

Casoteca FBSP | 2021-2022



Práticas de enfrentamento à violência contra meninas e mulheres:

experiências desenvolvidas pelos profissionais de segurança pública e do sistema de justiça

Realização:



FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA

Correalização:

Uber





Práticas de enfrentamento à violência contra meninas e mulheres:

experiências desenvolvidas
pelos profissionais de
segurança pública e
do sistema de justiça

Realização:



FÓRUM BRASILEIRO DE
SEGURANÇA PÚBLICA

Correalização:

Uber

ORGANIZAÇÃO:

Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

SUPERVISÃO:

Samira Bueno.

JORNALISTA RESPONSÁVEL:

Cláudia Malinverni (MTB: 21.577/SP)

COORDENAÇÃO:

Jacqueline Brigagão.

EQUIPE:

Juliana Brandão, Juliana Martins e Amanda Lagreca.

TEXTOS:

Samira Bueno, Jacqueline Brigagão, Juliana Brandão, Juliana Martins, Marina Bohnenberger, Amanda Lagreca, Talita Nascimento, Thais Carvalho e Iara Sennes.

REVISÃO DE TEXTO:

Cláudia Malinverni e Acácio Morais.

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

Práticas de enfrentamento à violência contra meninas e mulheres : experiências desenvolvidas pelos profissionais de segurança pública e do sistema de justiça / Fórum Brasileiro de Segurança Pública. -- São Paulo : Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2022. -- (Casoteca FBSP ; 4)

ISBN 978-65-89596-16-5

1. Mulheres - Direitos 2. Mulheres - Vítimas de violência 3. Segurança pública 4. Violência - Combate 5. Vulnerabilidade I. Fórum Brasileiro de Segurança Pública. II. Título. III. Série.

22-125697

CDD-362.8

Índices para catálogo sistemático:

1. Meninas e mulheres : Vítimas de violência :
Enfrentamento : Segurança pública : Problemas
sociais 362.8

SUMÁRIO

Apresentação	6
Práticas de enfrentamento à violência contra meninas e mulheres: experiências desenvolvidas pelos profissionais de segurança pública e do sistema de justiça	
Programa Guarda Amigo da Mulher	13
<i>Talita Nascimento e Jacqueline I. Machado Brigagão</i>	
Programa Integrado Patrulha Maria da Penha	23
<i>Jacqueline I. M. Brigagão e Talita Nascimento</i>	
Patrulha Maria da Penha Itinerante	35
<i>Juliana Ribeiro Brandão e Amanda Lagreca</i>	
Sistema de Justiça Criminal sob a ótica de gênero e orientação sexual	43
<i>Juliana Ribeiro Brandão e Thais Carvalho</i>	
Maria da Penha On-Line	51
<i>Marina Bohnenberger</i>	
Chame a Frida	65
<i>Samira Bueno e Amanda Lagreca</i>	
Delegacia da Mulher Online	87
<i>Juliana Martins e Iara Sennes</i>	
Projeto Medidas Protetivas Já	101
<i>Juliana Ribeiro Brandão e Amanda Lagreca</i>	
Sobre as autoras	111
Lista de siglas e abreviaturas	112
Índice remissivo	114

APRESENTAÇÃO

Estamos felizes por apresentar a quarta edição da Casoteca, biênio 2021 - 2022. Após mais de dois anos de pandemia do sars-cov-2, foi possível retomar as atividades e lançar o edital do Selo FBSP, que reconhece práticas inovadoras no enfrentamento à violência contra as mulheres, iniciativa do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, com o apoio do aplicativo de transporte Uber. A covid-19 alterou o cotidiano e trouxe muitos desafios para todas e todos; neste cenário, decidimos que esta seria uma edição especial, com foco nas ações desenvolvidas para garantir os direitos, a proteção e o enfrentamento da violência contra a mulher no contexto da pandemia de Covid-19. Ou seja, buscamos reconhecer os programas que encontraram soluções criativas de combate à violência, mesmo diante de situações extremas provocadas pela crise sanitária, como o medo do contágio, a crise financeira provocada pela paralisação das atividades econômicas e o distanciamento social que ampliaram o tempo de convivência das mulheres com os agressores.

Em “Visível e invisível: a vitimização das mulheres no Brasil”, pesquisa realizada em 2021 pelo FBSP e Instituto DataFolha, com apoio da Uber, foi possível notar que no primeiro ano da pandemia 25% das brasileiras sofreram algum tipo de agressão. Dessas, 44,9% não fizeram nada após a última violência sofrida. Ou seja, praticamente metade delas não acessou instituições policiais ou outros equipamentos oficiais de acolhimento para denunciar e/ou solicitar ajuda. Daí a importância de visibilizar as experiências desenvolvidas por instituições policiais e do sistema de justiça que ampliaram suas ações para lidar com esses desafios.

Nesta edição do evento, que recebeu 47 inscrições, um comitê composto por seis especialistas de diferentes áreas do conhecimento, com atuação na temática do enfrentamento à violência de gênero, foi responsável pela seleção das iniciativas a serem visitadas. As oito iniciativas selecionadas receberam a visita de pesquisadoras do Fórum Brasileiro de Segurança Pública nos meses de março, abril e maio de 2022. Na pesquisa de campo, foi possível acompanhar as ações desenvolvidas, entrevistar os gestores, os demais profissionais que atuam nos projetos, os atores da rede local de proteção às mulheres em situação de violência e, em alguns casos, até mesmo as usuárias dos serviços. O resultado da visita a cada uma das oito iniciativas está descrito neste livro, que tem por objetivo disseminá-las para inspirar outras instituições e pessoas a criar

ações de enfrentamento à violência pautadas pela perspectiva dos direitos das mulheres e no arcabouço jurídico brasileiro.

Nesta edição da casoteca, três questões apareceram de modo transversal ao tema da violência contra a mulher: o uso das tecnologias, as dificuldades para atender as mulheres que vivem em regiões de tráfico de drogas, e o impacto do fenômeno nos profissionais que realizam os atendimentos, tanto do judiciário quanto das forças de segurança. Acreditamos que é importante discutir essas questões porque isso nos permite avançar na problematização do combate à violência contra a mulher.

A pandemia intensificou o uso de tecnologias para atender mulheres em situação de violência, através da criação de novos aplicativos, protocolos de atendimento on-line por delegacias eletrônicas, audiências virtuais etc. Esses dispositivos foram e são muito úteis, mas é preciso atentar para as desigualdades sociais e ter em mente que muitas mulheres não têm celulares compatíveis com certos requisitos dos aplicativos, planos de dados e acesso à internet de qualidade. De acordo com o IBGE, em 2019, cerca de 40 milhões de brasileiros com idade acima de 10 anos não tinham acesso à rede mundial de computadores, o que representa 21,7% da população nessa faixa etária. Além disso, é preciso lembrar que ainda temos de avançar muito no letramento digital dos brasileiros, fomentando programas de desenvolvimento das habilidades para usar tecnologias – tanto para encontrar quanto para transmitir informação.

Outra problemática que ficou evidente na atividade de campo refere-se à dificuldade de incluir nas iniciativas as mulheres em situação de violência que vivem em regiões de tráfico de drogas. Muitas vezes elas recusam a proteção de programas desenvolvidos por guardas civis e polícias para não serem acusadas de levar agentes de segurança para as comunidades em que vivem, ou porque seus agressores são membros de facções organizadas. Esse contexto dificulta a adesão da mulher a ações que lhe permita sair situação de violência e buscar ajuda. Por outro lado, para as forças de segurança que atuam nessa área, pode ser muito desafiador proteger uma mulher cujo agressor é um traficante. Isso porque, em alguns casos as organizações criminosas têm mais recursos que as forças de segurança pública. Assim, nos parece urgente a busca de soluções

e ações conjuntas com outras instituições de segurança para que a Lei Maria da Penha possa ser aplicada a todas as mulheres, sem distinção.

Sobre as relações que os profissionais estabelecem com as mulheres, duas dimensões estiveram muito presentes nas experiências visitadas: o uso de recursos pessoais para atender as demandas das mulheres e o impacto que o atendimento desses casos tem na subjetividade das pessoas que as atendem. Para alguns/as é importante auxiliar no enfrentamento às diversas formas de violência que as mulheres sofrem cotidianamente e que foram ampliadas com a pandemia. Assim, ouvimos relatos de que elas/eles muitas vezes se organizam dentro dos serviços fazendo “vaquinhas” para comprar cestas básicas, produtos de higiene e passagens intermunicipais, entre outros esforços. Esse pode ser um indicador de que é necessário ampliar e fortalecer a rede de proteção às mulheres no Brasil, estruturando os serviços de assistência social e de saúde para atender suas demandas de modo célere e resolutivo.

Outra questão que apareceu várias vezes nos relatos das/dos profissionais trata da dificuldade de acompanhar os casos e os desafios que as mulheres enfrentam no cotidiano, processo que elas/eles descreveram como muito sofrido. Os vínculos estabelecidos com as mulheres são afetados, especialmente, quando os desfechos são diferentes do que desejavam. Nesse sentido, é muito importante que as instituições possam oferecer às/aos profissionais espaços de acolhimento, de escuta e de treinamento para que possam aprender a lidar com as dimensões relacionais no atendimento a mulheres em situação de violência.

Por fim, gostaríamos de agradecer a todos que se inscreveram na quarta edição do Selo de Práticas Inovadoras no Enfrentamento a Violência Contra Meninas e Mulheres do Fórum Brasileiro de Segurança Pública. Apesar da crise sanitária que exacerbou velhos problemas nesse campo, foi muito gratificante identificar nas fichas de inscrição que nos diferentes municípios brasileiros havia profissionais de segurança e do judiciário desenvolvendo ações de proteção, cuidado, acolhimento e garantia de direitos às mulheres em situação de violência. Um agradecimento especial para aquelas/aqueles profissionais que nos apresentaram as experiências descritas neste livro e que, gentilmente, abriram as portas de seus serviços para nossas pesquisadoras e, compartilharam conosco saberes, desafios e aprendizagens.

EXPERIÊNCIAS SELECIONADAS:

Nesta edição do Selo de Práticas Inovadoras no Enfrentamento a Violência contra a Mulher no contexto da Pandemia da Covid-19 recebemos 47 inscrições, sendo que dessas 36 eram iniciativas de profissionais das Forças de Segurança Pública e 11 de profissionais do Sistema de Justiça. O Comitê de seleção se reuniu e decidiu que oito iniciativas seriam visitadas por pesquisadoras do Fórum Brasileiro de Segurança Pública. As experiências visitadas e descritas nesta publicação são dos seguintes estados: Acre (região Norte), Paraíba (região Nordeste), Distrito Federal (região Centro-Oeste) e São Paulo (região Sudeste).



- 1 Programa Guarda Amigo da Mulher
- 2 Programa Integrado Patrulha Maria da Penha
- 3 Patrulha Maria da Penha Itinerante
- 4 Sistema de Justiça Criminal sob a ótica de gênero e orientação sexual
- 5 Maria da Penha On-Line
- 6 Chame a Frida
- 7 Delegacia da Mulher Online
- 8 Medidas Protetivas Já

COMITE DE AVALIAÇÃO:

Denice Santiago (PM-BA)
 Haydee Svab (ASK-AR)
 Ludmila Ribeiro (UFMG)
 Mariana Luz (MeToo Brasil)
 Sílvia Chakian (MP-SP)
 Thandara Santos (UnB)



**Práticas de enfrentamento
à violência contra meninas
e mulheres: experiências
desenvolvidas pelos
profissionais de segurança
pública e do sistema de justiça**





Programa Guarda Amigo da Mulher

Campinas (SP)

*Talita Nascimento
e Jacqueline I. Machado Brigagão*



Nome do projeto: “Guarda Amigo da Mulher” (Gama)



Instituição: Guarda Municipal de Campinas



Local: Campinas (SP)



Data da visita ao projeto: 18 e 19 de abril de 2022



Responsável pela inscrição: Misael Rogério de Souza



Contato: programagama@gmail.com

RESUMO

O programa “Guarda Amigo da Mulher”, criado em 2016 pela Guarda Municipal de Campinas, objetiva acompanhar mulheres com medida protetiva de urgência. Articulado com a assistência social, Poder Judiciário e a Polícia Civil do Estado de São Paulo, dispõe de um efetivo fixo para atividades administrativas e operacionais, além de um espaço próprio para atendimento e acolhimento das assistidas. O número de beneficiárias cresceu mais de dez vezes desde a sua criação, indicando a capilaridade das ações no município e das estratégias no enfrentamento à violência contra as mulheres.

INTRODUÇÃO

A Guarda Municipal de Campinas (GMC) foi criada em 1991 pela Lei 6.497 e efetivamente implementada em 1997. Subordinada à Secretaria Municipal de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública, dispõe de academia¹ para formar agentes voltados a proteger os cidadãos e realizar atendimento humanizado. Sua matriz curricular inclui discussão sobre gênero e raça, seguindo os parâmetros estabelecidos pela Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Senasp/MJ), e questões relativas às pessoas em situação de rua, em parceria recente com a Secretaria de Assistência Social.

A GMC atua 24 horas por dia, realizando patrulhamentos e ações em toda a cidade, inclusive na zona rural. Uma psicóloga e uma assistente social fazem parte da equipe que atende as demandas da corporação, cujo efetivo, no momento da visita, era de 660 agentes, 523 homens e 137 mulheres, sob o comando de Maria de Lourdes Soares. Entre as ações que a guarda desenvolve estão a Ronda Escolar, que atua nas escolas campineiras; o Programa de Integração (Proin), de prevenção da violência por meio da integração com a comunidade, a partir de atividades lúdicas desenvolvidas com crianças e adolescentes e palestras com pais e professores; e o “Guarda Amigo da Mulher” (Gama).

“GUARDA AMIGO DA MULHER”

O objetivo do Gama, criado em 1º de maio de 2016, é garantir a segurança de mulheres com medidas protetivas de urgência (MPU), expedidas pelo Poder Judiciário. No início, as ações de acompanhamento dessas mulheres eram realizadas por todos os agentes da GMC, com escala específica para o programa. Com o tempo, em decorrência das suas especificidades e da importância de formação continuada dos agentes com foco em temas relativos à violência contra a mulher, identificou-se a necessidade de um efetivo fixo. Assim, desde março de 2021 o Gama dispõe de efetivo próprio, composto por 15 servidores, divididos em funções administrativas e de acolhimento e atividades operacionais. Oito deles se revezam em grupos de quatro pessoas que realizam a ronda e acompanham as assistidas, das 7 às 19 horas, com a presença obrigatória de uma profissional feminina da guarda.

O programa recebe as solicitações de acompanhamento de medidas protetivas do Judiciário², do Centro de Apoio à Mulher Operosa (Ceamo) e das próprias

1. A Academia da Guarda Municipal de Campinas é referência no estado de São Paulo. Nos dias da visita, alguns oficiais estavam ministrando um curso de formação para agentes da GCM da cidade de Olímpia.

2. Destaca-se a morosidade do fluxo de atendimento pelo judiciário. Nos dias das visitas, as pesquisadoras foram informadas que só em 18/04 as agentes do programa receberam as medidas deferidas nos dias 13/04, 14/04 e 16/04. Neste caso, o ideal seria que a MPU fosse encaminhada imediatamente após o seu deferimento, considerando que neste espaço de tempo, entre o envio

mulheres, que procuram o serviço, ao saberem da sua existência. Destaca-se que o Ceamo é um equipamento da assistência social especializado que presta apoio jurídico, social e psicológico às mulheres em situação de violência que, dispondo de MPU, são encaminhadas para o Gama.

O primeiro contato delas com o serviço é, geralmente, por telefone, quando ele é apresentado. Em caso de aceite, agenda-se uma visita presencial para o preenchimento do formulário de inclusão e assinatura do termo de consentimento, no local em que a mulher se sentir mais confortável: em sua residência, no ambiente de trabalho, na Sala Lilás, no Ceamo, ou outro sugerido por ela.

Figura 1: Sala Lilás para atendimentos, inaugurada em 8 de março de 2021



Fonte: Gama.

Ao integrar o Gama, a mulher passa a ser acompanhada continuamente, por meio de visitas agendadas e de rondas nas regiões pelas quais, segundo ela, o agressor possivelmente circula – por exemplo, ao longo do trajeto entre sua casa e o seu trabalho. Uma vez que o programa dispõe de viatura caracterizada, a vizinhança e a comunidade reconhecem que se trata de uma iniciativa direcionada às mulheres em situação de violência, o que facilita a circulação dos GMC nos bairros mais violentos.

Sempre que necessário, as mulheres podem acionar a equipe do Gama via telefone institucional específico. Em casos de urgência, deve contatar o 153, canal de comunicação oficial da guarda, que por sua vez aciona a viatura mais próxima, com vistas a realizar o flagrante e encaminhar o agressor à delegacia.

da medida e o acompanhamento da vítima pelo programa, a mulher está exposta a uma vulnerabilidade que, em último caso, é fatal.

Em caso de dispensa do acompanhamento pela mulher, ela deve assinar o termo de recusa, e, então, o caso é arquivado. De acordo com a equipe administrativa, as que mais recusam esse serviço são aquelas que vivem em áreas dominadas pelo tráfico de drogas ou cujo companheiro está envolvido em ações ilegais. Caso mude de ideia, desde que tenha a MPU deferida pelo juiz, ela pode ser reintegrada ao programa.

O desligamento ocorre quando as medidas protetivas expiram e/ou é solicitado pelas mulheres.

ARTICULAÇÃO COM A REDE DE PROTEÇÃO ÀS MULHERES

Entre os exemplos principais da rede de proteção às mulheres de Campinas estão as atividades realizadas pelo Ceamo em parceria com o “Guarda Amigo da Mulher”. Aqui, a guarda municipal participa explicando o que é a iniciativa de forma descontraída e lúdica, inclusive apresentando um *show dog*, no intuito de atrair a comunidade. Além disso, a GMC também ministra *workshops* de defesa pessoal, cujo objetivo não é ensinar a mulher a lutar, mas sim a se proteger de possíveis agressões e desenhar rotas de fuga.

A proteção básica da assistência social, responsável pelo Cras e Creas, realiza ações nos cinco territórios do município durante o Agosto Lilás, mês dedicado a combater a violência contra a mulher, com a presença do Gama nas rodas de conversa, nas quais são discutidos temas relacionados à violência de gênero e ao ciclo violento.

Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS)

Os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (Creas) são unidades de atendimento voltadas à proteção social especializada para a população em situação de vulnerabilidade social ou que tenha sofrido algum tipo de violação de direitos. A estrutura faz parte do Sistema Único de Assistência Social e o serviço está sob responsabilidade dos municípios e do Distrito Federal. Em 2021, o Brasil contava com 2.780 unidades do serviço. O Creas oferece apoio e orientação à população atendida, além de fazer o encaminhamento para os demais serviços públicos municipais. Todos contam com o serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (Paefi), mas também podem atender diferentes públicos, como pessoas em situação de rua, com deficiência e idosos, além de adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas de liberdade assistida (LA) ou prestação de serviços à comunidade (PSC).

Fonte: BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social. Censo SUAS 2021: análise dos componentes sistêmicos da Política Nacional de Assistência Social. Brasília: MDS, 2021.

Destaca-se, também, a articulação com as delegacias da mulher e o Abrigo Sara M. Ambos os equipamentos têm parceria com a guarda e, quando necessário, solicitam agentes do programa para o transporte seguro de mulheres e, eventualmente, de seus filhos, seja à delegacia para fazer denúncias, seja para o abrigo.

COVID- 19: DESAFIOS E INOVAÇÕES

A pandemia fez com que o Ministério da Saúde decretasse, em fevereiro de 2020, Estado de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN). O governo de São Paulo, seguindo as recomendações do ESPIN, decretou quarentena no estado entre os dias 24 de março e 7 de abril de todos os estabelecimentos, à exceção dos que prestavam serviços essenciais, como saúde, transporte e segurança. Em seguida, no dia 7 de abril, o governador João Doria prorrogou o decreto por mais duas semanas. Tais medidas tiveram um duplo efeito sobre as atingidas por violência de gênero: aumentou o período de convivência das mulheres com os agressores no universo doméstico e ficou mais difícil para elas pedirem ajuda em decorrência da circulação limitada.

A Guarda Municipal de Campinas, por sua vez, não interrompeu suas atividades. Pelo contrário, realizou barreiras sanitárias, operações para evitar aglomerações e fez a escolta e segurança para a distribuição das vacinas nos centros de saúde e de imunização. O Gama também não parou, mas adaptou suas atividades para as mulheres que eram atendidas pelo programa antes do período de quarentena, as rondas permaneceram e os agentes telefonavam para checar como elas estavam e se houve alguma quebra da medida protetiva. O acompanhamento à distância não durou muito, uma vez que as ações presenciais foram retomadas ainda no primeiro semestre de 2020.

Nas visitas, os agentes do Gama conversam com as mulheres do lado de fora de suas residências, dinâmica que facilitou a retomada das atividades, já que o monitoramento ao ar livre diminui as chances de contágio do vírus. Para aquelas que ainda não eram acompanhadas pelo programa o fluxo de entrada continuou igual: após o deferimento da MPU, o documento é encaminhado aos agentes da guarda e o contato realizado via telefone, seguindo os mesmos protocolos anteriores à emergência da pandemia. O que mudou, nesses casos de inserção, foi o contato inicial. Antes, agendava-se um dia com a mulher para que os agentes fossem a sua casa (ou ao local em que ela se sentisse mais segura) para fazer a primeira visita, ocasião em que preenchiam os formulários de adesão. Durante a quarentena o questionário foi enviado e preenchido via aplicativo de mensagens WhatsApp.

A principal inovação do “Guarda Amigo da Mulher” ao longo da crise de covid-19 foi a criação da Sala Lilás, inaugurada em 8 de março de 2021, Dia Inter-

nacional da Mulher. Localizada na base central da GMC, trata-se de um espaço acolhedor e seguro para as mulheres em situação de violência e, pensando nos filhos que acompanham as mães, também lúdico. A sala supre uma das necessidades identificadas pela equipe do “Guarda Amigo da Mulher”, a de ter um local em que as mulheres possam falar livremente, sem preocupação de serem ouvidas por familiares, vizinhos, colegas de trabalho etc. Elas podem recorrer à Sala Lilás a qualquer momento e frequentemente, após o primeiro contato telefônico, são convidadas a conhecer o lugar para a entrevista inicial de inserção. Esse espaço amplia as possibilidades das atividades desenvolvidas, incluindo ações de combate à pobreza menstrual, com a disponibilização de absorventes.

Figura 2: Folheto de divulgação do programa



Ainda em decorrência da pandemia, identificou-se a frustração da equipe ao testemunhar as necessidades materiais das mulheres em situação de violência no período do distanciamento ampliado. As agentes sentiam-se impotentes diante de questões que afetavam as mulheres e que elas não conseguiam resolver, especificamente as de ordem financeira. Assim, foram implementadas em 2022 rodas de conversa com a psicóloga da corporação, com a intenção de propiciar um ambiente seguro para as equipes compartilharem suas dores e angústias advindas do trabalho.

Os encontros são realizados uma vez por mês e a psicóloga fica disponível caso as/os servidoras/es desejem conversar privadamente ou fora das rodas de conversa.

RESULTADOS

O programa “Guarda Amigo da Mulher” da GMC de Campinas tem resultados quantitativos e qualitativos que demonstram a relevância das ações desenvolvidas ao longo do tempo, em especial durante a pandemia da covid-19.

O número de mulheres acompanhadas cresceu de forma exponencial desde a criação da iniciativa, em 2016. À época, 25 mulheres eram atendidas pelo Gama, enquanto em 2021 o número atingiu a marca de 252. No quadro a seguir é possível observar essa evolução temporalmente.

Quadro 1: Número de mulheres acompanhadas pelo Gama entre 2016 e 2022

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022*
25	62	115	200	210	252	193

*Corresponde aos meses de janeiro a abril.

Fonte: GMC.

É interessante observar que mesmo tendo apenas duas equipes para a realizar as visitas o serviço está organizado de modo a permitir um acompanhamento periódico das mulheres cadastradas. Outro ponto muito destacado pela equipe é que nenhuma das atendidas pelo Gama, desde a sua criação, foi vítima de feminicídio.

Tabela 1: Número de visitas mensais realizadas pelo programa entre 2020 e 2022

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2020	181	112	195	241	166	234	243	224	223	177	200	232	2.428
2021	227	233	261	266	374	428	346	319	328	363	332	359	3.836
2022*	397	370	378										

*Os números de 2022 são preliminares e estão sujeitos a alterações.

Fonte: GMC.

É interessante observar que mesmo tendo apenas duas equipes para a realizar as visitas o serviço está organizado de modo a permitir um acompanhamento periódico das mulheres cadastradas. Outro ponto muito destacado pela equipe é que nenhuma das atendidas pelo Gama, desde a sua criação, foi vítima de feminicídio.

Do ponto de vista qualitativo, o fato de uma mesma equipe seguir acompanhando a mulher ao longo do tempo facilita a consolidação dos vínculos de

confiança. Além disso, a possibilidade de entrar em contato com os agentes via telefone institucional cria um canal direto que amplia a sua proteção. Assim, caso percebam que estão em uma situação de risco, elas comunicam o programa que, por sua vez, intensifica as visitas e as rondas, procurando atender as demandas por mais segurança em determinados locais ou horários.

Esse desenho, estabelecido conforme as necessidades individuais de cada mulher, demonstra a preocupação com a qualidade do trabalho desenvolvido, além de evidenciar que cada uma está inserida em um contexto particular. Desse modo, a equipe reconhece a necessidade de criar estratégias específicas protegendo efetivamente cada uma dessas mulheres.

DESAFIOS

O trabalho com a mulher em situação de violência é sempre muito desafiador porque, apesar da Lei nº 11.340 (Lei Maria da Penha) estar em vigor desde 2006, ainda há muitas resistências institucionais, sociais e culturais para sua plena implementação. Nessa perspectiva, um dos desafios que o programa “Guarda Amigo da Mulher” precisa encarar é a melhoria do canal de comunicação com o Judiciário. O intervalo temporal de envio das cópias das medidas protetivas de urgência é longo e, em uma sociedade informatizada e com recursos, como é o caso do município de Campinas, esse atraso não se justifica.

Ademais, a equipe tem outros dois desafios: o descumprimento das MPU por parte dos agressores e a sobrecarga emocional e afetiva dos agentes envolvidos no Gama. Na maioria das vezes, a violação das medidas protetivas ocorre através do envio de mensagens de celular, ameaças e recados pelos familiares e conhecidos da mulher em situação de violência. Para lidar com essa questão, o programa intensifica as visitas e orienta as mulheres a guardarem provas das ameaças, como, por exemplo, capturas de tela de contatos que acontecem por aplicativos de mensagem, além de realizar boletins de ocorrência.

Os agentes também relataram grande demanda afetiva que o trabalho exige e, não raro, a sensação de frustração e angústia com as histórias que eles ouvem e as situações que presenciam. Nesse sentido, as rodas de conversa das equipes com a psicóloga, apesar de atividade muito recente, demonstram a preocupação da GMC em cuidar das pessoas que atuam no programa, promovendo a sua saúde mental e o seu bem-estar. Essa iniciativa melhora, indiretamente, a qualidade do atendimento às mulheres, uma vez que ações de suporte aos seus integrantes os tornam mais capacitados para lidar com as problemáticas e as questões que as mulheres agredidas apresentam no dia a dia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O “Guarda Amigo da Mulher” é uma iniciativa de grande apoio à proteção de mulheres em situação de violência doméstica que disponham de medida protetiva de urgência, bem como um meio do Estado prestar atendimento individualizado capaz de considerar as especificidades de cada uma das agredidas. Ao adaptar as ações desenvolvidas em decorrência da covid-19, foi possível manter a qualidade do serviço de acompanhamento daquelas que já integravam o programa e, ao mesmo tempo, agregar novas assistidas, mesmo durante os períodos de distanciamento social ampliado.

Além da preocupação com atendimentos e atividades que buscam oferecer uma escuta humanizada às mulheres que participam do Gama, a Guarda Municipal de Campinas também presta assistência aos servidores que compõem o programa. Uma vez que eles lidam com situações de violência em seu cotidiano, o suporte psicológico é essencial para que o serviço mantenha seu nível de qualidade e seja capaz de estender, cada vez mais, seu perímetro de atuação.



Programa Integrado Patrulha Maria da Penha

João Pessoa (PB)

*Jacqueline I. M. Brigagão
e Talita Nascimento*



Nome do projeto: “Programa Integrado Patrulha Maria da Penha”



Instituição: Patrulha Maria da Penha da Polícia Militar da Paraíba, em parceria com a Secretaria de Estado da Mulher e Diversidade Humana



Local: João Pessoa (PB)



Data da visita ao projeto: 24, 25 e 26 de abril de 2022



Responsável pela inscrição: Gabriela Jácome



Contato: patrulhamariadapenhampb@gmail.com

RESUMO

O “Programa Integrado Patrulha Maria da Penha” é uma iniciativa da Secretaria da Mulher e Diversidade Humana, em parceria com o Tribunal de Justiça e a Polícia Militar da Paraíba. Trata-se de uma iniciativa estadual que busca garantir atenção integral às mulheres em situação de violência que tenham medidas protetivas de urgência. O programa oferece proteção e segurança 24 horas por dia por meio da Patrulha Maria da Penha e acompanhamento de equipe multiprofissional. Atualmente, está implementado nas regiões de João Pessoa, que abrange 26 municípios, e de Campina Grande, que inclui 34 cidades. A proposta é expandi-lo para todo o estado.

INTRODUÇÃO

O “Programa Integrado Patrulha Maria da Penha” (PIPMP) teve origem em março de 2019, com a assinatura do termo de cooperação técnica entre o Tribunal de Justiça e o governo estadual da Paraíba, e foi formalizado em agosto do mesmo ano pelo Decreto nº 39/343. A implementação teve início ainda em agosto de 2019 que, seguindo a lógica territorial, dividiu e agrupou os municípios em Regiões Integradas de Segurança Pública (REISP). Essa organização é uma estratégia que visa a articular as forças públicas (Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros Militar) em um trabalho colaborativo de prevenção da violência dentro de cada área. Implementado na 1ª REISP, que abrange a região de João Pessoa, integrada por 26 municípios, em agosto de 2021 o PIPMP foi expandido para a 2ª REISP, que inclui Campina Grande¹ e outras 34 cidades. No momento da visita a iniciativa estava sendo implementada na Região de Guarabira (4ª REISP), formada por 40 municípios.

O primeiro passo no processo de implementação do programa é o mapeamento da rede de serviços e o diagnóstico das demandas de cada localidade. Isso porque, para que as ações sejam efetivadas, a sensibilização dos envolvidos no dia a dia do PIPMP é fundamental, bem como a articulação da rede de serviços de enfrentamento à violência contra a mulher², integrada por órgãos da segurança pública, do judiciário e de diferentes secretarias estaduais e municipais. Após pactuadas as ações e criada a sede da instituição, toda a equipe é treinada e as atividades são iniciadas.

O objetivo é contribuir para a redução do número de feminicídio, por meio do atendimento e acompanhamento de mulheres em situação de violência que solicitam medidas protetivas de urgência (MPU). Apesar de reconhecer as diversidades e especificidades regionais das 223 cidades paraibanas, o PIPMP foi desenhado para padronizar as ações, segundo princípios orientadores válidos para todo estado.

O PROGRAMA INTEGRADO PATRULHA MARIA DA PENHA

O fluxo de atendimento tem início na delegacia, quando é solicitada a medida protetiva. A/o delegada/o apresenta o PIPMP à mulher e envia, por e-mail, cópia do boletim de ocorrência para o programa. Assim que o BO chega à equi-

1. Este texto foi escrito a partir da pesquisa de campo em João Pessoa e em Campina Grande e de documentos do programa.

2. Todas as pessoas acima de 18 anos que se identificam como mulheres podem ser atendidas pelo PIPMP, que desde o início reconhece as identidades de gênero.

pe da patrulha , mesmo antes do deferimento da MPU pelo juiz³, a pessoa que responde pela triagem contata a mulher por telefone ou chamada de vídeo e faz o acolhimento.

Em caso de demanda espontânea, ou seja, quando a mulher procura o programa por iniciativa própria, esse atendimento é sempre presencial – na sede da instituição, em João Pessoa e Campina Grande, ou em um serviço da rede, como a delegacia ou o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), nos demais municípios. Se a mulher contatada remotamente aceita participar do PIPMP, um encontro presencial é agendado com a equipe multiprofissional, composta por advogadas, assistentes sociais e psicólogas, momento em que ela também assina um termo de consentimento. As profissionais têm acesso às informações registradas na triagem, evitando assim a repetição de perguntas e a revitimização . Em seguida, agenda-se uma visita da Patrulha Maria da Penha à residência da mulher , que irá orientá-la sobre ações de segurança em seu domicílio e discutir possíveis rotas de fuga em situações de perigo.

Há mulheres que expressam o desejo de ser atendidas e acompanhadas apenas pela equipe multiprofissional. Isso porque elas não querem que as pessoas vejam a PM em suas casas. Não é possível, porém, ser atendida apenas pela equipe multiprofissional, de acordo com o regulamento da iniciativa. Para que a mulher seja incluída PIPMP, ela deve aceitar o acompanhamento da PMP.

Nos atendimentos individuais e em grupo, as psicólogas e assistentes sociais buscam ouvir e acolher as demandas das mulheres a partir da perspectiva e dos determinantes psicossociais do ciclo da violência. Uma vez por mês essas profissionais se reúnem também com as que já foram desligadas do programa, em uma roda de conversa conjunta, de escuta humanizada, para discutir questões relacionadas à violência de gênero. A participação das mulheres é voluntária e, apesar de não haver grande aderência daquelas que são acompanhadas pelo PIPMP, as que frequentam a atividade relatam uma experiência muito positiva advinda dessa troca. As advogadas, além da orientação sobre questões jurídicas, também participam das audiências e monitoram o cumprimento das medidas cautelares impostas aos agressores pelo sistema judicial.

A Patrulha Maria da Penha realiza rondas nos domicílios e locais de risco elencados pela própria mulher, ou seja, nos ambientes em que o agressor pode abordá-la, como, por exemplo, seu caminho para o trabalho. As rondas acontecem no mínimo três vezes por semana em escalas preparadas pelo comando da PMP, cujas equipes são compostas por três agentes, entre os quais há sempre uma mulher.

3. De acordo com a equipe que compõe o projeto, a maior parte das medidas protetivas solicitadas no estado é deferida. Além dos BO encaminhados via e-mail, o programa também recebe do judiciário uma cópia das MPU, deferidas ou não.

O programa atende 24 horas por dia às denúncias de descumprimento de MPU, tanto pelo telefone institucional, quanto pelo aplicativo de mensagens WhatsApp. Nos dias úteis, o horário é das 8 às 17 horas e os membros da equipe multiprofissional se revezam no atendimento e, após às 17h, uma das coordenadoras se responsabiliza pelo acompanhamento das solicitações. Aos finais de semana e feriados, a coordenação das duas sedes se reveza no plantão telefônico.

Medidas protetivas de urgência

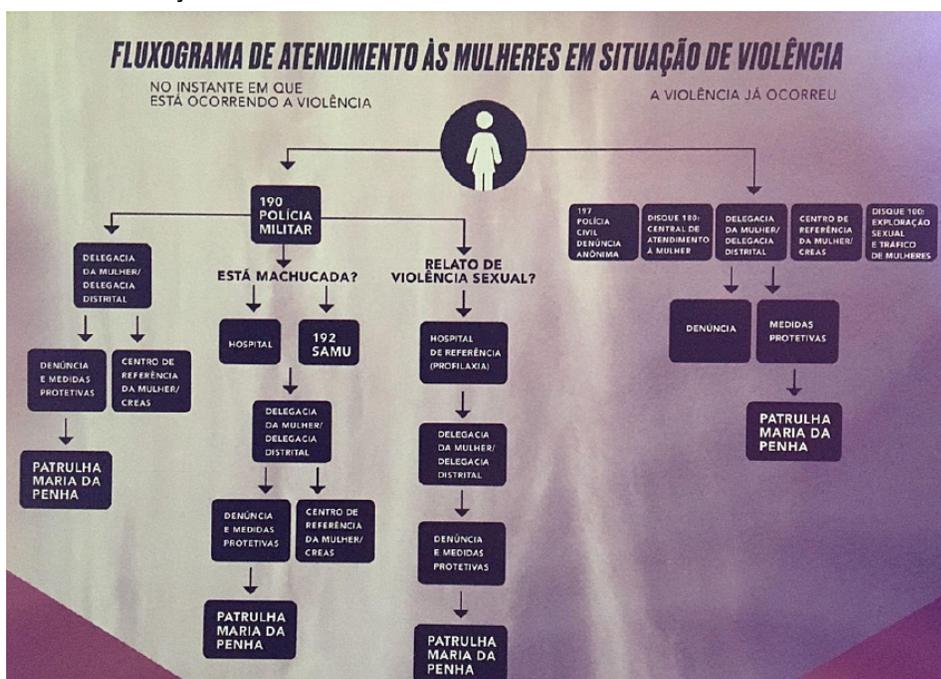
A medida protetiva de urgência é um instrumento legal previsto no art. 22 da Lei Maria da Penha, e pode ser solicitada pela mulher vítima de violência doméstica e familiar que se sente ameaçada por seu agressor. Até junho de 2019, a medida protetiva só podia ser concedida pela autoridade judicial, após solicitação policial ou do Ministério Público. O deferimento por parte do juiz deve acontecer dentro de um prazo de 48 horas. A Lei 13.827/19 concedeu também à Polícia Civil a prerrogativa de aplicar medidas protetivas em municípios que não sejam sede de comarcas, diminuindo o tempo entre o registro da ocorrência na delegacia e a aplicação da medida. Uma série de tipos de medidas são previstas na Lei Maria da Penha, como o afastamento do lar por parte do agressor, a restrição de se aproximar da mulher protegida pela medida e a suspensão do porte ou posse de arma pelo agressor, entre outras ações. A medida protetiva pode ser aplicada tanto à mulher quanto a seus filhos e filhas.

Fontes: BRASIL. Lei 11.340, de 7 de agosto de 2006; BRASIL. Lei 13.827, de 13 de maio de 2019. BRASIL. Lei 13984/20.

Os casos em que a mulher denuncia o descumprimento da medida protetiva ou solicita atendimento do programa quando se vê em situação de perigo são repassados à coordenação pela técnica de plantão, que contata imediatamente a capitã da patrulha para que ela verifique onde está a guarnição da PM mais próxima. Solicita-se, então, o deslocamento dos oficiais para averiguação e, em caso de descumprimento da MPU, condução do agressor à delegacia. A PMP também vai ao local para acompanhar a mulher e instruí-la a fazer o boletim de ocorrência. Uma vez que o trabalho é articulado em rede, a coordenadoria do projeto informa o delegado sobre o descumprimento da medida protetiva, facilitando a chegada e o acolhimento da vítima na delegacia.

O desligamento do PIPMP ocorre quando o prazo da MPU expira e/ou a mulher solicita. Se ela protocolar outra denúncia com um novo pedido de medida protetiva, pode retornar ao acompanhamento se assim desejar.

Figura 1: Folheto de divulgação da rede integrada de atendimento às mulheres em situação de violência



Fonte: PIPMP.

INOVAÇÕES

As inovações no atendimento prestado às mulheres em situação de violência podem ser identificadas desde o desenho da iniciativa até suas atividades cotidianas nos municípios paraibanos.

No que tange ao desenho, dois aspectos merecem destaque: (i) a articulação em rede da segurança pública, do sistema judiciário e da Secretaria de Estado da Mulher e Diversidade Humana; e (ii) a inclusão do mapeamento dos equipamentos e dos serviços locais como estratégia de reconhecimento da diversidade e da especificidade dos municípios. Essa articulação foi institucionalizada via decreto e pactuada entre os gestores, um mecanismo que facilita o desenvolvimento de ações integradas e possibilita um atendimento multiprofissional na proteção oferecida pela Patrulha Maria da Penha. A inclusão do mapeamento sinaliza a importância do diálogo com as prefeituras, a partir da identificação de potencialidades e fragilidades, com intuito de garantir que o PIPMP possa ser efetivamente implementado.

O acompanhamento das mulheres, desde o momento de solicitação da medida protetiva na delegacia, é uma inovação porque em muitas localidades do país as ações de acompanhamento de MPU realizadas por agentes das guardas muni-

cipais ou das polícias militares, em geral, são desencadeadas somente depois que o instrumento é deferido pelo juiz. O PIPMP identificou que nesse intervalo entre a ida à delegacia e a expedição da MPU as mulheres estão em risco, por isso é importante que a proteção seja ofertada desde o momento da denúncia. A equipe informou que as medidas são majoritariamente deferidas, mas, nos poucos casos em que isso não ocorreu, esse contato foi importante para a orientação das mulheres quanto às medidas de segurança às quais tinham direito, bem como para seu encaminhamento aos demais serviços da rede integrada.

Outra dimensão inovadora é o fato das advogadas que compõem o programa terem acesso aos processos no sistema judicial. Isso permite o monitoramento das movimentações e maior agilidade no acompanhamento, uma vez que ao identificarem movimentações no processo, por exemplo, a soltura do agressor, elas encaminham a questão à Patrulha Maria da Penha, o que amplia o número de rondas.

As 80 horas de treinamento específico dos policiais militares para a participação no PIPMP é outro diferencial. Essa carga horária é alta em comparação com outros cursos oferecidos pela corporação; além disso, esse treinamento é interdisciplinar e conta com a participação dos técnicos que já integram a iniciativa. O conteúdo foca nos diversos aspectos da violência contra a mulher, nas construções históricas de gênero, nos princípios que orientam a rede de proteção e nos protocolos de atuação. De acordo com a comandante da PMP, Gabriela Jácome, é convidado para o curso um número de agentes superior ao de vagas ofertadas. Isso ocorre não só para ampliar a discussão sobre a temática, mas também para “filtrar” os servidores com perfil para a função: o desempenho no treinamento, assim como a participação nas discussões de gênero, é um marcador importante. Aqueles que não se adequam e se sensibilizam com a temática ou apresentam comentários e comportamentos machistas, que contrariam a iniciativa, não são selecionados.

O PIPMP dispõe de dois espaços físicos nos municípios em que é sediado, João Pessoa e Campina Grande. Ambos são bem localizados, no centro da cidade, e de fácil acesso a outros serviços públicos, como a delegacia da mulher (DM) e os centros de assistência social. Além disso, o programa dispõe de dois veículos cedidos pela SEMDH, cinco viaturas caracterizadas da patrulha e uma unidade móvel (ônibus lilás)⁴. São 17 profissionais vinculados à Secretaria da Mulher e Diversidade e 33 policiais militares (dois comandantes, dois subcomandantes e 29 destinados à PMP), além de coordenadora estadual e técnica, três advogadas, três assistentes sociais, três psicólogas, duas servidoras para apoio técnico, duas recepcionistas e uma funcionária para serviços gerais.

4. O ônibus lilás faz ações preventivas e atendimentos na zona rural. Todavia, nos dias da visita técnica não foi possível conhecer essa iniciativa.

Figura 2: Viaturas da Patrulha Maria da Penha



Fonte: PIPMP.

ARTICULAÇÃO DA REDE

O “Programa Integrado Patrulha Maria da Penha” tem como um dos princípios orientadores das ações a articulação com a rede local de atenção à violência contra a mulher. Para que as atividades previstas sejam bem executadas é fundamental que essa rede esteja alinhada aos mesmos propósitos do programa e que haja um diálogo constante entre os serviços. A coordenadora estadual do PIPMP, Mônica Brandão, afirma que as reuniões mensais realizadas com a Rede de Enfrentamento a Meninas e Mulheres Vítimas de Violência (Reamcav)⁵ facilitam o bom funcionamento do programa.

O PIPMP NA PANDEMIA DA COVID-19

O “Programa Integrado Patrulha Maria da Penha” teve de criar estratégias para lidar com as limitações e os desafios impostos pela crise pandêmica. Durante os períodos de distanciamento social, serviços como transporte foram paralisados ou diminuídos; as audiências passaram a ser on-line; o número de

5. Rede especializada e formada por instituições públicas (governamentais e não governamentais), de caráter multiprofissional e interdisciplinar, que articula a atenção a mulheres em situação de violência, nos âmbitos jurídico, social, psicológico, policial, da saúde, emprego e renda, entre outros. A estruturação da Reamcav teve início nos anos 1980, com a Unidade Policial de Atendimento à Mulher (Upam) de João Pessoa, vinculada à Secretaria de Segurança Pública. A rede foi oficialmente criada em 2002, como resultado das lutas do movimento feminista paraibano; em 2004 foi definido seu fluxo de atendimento.

denúncias de descumprimento das MPU aumentaram; e as vulnerabilidades sociais que as mulheres enfrentam no cotidiano foram ampliadas. Nesse cenário, foi preciso redesenhar procedimentos e criar novos mecanismos de ação para garantir a proteção às mulheres em situação de violência.

A primeira estratégia adotada pelo PIPMP, logo nos primeiros dias da emergência da covid-19 no Brasil, foi transpor os atendimentos para o meio digital, através de chamadas de vídeo. Embora sua sede tenha continuado aberta, mesmo nas semanas de *lockdown* (como a quarentena foi majoritariamente nomeada), muitas mulheres não conseguiam se deslocar até lá em decorrência das estratégias adotadas para evitar a disseminação do vírus pandêmico, o sars-cov-2. Além disso, o termo de consentimento passou a ser assinado digitalmente, via WhatsApp.

O judiciário também recorreu a audiências *on-line* (no momento da visita das pesquisadoras, o formato ainda era esse). Para algumas mulheres esse modelo implica diversas dificuldades, tanto pelo acesso, uma vez que é necessário dispor de uma boa conexão de internet, quanto pela compreensão sobre o que está sendo discutido. Nesse contexto, o PIPMP ofereceu a elas a possibilidade de participação nas audiências nas sedes da instituição, em João Pessoa e em Campina Grande, onde, além do acesso a computadores, eram acompanhadas por uma advogada do programa. Os relatos mostram que essa foi uma experiência exitosa, uma vez que as mulheres podiam sanar suas dúvidas e receber as orientações acerca dos procedimentos jurídicos.

O processo de implementação do PIPMP em Campina Grande ocorreu durante a pandemia de covid-19, o que exigiu diversos ajustes até a inauguração da sede, em agosto de 2021. A equipe avalia a sua criação, que significou uma expansão do programa, como essencial para atender à grande demanda por ações de proteção especializada naquela região. É importante pontuar que as pesquisadoras do FBSP participaram, nesse espaço, de uma reunião presencial da rede de atenção às mulheres em situação de violência que contou com a presença de Lídia Moura, secretária da SEMDH, e de profissionais do CRAS e do Centro de Referência de Assistência Social (CREAS), do Centro de Referência das Mulheres, da Defensoria Pública, do sistema judiciário, da Polícia Civil e da Patrulha Maria da Penha. Durante o encontro, foi evidenciada e enfatizada a importância da rede articulada.

PRINCIPAIS RESULTADOS

O “Programa Integrado Patrulha Maria da Penha” tem alcançado resultados qualitativos e quantitativos.

Do ponto de vista qualitativo, o PIPMP permitiu:

- integração da rede de atenção às mulheres em situação de violência em duas regiões da Paraíba;
- atendimento 24 horas pela equipe do programa, o que garante o acionamento da PMP no momento em que necessitam de proteção, o que tem possibilitado a diminuição de abrigamentos, já que elas se sentem seguras e afirmam preferir ficar em suas casas;
- atendimentos *on-line* nos períodos críticos da pandemia, mas sempre com a possibilidade de realização na modalidade presencial – a equipe entendeu que o PIPMP é um serviço essencial e que deveria continuar aberto durante o *lockdown*;
- auxílio e orientações no preenchimento *on-line* de renovação das MPU, bem como nas audiências remotas; e
- articulação com outras ações, como o Programa Dignidade Menstrual, que possibilita a distribuição de absorventes para as mulheres acompanhadas pelo PIPMP.

No quadro abaixo são apresentados os resultados quantitativos do PIPMP nas duas regiões, entre agosto de 2019 e abril de 2022.

Quadro 1: Atividades realizadas

	Agosto/2019	2020	2021	Abril/2022	Total
Mulheres atendidas	169	339	496	220	1224
Triagens	626	1.921	2.963	1.037	6.547
Atendimentos	1.792	7.821	8.311	3.676	21.600
Rotas de monitoramento	3.758	17.561	25.810	7.473	54.602
Articulações em Rede	277	645	528	109	1.559
Prisões	12	14	27	11	64

Fonte: Programa Integrado Patrulha Maria da Penha.

Vale destacar, ainda, que ao longo da pandemia houve um intenso investimento das equipes para continuar o acompanhamento oferecido pelo PIPMP. A sua coordenadora notou considerável aumento na demanda por atendimentos, por certo devido às condições a que a crise sanitária submeteu as

mulheres em situação de violência, mas também em decorrência da ampla divulgação do programa.

DESAFIOS

Embora o “Programa Integrado Patrulha Maria da Penha” apresente bons resultados, ainda há desafios. No que tange aos recursos humanos, a equipe técnica é pequena para o volume de atividades que desenvolve, o que gera uma sobrecarga de trabalho, especialmente para as coordenadoras das sedes e para a comandante e subcomandante da PMP⁶. Outro desafio que impacta diretamente a atividade desses profissionais diz respeito à ausência de um plano de carreira específicos para o PIPMP no âmbito da Secretaria de Estado da Mulher e Diversidade Humana da Paraíba, bem como os baixos salários. Isso dificulta a permanência das/dos profissionais no programa.⁷

No momento da visita a coordenação estava levantando os indicadores sociais e fazendo o diagnóstico para implementação da iniciativa na região de Guarabira. A secretária Lídia Moura afirmou que essa expansão continuaria até o PIPMP chegar a todo o estado.

Nos casos em que houve reclamações das usuárias em relação aos outros serviços da coordenação do programa – por exemplo, os atendimentos recebidos nas delegacias da mulher –, a estratégia é comunicar à delegada responsável pela coordenação das DM sempre que uma queixa é apresentada.

Por fim, outra questão levantada referiu-se à Defensoria Pública. Em muitas regiões da Paraíba, o órgão prioriza a defesa dos réus. Durante a visita das pesquisadoras, a equipe do PIPMP apontou a importância da expansão de defensorias especializadas no atendimento a mulheres.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A leitura dos relatórios de atividades do programa e as entrevistas com gestores, profissionais e usuárias demonstram que o “Programa Integrado Patrulha Maria da Penha” tem conseguido proteger as mulheres em situação de violência de modo integral, ao articular a garantia da segurança da mulher através das ações da Patrulha Maria da Penha da Polícia Militar e atender suas outras

6. Uma possível solução, apresentada durante a visita, é a criação de uma central telefônica específica para o atendimento das chamadas de emergência das mulheres assistidas.

7. A secretária Lídia Moura informou às pesquisadoras que estava trabalhando na criação de plano de carreira para mitigar os problemas envolvidos na questão.

demandas através do acompanhamento com psicólogas, assistentes sociais e advogadas. Ficou evidente que a perspectiva que orienta o trabalho é a segurança das mulheres, mas também cuidar delas para que possam se fortalecer e romper com o ciclo da violência.

Nas duas regiões onde o PIPMP está implementado foi possível observar a existência de um constante diálogo entre os atores que compõem a rede de proteção às mulheres, o que faz com que a iniciativa se fortaleça. Nos períodos mais críticos da pandemia, em 2020 e 2021, o programa continuou funcionando graças a estratégias criadas com foco em um atendimento humanizado e de qualidade, fundamentais para a garantia da segurança das mulheres, dado o contexto de isolamento compartilhado entre as mulheres e seus agressores, imposto pelos sucessivos períodos de *lockdown*.

Vale destacar, ainda, que as/os gestoras/es e as/os profissionais da rede de atenção às mulheres em situação de violência enfatizam que um dos principais fatores para o sucesso da iniciativa é o empenho e a dedicação da sua coordenadora estadual, Mônica Brandão, e da comandante da Patrulha Maria da Penha da Polícia Militar, Gabriela Jácome.





Patrulha Maria da Penha Itinerante

Rio Branco (AC)

*Juliana Ribeiro Brandão
e Amanda Lagreca*



Nome do projeto: Patrulha Maria da Penha Itinerante



Instituição: Polícia Militar do Acre



Local: Rio Branco (AC)



Data da visita ao projeto: 19/04/2022



Responsável pela inscrição: Maria Alexsandra Rocha Ramos



Contato: gabinete1.pmac@gmail.com

RESUMO

O Programa “Patrulha Maria da Penha” Itinerante, operacionalizado pela Polícia Militar do Estado do Acre, consiste em uma unidade móvel que presta atendimento jurídico e psicológico a mulheres vítimas ou não de violência. A equipe multidisciplinar, composta por policiais militares, uma advogada e uma psicóloga, desloca-se em um ônibus lilás exclusivo para esse atendimento, posicionando-se em bairros da periferia, na zona rural e em municípios do interior do estado, nos locais com maiores índices de violência e grande fluxo de pessoas.

INTRODUÇÃO

A pandemia de covid-19 impactou de forma significativa as políticas públicas. Nas instituições policiais isso não foi diferente. As adaptações foram necessárias para que os direitos fossem garantidos, mesmo em situações adversas, caso da atual pandemia. Para dar conta das dificuldades impostas pela crise sanitária, a Polícia Militar do Acre (PMAC) implementou a “Patrulha Maria da Penha Itinerante”, em setembro de 2021. A percepção dos PM era de que as mulheres não estavam conseguindo acessar a instituição para solicitar ajuda e, assim, havia necessidade de se mobilizarem para conseguir chegar às vítimas.

A questão territorial, ponto a ser discutido adiante, é importante de ser ressaltada porque a PMAC fica no centro da cidade de Rio Branco e, com as restrições de mobilidade, as vítimas não conseguiam acessar as instituições policiais – o caso da pouca estrutura da Polícia Civil e da Delegacia de Atendimento à Mulher (DEAM), discutido adiante neste texto, também foi um diagnóstico importante para as ações realizadas.

DESCRIÇÃO GERAL DA EXPERIÊNCIA E COVID-19

Com o confinamento obrigatório provocado pela pandemia, se de um lado foi possível minimizar os efeitos diretos da covid-19, por outro as mulheres, que já viviam em situação de violência doméstica, passaram a conviver compulsoriamente com seus agressores. Apesar disso, a formalização das denúncias de agressão dessa natureza diminuíram, demonstrando que as políticas públicas implementadas até aquele momento não estavam dando conta dos problemas impostos pela pandemia.

No caso acreano, na comparação entre março de 2019 e março de 2020, houve um decréscimo de 11% no número de denúncias de violência contra a mulher registradas pelo Ligue 180. No mesmo período, as ocorrências de lesões corporais dolosas decorrentes de violência doméstica tiveram queda de 28,6%. No que diz respeito aos feminicídios, enquanto no primeiro trimestre de 2019 houve três mortes, no ano seguinte, no mesmo espaço de tempo, foram quatro, um crescimento de 33%.¹

1. Em nota técnica, o FBSP trouxe essa análise, que apresentou dados oficiais de outros cinco estados, que também forneceram informações advindas das Secretarias de Segurança Pública e/ou Defesa Social e Tribunais de Justiça. In: FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. *Violência doméstica durante a pandemia de covid-19*. São Paulo, 16 de abril de 2020. Disponível em: <<https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2022/05/violencia-domestica-covid-19-v4.pdf>>. Acesso em: 9 jun. 2022.

O que é feminicídio?

A Lei Federal nº 13.104/2015 incluiu no Código Penal brasileiro a previsão do feminicídio como circunstância qualificadora do crime de homicídio, além de inseri-lo no rol dos crimes hediondos. De acordo com essa norma legal, o feminicídio é o homicídio praticado contra a mulher por razões da condição de sexo feminino. Assim, são considerados feminicídios os crimes que envolvem violência doméstica e familiar e/ou menosprezo e/ou discriminação à condição de mulher.

Em março de 2020 a Polícia Civil do Acre suspendeu o atendimento presencial no estado². Com essa interrupção, e a dificuldade de acesso à Delegacia de Atendimento à Mulher, umas das principais portas de entrada de denúncias de agressão contra a mulher³, a Patrulha Maria da Penha (PMP), operacionalizada pela PMAC desde 2019, passou a se organizar para também atuar de forma itinerante durante a crise da covid-19. Sob o comando da tenente-coronel Alexandra Rocha, foi estruturado um programa de acolhimento de mulheres vítimas ou não de violência, em um ônibus identificado como da PMP/PM. Trata-se de espaço climatizado, com os bancos dianteiros mantidos e os traseiros, adaptados para a colocação de uma pequena mesa, o que permite aos profissionais realizarem o atendimento frente a frente com as pessoas que ali entram. Há também distribuição de folhetos informativos e, de acordo com as demandas trazidas, auxílio psicológico e/ou orientação jurídica.

A primeira ação da patrulha itinerante ocorreu no bairro Taquari, um dos mais populosos da capital acreana⁴. A partir daí, com base no direcionamento trazido pela análise criminal, a patrulha passou a atuar nos bairros mais vulneráveis de Rio Branco, com frequência quinzenal, relacionando-se diretamente com a comunidade e buscando uma comunicação efetiva com as mulheres. Na leitura da tenente-coronel Alexandra, “quando a mulher tem consciência de que não é culpada da violência, não se envergonha.” Por isso, ela disse acreditar que esse trabalho de conscientização tem muito do seu potencial ligado ao fato das mulheres perceberem que a situação que as incentiva para o atendimento é de violência e que, diante disso, podem ter ajuda.

2. Conforme determinação da Portaria PCAC nº 137, de 18 de março de 2020. *Diário Oficial do Estado*, Rio Branco, 19 mar. 2020. n. 12.762, p. 3.

3. Embora a referida portaria não tenha determinado o fechamento da DEAM, por ela não contar com atendimento remoto, e dada as medidas gerais de proteção sanitária com restrições de mobilidade pela cidade, o alcance desse serviço foi bastante impactado, como já apontado nos dados coletados e tratados na nota técnica op. cit. 1.

4. SAAB, R. Governo lança programa itinerante para atender mulheres vítimas de violência nos bairros. *Agência de Notícias*, Rio Branco, 15 set. 2021. Disponível em: <<https://www.casacivil.ac.gov.br/portal/noticias/categoria/noticias/6826>>. Acesso em: 2 jun. 2022.

Figura 1: *Ônibus itinerante - Patrulha Maria da Penha*

Fonte: Registro feito pela equipe de pesquisa do FBSP, em abril de 2022.

Durante a visita das pesquisadoras do FBSP, foi possível acompanhar o serviço no bairro Estação Experimental, que dista aproximadamente três quilômetros do centro da cidade. No período de 1 hora e 30 minutos foram presenciadas 15 abordagens de mulheres, das quais cinco entraram no ônibus para atendimento, além de crianças, público este que a equipe da patrulha está preparada para acolher. Inclusive, foi visível que algumas delas viam nos policiais uma fonte de proteção, aproximando-se espontânea e calorosamente para cumprimentá-los e abraçá-los.

Eventualmente, alguns homens entram no ônibus como acompanhantes das mulheres. E é aí que se coloca um desafio para o profissional que realiza o atendimento. Como o foco são elas, há todo um manejo para perceber se aquela poderia ser uma tentativa de constrangimento para impedir que uma situação de violência seja relatada. Nesses casos, a estratégia tem sido acolher todos os que procuram o serviço, deixando aberta a possibilidade de retorno para outro plantão presencial da patrulha itinerante ou mesmo via telefone de denúncia.

Quanto à escolha da equipe que compõe o serviço, a tenente-coronel Alexandra relatou que seleciona pessoalmente policiais que sejam aderentes à importância de um atendimento respeitoso, com linguagem acessível e fundamentalmente voltado para a prevenção da violência contra a mulher, sobretu-

do com foco na diminuição dos índices de feminicídio. Ademais, o comportamento exemplar na corporação é também requisito para integrar o programa.

Por fim, se dos atendimentos resultarem denúncias, o caso é enviado para a DEAM, com possibilidade de encaminhamento para a Casa Abrigo. Já a fiscalização do cumprimento de medidas protetivas de urgência segue sob responsabilidade da PMAC.

INSTITUCIONALIDADE

Em 2019, a Lei Estadual nº 3.473 criou a Patrulha Maria da Penha no Acre para proteger, monitorar e acompanhar mulheres com MPU⁵. Em 2021, a Lei nº 3.473 estabeleceu a “Patrulha Maria da Penha Itinerante”.

No futuro, a intenção é expandir o programa para o interior. Nessa perspectiva, os municípios de Senador Guiomard e Sena Madureira são os que, inicialmente, estão nos planos de interiorização.

ARTICULAÇÃO COM A REDE

A Lei Maria da Penha, promulgada em 2006, traz entre as suas diretrizes para estruturar a política pública de combate à violência contra a mulher o atendimento policial especializado. Para tanto, confere protagonismo às Delegacias de Atendimento à Mulher.⁶

Até 2018, a DEAM em Rio Branco, que passou por uma reestruturação no ano de 2010⁷, funcionava no mesmo espaço físico da Delegacia Especializada de Proteção à Criança e ao Adolescente (DEPCA)⁸. Assim, os profissionais das duas

5. ACRE. Lei n. 3.473, de 17 de maio de 2019. Estabelece as diretrizes de atuação da Patrulha Maria da Penha no estado. Rio Branco, 17 maio 2019. Disponível em: <<http://www.al.ac.leg.br/leis/wp-content/uploads/2019/05/3.473-1.pdf>>. Acesso em: 2 jun. 2022.

6. De forma explícita é o que se vê na previsão dos artigos 8, inciso IV, e 12 da lei, nº 11.340. In: *Diário Oficial da União*, 8 ago. 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm>. Acesso em: 3 jun. 2022.

7. ACRE. Decreto 5.959, de 30 de dezembro de 2010. Institui as unidades da Polícia Civil do Estado do Acre. *Diário Oficial do Estado*, Rio Branco, 31 dez. 2010. Disponível em: <<http://www.legis.ac.gov.br/detalhar/4779-1>>. Acesso em: 2 jun. 2022.

8. A Casoteca de 2018 registrou, ao relatar a experiência do Centro de Atendimento à Vítima (CAV), órgão de apoio do Ministério Público do Acre, a recomendação do Parquet acreano à Polícia Civil do estado para que houvesse o desmembramento da DEAM e da DEPCA. In: BUENO, S.; PACHECO, D. Centro de Atendimento à Vítima (CAV) – Rio Branco (AC). *Práticas de enfrentamento à violência contra as mulheres: experiências desenvolvidas pelos profissionais de segurança pública e do sistema de justiça*. Fórum Brasileiro de Segurança Pública (coord.). São Paulo: FBSP, 2019. p. 143-155. Disponível em: <https://casoteca.forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2019/04/CASOTECA-2018_site.pdf>. Acesso em: 3 jun. 2022.

unidades se revezavam para atender crianças, adolescentes e mulheres vítimas de violência. Atualmente, a delegacia da mulher está localizada no bairro Estação Experimental, cujo prédio encontrava-se em reforma no momento da visita. Por isso, toda a assistência vem sendo realizada em sala provisória, o que, visivelmente, interfere na preservação de um ambiente que resguarde a vítima do contato com os demais usuários do serviço. A falta de pessoal é unânime entre os membros da equipe, o que impacta diretamente o atendimento às mulheres.

De todo modo, a articulação das polícias militar e civil parece ter mais fluidez. Isso porque de parte a parte esses dois atores públicos se referenciaram quando do contato presencial com as pesquisadoras do FBSP na visita à DEAM de Rio Branco.

Na operacionalização dessa política pública, contudo, chama a atenção o fato de que, a despeito de a patrulha itinerante também ter se estabelecido por meio de uma cooperação técnica⁹, não aparecem de modo mais substancial os demais parceiros públicos.

PRINCIPAIS RESULTADOS

Tratando-se de uma experiência com pouco tempo de atividade, ainda são poucos os resultados mensuráveis. Há, no entanto, indicadores de que se trata de uma iniciativa com potencial de transformação. Isso porque ela é uma experiência formativa, de educação não formal, em sintonia com a demanda da comunidade em que se insere. Em outras palavras, a postura proativa da “Patrulha Maria da Penha Itinerante” leva às mulheres conhecimento acerca dos seus direitos.

Mira, preferencialmente, no público feminino adulto, mas sem deixar de fora crianças e homens. Alcança, de forma inovadora, narrativas que não encontravam lugar de repercussão. Uma formação que acontece na rua parece ter o condão de romper barreiras de acesso – o que é bastante, sobretudo em tempos pandêmicos –, ao mesmo tempo em que reconhece que há outros modos de promover a prevenção da violência.

Não há como deixar de registrar que uma iniciativa dessa importância reflete também nos profissionais envolvidos. Como uma ação institucional, a pauta levantada pela patrulha itinerante acaba gerando debates internos e colocando como sinal de pertencimento à instituição na qual está abrigada a coerência com os valores ostentados por essa política pública. À corporação como um

9. Termo de Cooperação Técnica nº 001/2019, firmada entre o governo do Acre, o Poder Judiciário, Ministério Público e a Defensoria Pública do estado. Inclusive, no relato da experiência do projeto Medidas Protetivas Já, do MPAC, também documentada na Casoteca 2021, tampouco apareceu essa rede em funcionamento.

todo se impõe um dever: respeitar os direitos da mulher, mesmo que na prática esse seja um núcleo mais específico (integrantes da patrulha) que lida, diariamente, com a questão da violência de gênero.

Interessante mencionar que as pesquisadoras presenciaram situação que aponta para a importância do trabalho que vem sendo desenvolvido. Na DEAM, enquanto aguardavam a reunião com a equipe, uma policial da unidade se identificou para as policiais militares da ronda, agradecendo-lhes pelo trabalho realizado. Contou que o atendimento que ela mesma havia recebido foi fundamental para que pudesse dar efetividade à medida protetiva que lhe afastou do agressor, um antigo namorado.

DESAFIOS

E com toda essa potência, há de se enfrentar desafios. A sistematização dos atendimentos realizados é um deles. Capturar o perfil das atendidas, o tipo de demanda e frequência de procura pelo serviço não parece estar no foco primeiro da “Patrulha Maria da Penha Itinerante”, muito embora sejam questões que merecem ser consideradas. Deve-se reconhecer, também, que isso demanda um equilíbrio, ainda a ser construído, entre a capacidade de estabelecer vínculos hábeis e viabilizar rápida conexão com as assistidas e o processamento de dados referentes a esse atendimento.

O crime organizado apareceu como um fator que vem desafiando a patrulha itinerante. Isso porque, de acordo com a equipe, quando o plantão do ônibus entra nos bairros para oferecer suporte, seja para fornecer informações ou mesmo encaminhar denúncias, a mulher solenemente o recusa. A hipótese da equipe é de que a pessoa pode estar recebendo outro tipo de proteção, ou seja, a segurança dela está abalizada na atuação de alguma organização criminosa. Podemos pensar, porém, que essa recusa pode vir do receio da vítima em abrir as portas de sua casa para a polícia e, por isso, se indispor com esses criminosos. De qualquer modo, é fundamental pensar em estratégias que facilitem o acolhimento das mulheres.

Transpor as barreiras geográficas é outro ponto que exige atenção. O estado do Acre conta com 22 municípios, dos quais quatro são de difícil acesso. Isso traz dificuldades adicionais em termos de recursos humanos e orçamentários, e elucidada porque, atualmente, o ônibus lilás da patrulha opera apenas em Rio Branco. Ressalte-se, contudo, a perspectiva de que isso seja ampliado em breve para outras cidades.

Esse equipamento, a propósito, não é mero detalhe do projeto. Com layout que remete aos signos do feminino, o ônibus pode ser entendido como

o reconhecimento de que as mulheres têm um lugar específico nas políticas públicas. Essa abordagem, porém, em certa medida, pode afastar as pessoas menos sensíveis ao tema.

Outros marcadores da diferença envolvem a questão racial e a comunidade LGBTQIA+. A despeito da extrema relevância dessa população para o tema da violência contra as mulheres, ela ainda não alcançou relevância na iniciativa ora relatada. É dizer, portanto, que o reconhecimento da questão de gênero está basicamente circunscrito às mulheres cis.

Por fim, é válido reforçar o que já foi dito anteriormente acerca da integração das instituições. Para além das normativas já estabelecidas e vigentes, que formalmente regulam um conjunto articulado de ações e a integração operacional dos entes estatais e não governamentais envolvidos, o combate à violência doméstica e familiar exige um passo adiante. É nas ações cotidianas que essa rede se concretiza, como, por exemplo, nos encaminhamentos que o ônibus poderia fazer para serviços da assistência social ou da saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entender que as instituições com condão de equacionar as denúncias e prevenir a violência contra a mulher estão cumprindo seus objetivos passa por cuidar das portas de entrada da atenção. Nesse movimento, o estado deixa de ser inerte para assumir, como seu papel, um atendimento mais humanizado, pautado pelas necessidades de quem dele faz uso. Nessa perspectiva, mais que um deslocamento espacial, o programa ora relatado fomenta um deslocamento conceitual, sobre o Poder Público e seus agentes.

Encampada como uma ação institucional, a “Patrulha Maria da Penha Itinerante” ameniza a resistência cultural ao tema, tanto para dentro da Polícia Militar do Acre como para fora dela. Na medida em que promove a difusão de informações para o combate à violência doméstica e familiar, aliada à orientação acerca de instrumentos jurídicos para viabilizar a proteção dos direitos das mulheres, vincula-se de modo inequívoco às diretrizes da Lei Maria da Penha.





Sistema de Justiça Criminal sob a ótica de gênero e orientação sexual

São Paulo (SP)

*Juliana Ribeiro Brandão
e Thais Carvalho*



Nome do projeto: Sistema de Justiça Criminal sob a ótica de gênero e orientação sexual – Acadepol/SP



Instituição: Polícia Civil do Estado de São Paulo



Local: São Paulo (SP)



Data da visita ao projeto: 29/04/2022



Responsável pela inscrição: Fernanda Ueda



Contato: fernanda.ueda@policiacivil.sp.gov.br

RESUMO

O projeto “Sistema de Justiça Criminal sob a ótica de gênero e orientação sexual”, desenvolvido pela Academia de Polícia “Dr. Coriolano Nogueira Cobra”, na capital paulista, é uma atividade formativa voltada para policiais ingressantes na carreira e para os que buscam aperfeiçoamento, ministrada por professores que integram o quadro institucional da Polícia Civil do Estado de São Paulo. Trata-se de disciplina obrigatória com foco nas questões de gênero e orientação sexual.

INTRODUÇÃO

A Academia de Polícia “Dr. Coriolano Nogueira Cobra” (Acadepol) é uma instituição de apoio aos órgãos de execução da Polícia Civil do Estado de São Paulo (PCESP). Sua localização atual, no *campus* da Universidade de São Paulo (USP), data dos anos 1970. Entre outras atribuições, cabe à Acadepol o planejamento e a realização de cursos de formação técnico-profissionais para os integrantes das carreiras policiais civis, em estágio probatório, e complementares para os ocupantes de cargos na instituição.¹

Mudanças institucionais consistentes foram exigidas desde a emergência da pandemia de covid-19 no Brasil, no primeiro trimestre de 2020, para que os organismos estatais se adaptassem à nova dinâmica que se impôs. No caso da Acadepol, uma ação formativa inicialmente gestada para a modalidade presencial foi readaptada para que pudesse ser ministrada, sincronicamente, à distância. Além disso, a discussão mais ampla sobre gênero e orientação sexual, que antes estava incorporada à cadeira de Direitos Humanos, passou a dar sinais de que precisava ser revista. No relato de Fernanda Ueda, delegada de polícia, professora e coordenadora-adjunta da Acadepol, a percepção de que era necessário criar uma disciplina autônoma veio do fato de que o tema parecia muito distante do trabalho policial. E, também, em razão da generalidade da abordagem ao tema, o que por vezes desviava as aulas para debates acalorados e mais ancorados em convicções pessoais do que em evidências científicas.

Nesse cenário, sob a coordenação de Fernanda, foi proposta, em 2021, a disciplina “Sistema de Justiça Criminal sob a ótica de gênero e orientação sexual”, cujo projeto se desenvolveu em dois eixos. Primeiro, nas construções do grupo de estudos sobre a temática, formado pelos professores que ministram as aulas, e, segundo, como disciplina obrigatória dos cursos de formação e aperfeiçoamento.

Essa formação introduz e explora conceitos de identidade de gênero e orientação sexual, tendo como um dos seus focos sensibilizar os policiais sobre a importância de bem preencher o boletim de ocorrência (BO), pois é isso que vai viabilizar o mapeamento estatístico e, conseqüentemente, permitir o direcionamento das políticas públicas. O outro foco é inseri-los em um processo educativo mais amplo, no qual possam se reconhecer como agentes de transformação para o atendimento digno de todas as ocorrências envolvendo a comunidade LGBTQIA+ e combater à homotransfobia.

1. POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO. *Academia de Polícia “Dr. Coriolano Nogueira Cobra” – Acadepol*. São Paulo: PCESP, [s.d.]. Disponível em: <https://www.policiacivil.sp.gov.br/portal/faces/pages_home/institucional/departamentosOrgaos/departamentosOrgaosDetalhes?titulo=ACADEPOL&collectionId=980175918762000601&_afzLoop=1282156030081133&_afzWindowMode=0&_afzWindowId=null#!%40%40%3F_afzWindowId%3Dnull%26collectionId%3D980175918762000601%26_afzLoop%3D1282156030081133%26titulo%3DACADEPOL%26_afzWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3Dm2kdqo67y_4>. Acesso em: 1 jun. 2022.

DESCRIÇÃO GERAL DA EXPERIÊNCIA E COVID-19

Para além da percepção de que a temática de gênero, como anteriormente pontuado, estava muito distante da rotina dos policiais e acabava por ser tratada sob o manto de muitos estigmas, foi considerado também o crescente cenário de vulnerabilização da comunidade LGBTQIA+² durante a pandemia, o que demandava uma abordagem específica.

E foi nesse contexto que a disciplina começou, em maio de 2021, nos cursos de formação técnico-profissional (CFTP) e específicos de aperfeiçoamento (CEA)³, de caráter obrigatório, com carga horária de 8 e de 4 horas/aula, respectivamente. As aulas síncronas, foram ministradas na plataforma Microsoft Teams, tendo em cada turma aproximadamente 30 alunos e acompanhada por dois professores, simultaneamente.⁴

Quanto ao formato remoto, o grupo da Acadepol⁵, que recebeu a equipe do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), foi unânime em pontuar que muitas discussões acaloradas que tomaram conta do ambiente virtual sequer teriam espaço em uma sala de aula convencional. Atribuíram essa dinâmica ao cenário nacional mais amplo, no qual os debates sobre direitos humanos, assim como os de gênero, mobilizam polarizações.

Aliada a essa questão, a comunicação mediada pelas telas parece ter acirrado os discursos de ódio durante as aulas. Isso porque se de um lado o ensino a distância ampliou exponencialmente o alcance dos processos educativos, de outro parece ter funcionado como um escudo para falas misóginas, sexistas e transfóbicas.

Então, a estratégia dos docentes para dar ritmo à formação foi investir em tópicos conceituais, trabalhando a terminologia atualizada do campo LGBTQIA+, em co-tejo com as normativas nacionais e internacionais, para finalmente chegar às questões práticas, “ao balcão de atendimento”. Ou seja, por meio de estudos de caso que envolvessem e desafiassem o pensamento crítico dos alunos. Para Fernanda Ueda, “direitos humanos é o jeito de você atender aquela pessoa que está em situação de vulnerabilidade e que entra na sua delegacia. Isso é direitos humanos.”

2. Dados publicados no *Anuário brasileiro de segurança pública 2021* apontaram que 8 das 27 unidades federativas não souberam sequer dizer quantas pessoas LGBTQIA+ foram vítimas de homicídio em seus respectivos territórios. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2021/10/anuario-15-completo-v7-251021.pdf>. Último acesso em 1 jun 2022.

3. Os CFTP são voltados para os policiais ingressantes, ao passo que os CEA se dirigem à formação continuada daqueles que já estão na carreira policial.

4. Quando da realização da visita da equipe de pesquisa do FBSP, em abril de 2022, as aulas já estavam em formato híbrido.

5. Além da coordenadora-adjunta da Acadepol/SP, estavam presentes Ana Paula Sabariego Batista e Luis Francisco Segantin Junior, também pertencentes ao quadro de delegados de Polícia do Estado de São Paulo.

A formação se volta, portanto, para instruir o policial civil no atendimento de ocorrências que envolvam a população LGBTQIA+, em especial na elaboração dos registros de ocorrência no Sistema de Polícia Judiciária (SPJ). Outro ponto que merece bastante atenção diz respeito à revista pessoal, abordada com riqueza de detalhes. Aqui entram, por exemplo, as orientações sobre como proceder com perucas, binders⁶ e próteses penianas, para que o policial possa, de fato, conhecer as especificidades dessa população e assegurar a sua dignidade e proteção de direitos.

A disciplina conta com oito professores, todos integrantes da carreira policial, com acúmulo profissional e acadêmico em direitos humanos e gênero. São apresentados conceitos relativos a (i) sexo biológico; (ii) identidade de gênero, como cisgeneralidade e transexualidade; e (iii) orientação sexual (heterossexualidade, homossexualidade, bissexualidade e assexualidade).

Sexo biológico

Características biológicas observadas no nascimento (cromossomos, genitais e órgãos reprodutivos).

A pessoa pode ter sido identificada ao nascer como masculino/macho (escroto e pênis), feminino/fêmea (vulva e vagina) ou intersexual (apresenta traços dos dois sexos).

Identidade de gênero

Experiência individual (autoconceito) de cada pessoa, que pode ou não corresponder ao sexo biológico designado no nascimento.

Orientação sexual

Atração física, sexual e afetiva do indivíduo por um ou mais gêneros. O conceito leva em consideração o gênero e não o sexo biológico.

Fonte: Material de apoio da disciplina “Sistema de Justiça sob a ótica de gênero e orientação sexual”. São Paulo: Acadepol, 2022.

Como em todo processo educativo, a produção de vínculos tem papel importante nos processos de aprendizagem. Assim, duas docentes do curso, cientes de seus lugares de fala, bem como das posições hierárquicas que ocupam, disseram que se posicionaram frente aos seus alunos. As professoras Ana Paula Sabariego e Fernanda Ueda, ambas com mais de 20 anos como delegadas de polícia, viram a necessidade de compartilhar suas biografias, tratando disso com serenidade.

6. Quaisquer peças de roupa/tecido ou acessórios empregados na prática de amarração dos seios (*binding*, em inglês), com o objetivo de ocultá-los. Normalmente, blinders são utilizados por homens transgêneros, indivíduos não binários ou pessoas que receberam a atribuição do sexo feminino ao nascer, assim como pessoas que possuem os seios como fonte de disforia de gênero. Também utilizados por *crossdressers*, *cosplayers*, transformistas e performistas *drag* (como *drag kings*).

Ana Paula na posição de professora delegada, atuando como formadora de outros policiais, orienta-se pela impessoalidade, de modo a que as convicções da seara privada não sejam obstáculo para o exercício de seu múnus público. Fernanda avalia que a partir do compartilhamento de sua história de vida, construiu um ambiente respeitoso e acolhedor, tanto nas aulas como fora delas. Ainda, em termos de representatividade, isso repercutiu dentro da instituição: policiais, independentemente de suas identidades de gênero ou orientação sexual, sentem-se mais seguros para ser o que são, sem que isso comprometa suas trajetórias profissionais. O profissional, reconhecido e respeitado, espelha isso no trabalho que realiza.

Em contato com um grupo de alunas/alunos recém-ingressos na Acadepol, a tônica presente foi justamente o fato da disciplina ser um espaço educativo que tem se distinguido por problematizar a temática de gênero e orientação sexual ancorando-a em evidências científicas e direcionando-a para questões de rotina do trabalho policial. E essa abordagem é feita sempre em consonância com a normativa vigente e com a doutrina mais atualizada.

INSTITUCIONALIDADE

Como já mencionado, o projeto “Sistema de Justiça Criminal sob a ótica de gênero e orientação sexual” foi inserido na Acadepol em novembro de 2021, e no âmbito da Delegacia Geral de Polícia em 8 de março de 2022, pela Portaria DGP nº 87, nos seguintes termos:

art. 9º. A Academia de Polícia (ACADEPOL) incluirá o atendimento à população LGBTQIA+ e o enfrentamento à violência de gênero nos currículos dos cursos de formação técnico-profissional e para a capacitação continuada de todos os Policiais Civis por meio dos cursos de aperfeiçoamento.

Para o futuro, a instituição almeja a manutenção dessa formação, em modalidade remota, para localidades fora da capital, a fim de alcançar o maior número possível de profissionais da polícia. Também está no seu horizonte a montagem de um curso especializado nessa temática para policiais que atuam na Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância (Decradi), nas Delegacias de Investigações Gerais (DIG) e no Departamento Estadual de Investigações Criminais (Deic).

7. SÃO PAULO (estado). Secretaria da Segurança Pública. Dispõe sobre o tratamento a travestis e transexuais, no âmbito da Polícia Civil do Estado de São Paulo e dá outras providências [internet. *Diário Oficial do Estado de São Paulo*, São Paulo, 4 mar 2022. Seção 1, p. 12. Disponível em <https://www.imprensaoficial.com.br/DO/BuscaDO2001Documento_11_4.aspx?link=%2f2022%2fexecutivo+secao+i%2fmarco%2f04%2fpag_0012_6d7cf3d4c4aae98b91def3573ed6225a.pdf&pagina=12&data=04/03/2022&caderno=Executivo%20I&paginaordenacao=100012>. Acesso em: 2 jun. 2022.

ARTICULAÇÃO COM A REDE

Com vistas a capilarizar ainda mais esse conteúdo, estão em andamento tratativas para que o tema seja abordado em parceria com a Universidade de São Paulo (USP), por meio do Instituto de Estudos Avançados (IEA).

PRINCIPAIS RESULTADOS

Passaram por essa disciplina 55 turmas. A estimativa é de que mais de 3.000 policiais já tenham sido formados.⁸

De acordo com Fernanda Ueda, já é possível perceber a influência das aulas nos registros das ocorrências. Em observação inicial dos flagrantes envolvendo a comunidade LGBTQIA+, acompanhados diretamente pela coordenadora-adjunta da Acadepol, percebe-se um melhor preenchimento dos BOs e, igualmente, da instrução dos inquéritos policiais, depois que os policiais cursaram a disciplina. Destaque aqui para o respeito ao nome social, que impacta na subnotificação dos casos de homofobia e transfobia e materializa o direito fundamental de ser tratado com dignidade.

Nome Social

É o nome pelo qual travestis ou transexuais se identificam e são socialmente reconhecidas, em contraste ao nome registrado oficialmente e que não reflete sua identidade de gênero. No âmbito do Judiciário, o Supremo Tribunal Federal (STF) reconheceu, em 2018, que não existe obrigatoriedade de cirurgia ou de processo judicial para o reconhecimento do nome social.

De acordo com o Recurso Extraordinário 670.422 do STF:

"i) O transgênero tem direito fundamental subjetivo à alteração de seu prenome e de sua classificação de gênero no registro civil, não se exigindo, para tanto, nada além da manifestação de vontade do indivíduo, o qual poderá exercer tal faculdade tanto pela via judicial como diretamente pela via administrativa; ii) Essa alteração deve ser averbada à margem do assento de nascimento, vedada a inclusão do termo 'transgênero'; iii) Nas certidões do registro não constará nenhuma observação sobre a origem do ato, vedada a expedição de certidão de inteiro teor, salvo a requerimento do próprio interessado ou por determinação judicial; iv) Efetuando-se o procedimento pela via judicial, caberá ao magistrado determinar de ofício ou a requerimento do interessado a expedição de mandados específicos para a alteração dos demais registros nos órgãos públicos ou privados pertinentes, os quais deverão preservar o sigilo sobre a origem dos atos".

Fonte: BRASIL. Superior Tribunal Federal (Tribunal Pleno). Recurso Extraordinário RE 670.422. EMENTA Direito Constitucional e Civil. Transexual. Identidade de gênero. Direito subjetivo à alteração do nome e da classificação de gênero no assento de nascimento. Possibilidade independentemente de cirurgia de procedimento cirúrgico de redesignação. Princípios da dignidade da pessoa humana, da personalidade, da intimidade, da isonomia, da saúde e da felicidade. Convivência com os princípios da publicidade, da informação pública, da segurança jurídica, da veracidade dos registros públicos e da confiança. Recurso extraordinário provido. Relator: Min. Dias Toffoli, 15/08/2018. 10/03/2020. Disponível em: <https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur420306/false>.

8. Dados fornecidos pela coordenadora-adjunta Fernanda Ueda, quando da entrevista conduzida pela equipe de pesquisadoras do FBSP, realizada na Acadepol/SP.

Ainda nessa linha, Luis Francisco Segantin Junior está coordenando o mapeamento, em fase inicial, desse impacto no trabalho dos policiais. Segantin Junior destaca também, a importância institucional de sistematizar e acompanhar os desdobramentos dessa formação. Para ele, a produção de dados mais consistentes sobre a população LGBTQIA+ amplia a oferta de ferramentas concretas para o direcionamento das políticas públicas correlatas.

Unânime entre os professores entrevistados foi o reconhecimento de que a formação do profissional de segurança pública é que impactará o atendimento à comunidade LGBTQIA+.

DESAFIOS

Com tantas reverberações, é fato que algumas resistências ainda se colocam. Alguns discentes são resistentes ao assunto. Identifica-se ainda uma questão geracional: enquanto os ingressantes na polícia civil, geralmente alunos mais jovens, são mais aderentes ao tema, os que buscam aperfeiçoamento, com mais tempo de carreira, frequentemente são mais resistentes ao conteúdo. Professoras/es parecem tentar contornar essa resistência demonstrando que a formação continuada integra o trabalho dos policiais e dele não pode ser dissociada.

Por se tratar de tema que movimenta polêmicas quando abordado, alguns cuidados com relação à disseminação do material utilizado na disciplina devem ser adotados. Por exemplo, franquear o acesso ao material da formação para todo e qualquer interessado, o que, em um primeiro olhar, seria desejável, encontra limites como a impossibilidade de manejar distorções, comumente atreladas às discussões de identidade de gênero e orientação sexual. A falácia da “ideologia de gênero”, empregada por indivíduos refratários ao pensamento crítico, ainda assombra as formações dessa natureza e impede maior disseminação do seu conteúdo. A busca de um equilíbrio que não paralise o motor de mudança se põe, então, na ordem do dia.

Além disso, mudanças de paradigmas no campo dos direitos humanos, como as propostas pela disciplina ora relatada, demandam continuidade. É dizer, não se realizam apenas com a adoção de normativas específicas, embora delas dependam para ter sustentação institucional. Novos paradigmas exigem tecnologia humana para seguir movimentando e alimentando mentes abertas à transformação. O que, sem dúvida, impõe alto grau de resiliência aos profissionais envolvidos no projeto.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em um contexto pandêmico, e sob uma conjuntura nacional de evidente desagregação de garantias constitucionais, a disciplina “Sistema de Justiça Criminal sob a ótica de gênero e orientação sexual” assume ainda mais seu potencial de inovação. Erigir institucionalmente uma formação em que a invisibilidade da comunidade LGBTQIA+ é colocada no centro mostra compromisso com os fundamentos do Estado Democrático de Direito, vez que oferece instrumental teórico e prático para o cumprimento da legislação que norteia o tema.

Com essa experiência concreta, o próprio lugar do policial civil como ator público, implicado no questionamento do paradigma de uma institucionalidade avessa à construção coletiva, é revigorado. Porque não interessa apenas o repertório mobilizado nessa formação. A aposta é em uma mudança que permita a esse profissional da segurança pública se enxergar como elo fundamental na construção de novas políticas. Emerge daí que o respeito aos direitos humanos não se contrapõe à obrigação de fazer com que a lei seja cumprida e, mais, seja compatível com a eficiência policial.

Indubitavelmente o diálogo com a Lei Maria da Penha⁹ está posto, pois ao investir na formação comunica-se com a vertente da prevenção. Sendo assim, é um programa também de enfrentamento ao preconceito e discriminação contra a comunidade LGBTQIA+.

9. No rol das diretrizes voltadas à repressão à violência doméstica e familiar contra a mulher, o Art. 8º, Inciso VIII, da lei prevê a promoção de programas educacionais que disseminem valores éticos de irrestrito respeito à dignidade da pessoa humana, na perspectiva de gênero e de raça ou etnia. In: BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, 8 ago. 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm>. Acesso em: 2 jun. 2022.





Maria da Penha On-Line

Distrito Federal

Marina Bohnenberger



Nome do projeto: Maria da Penha On-Line



Instituição: Polícia Civil do Distrito Federal



Local: Distrito Federal



Data da visita ao projeto: 29 de maio de 2022



Responsável pela inscrição: Renato José Teixeira Abreu Júnior



Contato: renatoteixeirajr@gmail.com

RESUMO

O “Maria da Penha On-Line” é um programa da Delegacia Eletrônica da Polícia Civil do Distrito Federal voltado ao registro eletrônico de boletins de ocorrência relativos à Lei Maria da Penha (nº 11.340/2006), integrado com o poder judiciário para a concessão de medidas protetivas de urgência (MPU). Em vigor desde abril de 2020, entre outras funcionalidades, o programa criou um quadrante específico e destacado para o registro dessas ocorrências no site da PC; produz um boletim eletrônico que possibilita o preenchimento de toda documentação necessária à solicitação da MPU de forma automatizada e integrada com a plataforma eletrônica do Sistema Judiciário; e prioriza os atendimentos de violência doméstica na Delegacia Eletrônica (DE). O projeto envolveu a criação de procedimentos operacionais padrão e a capacitação e sensibilização de policiais para atenção às vítimas, estando institucionalizado por meio de portarias.

INTRODUÇÃO E CONTEXTO

A Delegacia Eletrônica (DE) da Polícia Federal do Distrito Federal (PCDF) foi criada através do Decreto nº 38.098, de 2017. Anteriormente, o serviço de registro de casos era uma seção da Divisão de Controle de Denúncias e Ocorrências Eletrônicas (DICOE), cuja plataforma foi criada em outubro de 2005, passando a funcionar efetivamente em março de 2006. Ao longo dos anos, a PC foi ampliando as naturezas criminais que poderiam ser registradas por via eletrônica.

Em abril de 2020, após o estabelecimento das medidas de distanciamento social implementadas para contenção da pandemia de covid-19, a DE passou a permitir o registro digital das ocorrências de violência doméstica. Essa norma ampliou o número de naturezas elegíveis para apontamentos digitais, incluindo nesse rol os incidentes de violência doméstica e familiar contra a mulher. Sua institucionalização se deu pelo “Maria da Penha On-Line”, que se concentrou no registro de boletins de ocorrência (BO) relativos à Lei nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha – LMP). O programa é integrado com o judiciário, que por sua vez aprimorou as ferramentas e os atendimentos para concessão de medidas protetivas de urgência (MPU).

A mudança que elevou a seção ao *status* de delegacia, em termos organizacionais, concedeu melhorias ao serviço. O número de servidores alocados para o acompanhamento dos boletins eletrônicos aumentou, e um espaço maior, com estrutura e equipamentos necessários, foi providenciado. Os resultados da Delegacia Eletrônica são relatados no documento do projeto inicial que originou o “Maria da Penha On-Line”, como forma de contextualizar e justificar sua implementação dentro de um sistema bem-sucedido.

Em 2018, primeiro ano da implantação da DE, a unidade era responsável por 31,5% das ocorrências registradas no Distrito Federal, percentual que se manteve em 2019. Nesse cálculo são consideradas todas as naturezas criminais, ou seja, inclusive aquelas que só podem ser feitas presencialmente. Levando em conta apenas as 17 características que podem ser registradas, 39,8% foram feitas via internet em 2018 e 47,8% em 2019. O documento destaca, ainda, que essa possibilidade fez com que as unidades circunscricionais (delegacias físicas) deixassem de atender cerca de 330 ocorrências por dia. A diminuição dos fluxos nas unidades é destacada como uma melhoria trazida pela Delegacia Eletrônica como um todo.

Existe um esforço para conectar o trabalho da Polícia Civil a outras instituições, com fins de troca de informação e facilitação de acesso, por vinculação das plataformas eletrônicas, o que é feito por meio de acordos de cooperação técnica. Nesse escopo, firmaram parceria com a instituição policial o Departamento de Trânsito (Detran/DF), o Departamento de Estradas de Rodagem (DER/DF) e a Subsecretaria do Sistema Penitenciário (Sisepe/DF). Um exemplo

dessa integração: um agente do Detran, ao flagrar um crime de menor potencial ofensivo cometido pelo condutor de um veículo, não precisa mais se deslocar até a delegacia física, podendo fazer o registro no próprio local do fato, por ter acesso ao portal da Polícia Civil brasiliense, o PCDFNet. A análise, a homologação e a lavratura da ocorrência são feitas pela PC.

“MARIA DA PENHA ON-LINE”

O “Maria da Penha On-Line” é um programa da Delegacia Eletrônica (DE) da Polícia Civil do Distrito Federal que consiste no desenho de protocolos operacionais e de atendimento para o registro de ocorrências de violência doméstica e familiar pela internet. Além do BO eletrônico, no escopo da violência doméstica e familiar o programa atende e integra serviços complementares, entre os quais o judiciário e a Casa Abrigo. A inclusão da natureza criminal prevista na LMP ao rol da DE foi regulamentada pela Portaria PCDF nº 37/2020, de abril de 2020. Após 45 dias e 125 registros de agressão doméstica, a equipe identificou a necessidade de aprimorar o sistema e estabelecer diretrizes de atendimento eletrônico desses casos, considerados como sensíveis e dos quais emanam demandas específicas. Importante destacar que os registros de estupro exigem a presença em uma Delegacia e não podem ser feitos pela internet.

A necessidade de formular projeto e procedimentos exclusivos para atender à lei veio da percepção de que a presença da vítima ainda estava sendo exigida na coleta de oitiva, nos exames de corpo de delito e no preenchimento de questionário de risco. E isso tornava o processo mais lento em situações que, muitas vezes, exigiam celeridade, além de expor a vítima ao esforço e aos riscos de se deslocar para uma delegacia. Diante disso, foi apresentado à Delegacia Geral do Distrito Federal documento intitulado “Modelo completo de registro de ocorrência eletrônica de violência doméstica e familiar contra a mulher”, que estabeleceu as bases para a edição e publicação de uma segunda portaria, a nº 64, em julho de 2020, que disciplinou o registro on-line das ocorrências em questão e o requerimento de medidas protetivas pela mesma via.

Poucos meses depois, em outubro do mesmo ano, a direção da Delegacia Eletrônica encaminhou à corregedoria solicitação para que as assinaturas físicas dos documentos fossem dispensadas, propondo soluções como a validação eletrônica do servidor responsável pela homologação do boletim de ocorrência. No mesmo documento, a DE apresentou ainda modelos de certidão de oitiva, termos de requerimento de medida protetiva e possibilidades de solicitação atreladas à MPU, previstas na lei. A Delegacia Geral foi favorável às mudanças, que passaram por despacho da corregedoria, ainda em outubro, marcando mais um passo na institucionalização da política.

Assim, com apoio do Departamento de Inteligência, Tecnologia e Gestão da Informação, a Delegacia Eletrônica do Distrito Federal desenhou um quadrante específico para os registros referentes à lei no PCDFNet, que contém um boletim de ocorrência exclusivo para a violência doméstica e sexual, que passou por alterações desde a sua implementação. Em março de 2021 a integração com o sistema eletrônico do judiciário foi completada e o modelo atual do projeto “Maria da Penha On-Line”, com toda a documentação e procedimentos, está em vigor desde então. É possível dizer, portanto, que o registro de BO sem a presença da vítima pode ser realizado desde abril de 2020, tendo sido normalizado ao longo do mesmo ano e aprimorado nos já mencionados e importantes marcos institucionais.

PREENCHIMENTO DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA ELETRÔNICO

A pessoa que deseja fazer um boletim de ocorrência de violência doméstica e familiar deve entrar no site da Polícia Civil do Distrito Federal. Como dito, ali é possível registrar quase todos os tipos de crimes, uma alternativa trazida pela restrição de mobilidade imposta pela pandemia – até então o rol de delitos era limitado. Ainda que o programa não contemple nominalmente outros crimes contra a mulher recentemente tipificados (perseguição, violência psicológica e divulgação de cena de estupro), essas três especificidades de violência estão elencadas como exemplo de denúncias possíveis na seção do site que antecede o registro.

Abaixo, uma imagem da página principal do site da Polícia Civil do Distrito Federal, onde é possível ver o quadrante da DE, em destaque à direita da imagem.

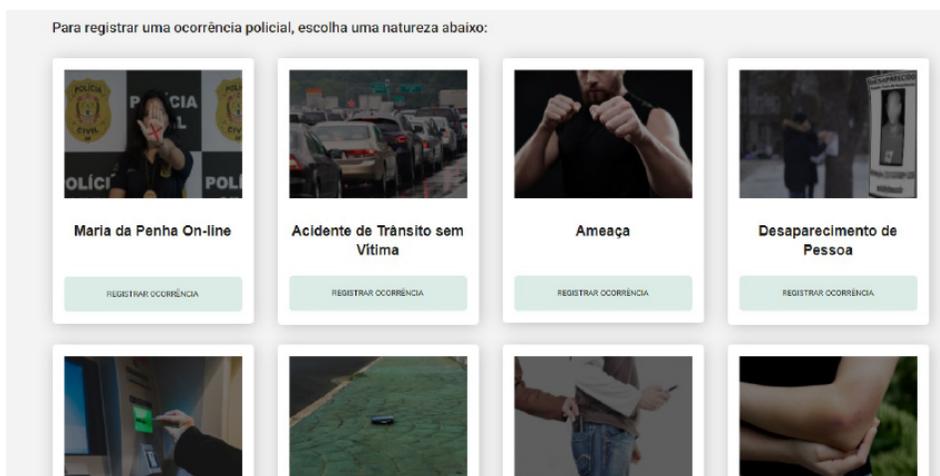
Figura 1: Print screen *do site da PCDF*



Fonte: Site institucional da Polícia Civil do Distrito Federal.

Ao entrar na seção “Delegacia Eletrônica” para protocolar uma ocorrência, a pessoa visualiza as principais naturezas criminais relatadas. A “Maria da Penha On-Line” é o primeiro quadrante em destaque na página.

Figura 2: Acesso ao quadrante “Maria da Penha On-Line”



Fonte: Site institucional da Polícia Civil do Distrito Federal.

Ao acessar o quadrante, a usuária encontra informações sobre a LMP. Para fazer a queixa deve descer até o fim da página e clicar em “Li e quero registrar a ocorrência”. Isso vale para todos os crimes: a pessoa é informada a respeito do delito que deseja reportar, assim como as responsabilidades sobre comunicações falsas.

Em seguida, abre-se a primeira pergunta do questionário, onde consta o aviso de que o formulário especializado é exclusivo para as vítimas de crimes previstos na Lei Maria da Penha. Para prosseguir com o registro é preciso clicar “Sim”. Começa, então, o preenchimento dessa guia, que é dividida em sete seções, conforme imagem do menu abaixo.

Figura 3: Menu de preenchimento da guia de registro de ocorrência



Fonte: Site institucional da Polícia Civil do Distrito Federal.

A primeira informação é sobre a ocorrência, como data e local do fato. Em seguida vem a seção “Dados do envolvido”, na qual devem obrigatoriamente ser preenchidos dados pessoais completos da comunicante/vítima e, também, de outras vítimas (como filhos) e das testemunhas, se houver. Quando a autoria

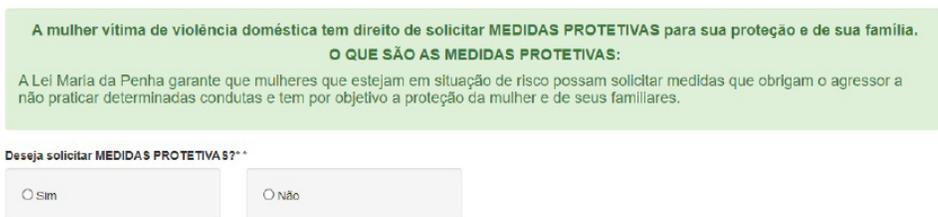
da agressão é conhecida, a seção colhe todos os os seus dados, inclusive descrições físicas, como cor dos cabelos, estatura e tatuagens, sempre para facilitar e agilizar a notificação em situações de deferimento de medidas protetivas de urgência. Essas referências não são de preenchimento obrigatório, já que há casos em que a pessoa não dispõe das informações sobre o agressor. No entanto, segundo relato de uma vítima, esse ponto da não obrigatoriedade não é claro. Houve queixa em relação ao sistema, que pedia o número dos documentos do autor da agressão, informação que a vítima não tinha em mãos no momento do registro, o que atrasou o seu processo. Seria interessante destacar no próprio formulário que esses dados apenas complementam e auxiliam o trabalho dos policiais e do judiciário, não sendo obrigatórios.

Em outras duas seções podem ser registradas informações complementares, como placa do veículo dirigido pelo agressor, confisco do carro da vítima e danos a aparelhos celulares, por exemplo.

É na descrição do fato que a vítima encontra espaço para se manifestar livremente sobre o ocorrido, dispondo de 2.000 caracteres para descrever a violência sofrida. Esse foi um ponto elogiado por uma entrevistada, que se sentiu à vontade para detalhar, com suas próprias palavras, a situação.

A partir do ponto “Quesitos”, a vítima é informada sobre o que são e para que servem as medidas protetivas, bem como quais são seus direitos. Ao final do pequeno texto, ela indica se quer ou não solicitar a MPU.

Figura 4: Solicitação de Medidas Protetivas



A mulher vítima de violência doméstica tem direito de solicitar MEDIDAS PROTETIVAS para sua proteção e de sua família.

O QUE SÃO AS MEDIDAS PROTETIVAS:

A Lei Maria da Penha garante que mulheres que estejam em situação de risco possam solicitar medidas que obrigam o agressor a não praticar determinadas condutas e tem por objetivo a proteção da mulher e de seus familiares.

Deseja solicitar MEDIDAS PROTETIVAS? **

Sim

Não

Fonte: Site institucional da Polícia Civil do Distrito Federal.

O “Sim” abre um leque de opções com todos os dispositivos de proteção a que a vítima tem direito, copiadas literalmente dos incisos do Art. 22 da LMP. São 16 alternativas e a mulher pode marcar mais de uma. Há um campo de preenchimento aberto para adicionar os nomes de outros dependentes envolvidos nas medidas protetivas, como filhos. Depois aparece um questionário de avaliação de risco, com o seguinte aviso:

Figura 5: Aviso para preenchimento de questionário de avaliação de risco

ATENÇÃO: O preenchimento da ANÁLISE DE RISCO é muito IMPORTANTE para a apreciação do juiz nos pedidos de medida protetiva de urgência, bem como para a atuação do Ministério Público e dos demais integrantes da rede de proteção.

Fonte: Site institucional da Polícia Civil do Distrito Federal.

Ele possui 27 perguntas e é baseado no Questionário de Avaliação de Risco do Conselho Nacional de Justiça. Em seguida a comunicante é informada sobre a Casa Abrigo, e pode solicitar o serviço.

Figura 6: Solicitação de Casa Abrigo

A mulher vítima de violência doméstica tem direito de ser acolhida na CASA ABRIGO.

O QUE É A CASA ABRIGO?

A Casa Abrigo abriga mulheres em situação de violência sob grave risco de vida, juntamente com seus filhos.
 Quando a violência doméstica implica risco de vida para a mulher, ela pode optar por não retornar ao lar.
 O local da Casa Abrigo é mantido em sigilo, por motivos de segurança.
 Maiores informações acesse <http://www.df.gov.br/casa-abrigo/>

Deseja ser acolhida na CASA ABRIGO?*

Sim Não

Fonte: Site institucional da Polícia Civil do Distrito Federal.

Na questão posterior, a vítima pode optar por uma representação criminal contra o autor da agressão: “Deseja representar e/ou requerer pela apuração criminal dos fatos, a fim de que sejam adotadas providências, de acordo com a lei vigente, contra o autor da infração penal noticiada?” E, por fim, ela informa aos policiais se autoriza o contato: “A VÍTIMA concorda em ser intimada acerca dos atos processuais relativos ao autor por e-mail, Whatsapp, telefone ou outro meio tecnológico célere e idôneo.”

Há, ainda, uma seção que permite à comunicante anexar arquivos de diferentes formatos (fotos, áudios e vídeos), como meio de comprovação e sustentação do caso. Essa funcionalidade é destacada pelos policiais que trabalham na delegacia como um grande facilitador, pois os arquivos disponibilizados podem substituir o laudo do Instituto Médico Legal ou mesmo a perícia na casa e nos objetos da vítima, caso ela tenha fornecido *print screen* de conversas ameaçadoras ou agressivas, fotos de seu corpo machucado ou objetos avariados. Todos esses arquivos, que são enviados ao judiciário na solicitação de MPU, de acordo com o juiz entrevistado, auxiliam na persuasão sobre a pertinência da concessão da medida.

A pessoa dispõe de uma hora para registrar o BO. Durante a visita da pesquisadora do FBSP, foi possível simular um preenchimento junto com o escrivão que recebeu a recebeu na delegacia; foram necessários 39 minutos, entre paradas para explicações e conversas, mas também avançando mais rapidamente

na seção destinada ao relato. A linguagem do formulário é razoavelmente acessível e, embora ainda envolva vocabulário policial e jurídico, é notório o esforço de adaptação, principalmente no que se refere à explicação dos serviços aos quais a mulher tem direito (MPU, Casa Abrigo e exame de corpo de delito) e que dependem de sua expressa solicitação.

Segundo relato de uma usuária da Delegacia Eletrônica, no que tange aos crimes elencados pela Lei Maria da Penha, a possibilidade de fazer o registro online foi o que lhe deu coragem para, finalmente, denunciar o ex-companheiro. Ela contou que tinha medo de simplesmente de sair na rua, de ser vista na delegacia, já que o seu agressor a perseguia, ou mesmo que alguém contasse a ele sobre sua ida à polícia. A chegada dessa vítima até o serviço se deu por encaminhamento: ela ligou para uma delegacia questionando a possibilidade de registrar o boletim de ocorrência por telefone, sendo então informada sobre o “Maria da Penha On-Line”. Ela fez muitos elogios ao serviço, à segurança e ao acolhimento, destacando também a rapidez e a facilidade com que obteve a medida protetiva.

PROCEDIMENTOS APÓS RECEBIMENTO DO BO

A Delegacia Eletrônica da PCDF possui plantão 24 horas, recebendo todos os tipos de ocorrência, mas priorizando aquelas que envolvem violência contra a mulher. Quando chega uma denúncia, o alarme soa nos computadores e a queixa fica destacada no painel de monitoramento. O policial plantonista contata a vítima por telefone imediatamente, para a confirmar o registro e consultar a urgência e a necessidade da presença da polícia, mesmo que essas informações já estejam indicadas no relato e no questionário de risco. Se o agente que atendeu a ocorrência for um homem, à vítima é oferecida a possibilidade de ser auxiliada por uma profissional feminina. Caso a ligação não seja atendida ou seja detectado algum tipo de risco não verbalizado no telefonema, uma viatura é enviada para o seu endereço.

A homologação do BO é feita pelo atendente, após contato com a vítima, em uma espécie de oitiva por telefone. O policial pode editar o campo “Descrição do fato”, preenchido pela mulher agredida, acrescentando esclarecimentos e novas informações coletadas. Essa possibilidade pode não ser interessante, pois compromete a segurança do seu relato; idealmente, deveria existir um campo complementar de preenchimento pelo policial, evitando assim sua interferência no relato autoral da comunicante.

O passo seguinte é o contato com a delegacia da área onde ocorreu o fato. Esta, por ser responsável pelo território onde se deu a ocorrência, é informada em todos os casos, por telefone, mesmo que não haja necessidade de ação

imediate. Caso a vítima necessite de socorro – o agressor esteja no local ou ela precise ser levada a uma Casa Abrigo –, a referida delegacia é solicitada a fazer os procedimentos exigidos.

Após a confirmação da ocorrência e o encaminhamento da delegacia da área, o policial responsável consulta sistemas aos quais a PCDF tem acesso para verificar informações que auxiliem o caso, como os antecedentes dos envolvidos, se o autor possui porte/posse de arma (Sistema Infoseg) etc. Para a homologação do BO, o profissional registra as providências a serem tomadas, sem, no entanto, integração com o SOS Mulher, da Polícia Militar.

Ao fim do procedimento, os seguintes documentos são gerados automaticamente:

1. Boletim de ocorrência homologado;
2. Termo de Requerimento da Medida Protetiva, com base no preenchimento do BO (se for o caso);
3. Questionário de avaliação de risco preenchido; e
4. Certidão de oitiva, realizada por meio telefônico.

Todas as recomendações e etapas do processo estão documentadas em um Procedimento Operacional Padrão (POP), que é bastante detalhado, incluindo seções sobre sensibilidade à perspectiva de gênero e de acolhimento de acordo com as especificidades da violência doméstica. É recomendado que a denunciante seja atendida por policial feminina, de preferência em local com privacidade, e que em hipótese alguma o autor possa se aproximar ou ter algum tipo de contato com a vítima. Embora pareça óbvio, os policiais podem não ter esse tipo de sensibilidade no atendimento, exigindo a criação de capacitações e protocolos como esses para assegurar a integridade e respeito à mulher.

INTEGRAÇÃO COM JUDICIÁRIO

Todos os policiais que compõem o corpo funcional da Delegacia Eletrônica da PCDF passam por uma formação conduzida pelas duas delegadas que estiveram à frente do combate à violência contra a mulher na corporação e que são referência no tema. Atualmente, existem 20 policiais lotados na DE, todos capacitados em formação que inclui sensibilização e treinamento para atendimento às vítimas de violência doméstica e menciona a perspectiva da transgeneridade, com ênfase nos direitos das mulheres trans ao acolhimento baseado na Lei

Maria da Penha. Essa capacitação não possui periodicidade nem planejamento *a priori*, mas é oferecida sempre que um novo policial ingressa na equipe.

O foco do programa, conforme descrito pelos policiais civis e por um dos juízes parceiros, é evitar os feminicídios. Para isso, a medida protetiva de urgência é o instrumento privilegiado, de modo que os esforços são para que a mulher que solicita a MPU seja atendida com celeridade. As plataformas digitais e os programas internos da DE possuem vínculo com o Processo Judicial Eletrônico (PJe) do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), com login de acesso que permite a inserção de toda documentação necessária ao pedido de medida protetiva. Os documentos são enviados via PJe para o fórum do território de ocorrência da agressão que está sendo registrada e que gerou a solicitação da medida protetiva.

A delegacia apresentou números relativos ao tempo entre a solicitação e o deferimento da medida protetiva: recorde de 20 minutos e média de três horas, o que, segundo um dos juízes colaboradores, é bastante rápido em termos de processo judicial. Importante ressaltar que, quando se fala em violência doméstica e situação de risco, o tempo pode ser decisivo.

Um diferencial destacado pela equipe do programa, e confirmado pelo juiz entrevistado, refere-se à qualidade do registro da ocorrência, que é decisiva para a pronta concessão da MPU, uma vez que é o magistrado quem decide se a solicitação precisa ter todas as informações para avaliar a pertinência do pedido. Policiais treinados e orientados para fazer uma boa oitiva, o relato escrito pela própria vítima e a possibilidade de anexar evidências (como já dito, fotos, vídeos, *prints* de textos e áudios de aplicativos de mensagem) são os principais aspectos elencados por eles para definir a boa qualidade do boletim.

Os policiais e juízes demonstram essa relação entre a qualidade do BO e a concessão de MPU pelo alto volume de deferimentos das medidas solicitadas. Os documentos apresentados no momento da visita indicam que 87% das MPU pedidas entre março de 2021 e março de 2022 foram deferidas.

RESULTADOS E DESAFIOS

O Distrito Federal é uma das 13 unidades da federação que diminuíram as taxas de feminicídio entre 2019 e 2020¹, tendo apresentado o recuo de 47,6%, o mais expressivo do país. Essa queda nos registros, contudo, não aufere o sucesso do programa, uma vez que ele só foi implementado em 2020. Ainda assim, entre 2020 e 2021 a taxa subiu 45,2%, colocando o DF entre as 15 UF que registraram

1. BUENO S.; LIMA R. S. (coord.). *Anuário brasileiro de segurança pública*. Ano 15. São Paulo: FBSP, 2021.

aumento na taxa de feminicídio, na contramão da queda das ocorrências nacionais². Em 2019 e 2020, as medidas protetivas concedidas na capital federal tiveram queda de 14,6%, enquanto o Brasil registrou aumento nessa taxa. No período seguinte, 2020 e 2021, porém, ela voltou a subir no Distrito Federal, marcando aumento de 22%, mais que a média nacional³. Os policiais civis do “Maria da Penha On-Line” mencionaram essa informação como evidência do sucesso do programa, muito embora ainda tenham apontado queda nos feminicídios (o que não pôde ser observado no *Anuário Brasileiro de Segurança Pública* de 2022⁴). O aumento do deferimento das solicitações de MPU, porém, é associado à melhora na qualidade do registo da ocorrência de violência doméstica, que subsidia de forma mais apurada o juiz que emite a decisão, e parece ser evidenciado pelos dados.

De acordo com o relatório fornecido pela PCDF, entre abril e dezembro de 2020 a Delegacia Eletrônica registrou 648 ocorrências de natureza da Lei Maria da Penha. No mesmo período de 2021 foram contabilizados 833 registros, comparativamente, um aumento de 36,2%. O total de casos em 2021 foi 1.151. Para as denúncias no escopo da LMP ainda há preferência pelas unidades especializadas – as Delegacias de Atendimento à Mulher localizadas em Ceilândia e Asa Sul, respectivamente, DEAM I, e DEAM II. Ainda de acordo com o mesmo relatório, 77 ocorrências foi a média mensal de registros na Delegacia Eletrônica da PCDF entre abril de 2020 e março de 2021; no período seguinte (entre abril de 2021 e março de 2022) foi 100, uma expansão de 29%. Em média, 68,4% das vítimas que fazem BO solicitam a medida protetiva de urgência, segundo o mesmo relatório. É difícil, no entanto, dizer se o aumento dos registros evidencia crescimento do fenômeno da violência ou a procura das mulheres pelo serviço policial, que poderia indicar o sucesso do “Maria da Penha On-Line”. Além disso, não há como comparar esses períodos com os anteriores. Embora o Distrito Federal tenha registrado alta na taxa de concessão de medidas protetivas em 2021, o mesmo aconteceu com os feminicídios.

A integração com o judiciário parece ser um dos pontos fortes do programa, em razão da fluidez entre as plataformas digitais das polícias e do TJDF e celeridade comprovada na emissão de MPU, atribuída, como já dito, à qualidade dos boletins de ocorrência que acompanham a sua solicitação. E esse é resultado de um esforço de treinamento e sensibilização para a especificidade da violência contra a mulher dentro da Polícia Civil do Distrito Federal.

Um ponto sensível é o acesso das mulheres em maior vulnerabilidade social ao programa, uma vez que ele demanda certo nível de familiaridade com

2. BUENO S.; LIMA R. S. (coord.) *Anuário brasileiro de segurança pública 2022*. São Paulo: FBSP, 2022.

3. Idem.

4. Ibidem.

ferramentas digitais e disponibilidade de internet no celular ou em casa, entre outros recursos. Além disso, ainda que negras e pobres sejam mais suscetíveis a sofrer violência, o “Maria da Penha On-Line” não possui diligência específica pensando em recortes interseccionais de gênero, como raça, classe ou orientação sexual. As evidências, contudo, demonstram que a DE e o programa são mais utilizados por mulheres de territórios notadamente mais vulneráveis, como as regiões administrativas de Paranoá, Recanto das Emas e Ceilândia – esta particularmente emblemática pois, embora disponha de delegacia física especializada, utiliza amplamente o boletim eletrônico.

Pontos positivos a serem destacados dizem respeito ao POP e aos treinamentos de sensibilização quanto ao direito de mulheres trans às ferramentas da LMP e ao próprio BO eletrônico, que disponibiliza um campo para que a vítima inclua seu nome social.

Ainda que seja possível extrair o perfil das denunciantes junto ao Departamento de Estatísticas, essa avaliação não é feita com periodicidade nem faz parte do monitoramento da política, o que pode prejudicar os esforços para ampliar o alcance do programa a pessoas com maior necessidade. Assim, apesar do bom núcleo de dados, não há acompanhamento sistemático.

Uma falha grave de acessibilidade foi constatada no sistema eletrônico: o site da PCDF não atende pessoas com deficiência, o que impede que mulheres nessa condição registrem um boletim de ocorrência. Outro tópico a se considerar é o fato de não haver acompanhamento do cumprimento das medidas protetivas. A mulher que consegue MPU é instruída a registrar novo BO em caso de descumprimento pelo agressor, informação confirmada pela vítima entrevistada.

Sobre a divulgação, os policiais relataram ampla exposição do “Maria da Penha On-Line”, à época do seu lançamento, em programas de televisão aberta, jornais e mídias digitais, com reportagens na imprensa local e nacional. Além disso, em suas redes sociais a Secretaria de Segurança Pública e a Polícia Civil do Distrito Federal fazem postagens (Instagram), lives e entrevistas no YouTube. Quando questionados, informaram não fazer essa ação nos territórios e locais estratégicos – por exemplo, cartazes em serviços públicos de saúde (UPA e UBS) e de transporte, como terminais de ônibus.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O programa “Maria da Penha On-Line” propõe estender e facilitar o registro de boletim de ocorrência de violência contra as mulheres, conforme previsto na Lei Maria da Penha, através da Delegacia Eletrônica da Polícia Civil do Distrito Federal.

As ferramentas digitais que evitam ao máximo que a vítima de agressão faça, a contragosto, qualquer tipo de procedimento presencial, são inovadoras e eficazes. Além disso, houve dedicação para adequar essas ferramentas às particularidades e aos cuidados que esse tipo de violência exige, oferecendo às mulheres, de forma clara e objetiva, informações sobre dispositivos legais e acolhimento aos quais elas têm direito. Aumentar e facilitar a concessão de medidas protetivas de urgência é também um dos objetivos do programa, e, nesse sentido, a integração com o judiciário, também completamente digital, se mostra igualmente inovadora e um recurso fundamental a ser compartilhado com outras delegacias pelo Brasil. O acesso a uma série de outras plataformas digitais do Estado também facilita o trabalho de investigação e análise de riscos.

A PCDF dirigiu esforços para a institucionalização do “Maria da Penha On-Line”, o que vem assegurando sua continuidade. A articulação com a rede, no entanto, é um pouco limitada em termos de prevenção, e o que existe parece depender do protagonismo dos policiais que encabeçam o projeto, incluindo agentes, escrivães e delegados. O mesmo vale para a boa relação e articulação que eles têm com alguns dos magistrados engajados na temática, e que parecem ser muito importantes para seu bom funcionamento. Isso pode levar ao seguinte questionamento: apesar da institucionalização, o seu sucesso não dependeria dos esforços dessas pessoas?

Trata-se de um programa muito recente, que parece focar no aprimoramento, mas ainda há muitos desafios em termos de acessibilidade, sistematização, monitoramento e articulação com a rede.





Chame a Frida

Manhuaçu (MG)

Samira Bueno
e Amanda Lagreca



Nome do projeto: “Chame a Frida”



Instituição: Polícia Civil de Minas Gerais



Local: Manhuaçu (MG)



Data da visita ao projeto: 30/03 até 01/04/2022



Responsável pela inscrição: Ana Rosa Campos



Contato: anarosacampos.arc@gmail.com

RESUMO

“Em caso de violência doméstica, não se cale, chame a Frida!”.

“Chame a Frida”, assistente virtual da Polícia Civil de Manhuaçu, interior de Minas Gerais, é uma política criada em março de 2020, no lastro da pandemia de covid-19, com o objetivo de superar os desafios impostos pelas medidas de distanciamento social ampliadas necessárias à contenção de disseminação do vírus. O eixo central de funcionamento da política é um chatbot de WhatsApp, em que são disponibilizadas informações sobre a Lei Maria da Penha (LMP) e de outros direitos da mulher em situação de violência doméstica. O programa envolve a articulação com outros atores da rede de proteção dessas mulheres, como a Polícia Militar, através da Patrulha de Prevenção à Violência Doméstica de Manhuaçu.

INTRODUÇÃO

Os anos de 2020 e de 2021 foram marcados pela emergência da pandemia de covid-19, que demandou, em todo mundo, a reinvenção de políticas públicas em uma velocidade nunca vista para dar conta dos desafios impostos pelas restrições de circulação. No que diz respeito à violência doméstica, as necessárias medidas adotadas para o enfrentamento da crise sanitária acabou por alterar profundamente o padrão de convivência familiar: as pessoas passaram a ficar mais tempo em casa, muitas trabalhando em esquema *home office*, enquanto as crianças tiveram as aulas presenciais interrompidas. O mercado de trabalho foi varrido por uma crise de extrema gravidade, com intensa queda da ocupação, aumento da desocupação e decréscimo da renda, o que foi ainda mais intenso para as mulheres do que para os homens¹. Mais pobreza e maior dependência financeira das mulheres se agregaram ao cenário de desalento, dificultando e diminuindo ainda mais a efetividade das ações de enfrentamento à violência de gênero.

A pesquisa “Visível e Invisível”, publicada em junho de 2021 pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública, com patrocínio da Uber, mostrou uma realidade preocupante: uma em cada quatro mulheres sofreu algum tipo de violência nos 12 primeiros meses da pandemia. Embora esse número alerte para a gravidade do fenômeno, 45% das que vivenciaram alguma forma de violência nada fizeram após o episódio; 22% procuraram algum familiar para conversar sobre o ocorrido; 12% denunciaram a agressão em uma delegacia da mulher; e 7% acionaram o 190, serviço de emergência da PM². O baixo percentual de mulheres que recorreram às instituições policiais e as restrições impostas pela pandemia impuseram desafios extras às instituições públicas, inclusive às polícias.

Nesse contexto, a escritã Ana Rosa Campos, da Polícia Civil da Comarca de Manhuaçu³, no interior de Minas Gerais, criou a Frida⁴. Também conhecida como “Chame a Frida”, uma assistente virtual de WhatsApp. Esse aplicativo de mensagens, de fácil acesso a todos, municia as mulheres com informações sobre a Lei Maria da Penha e os protocolos de como prosseguir em casos de violência sofrida. Além disso, permite a realização de denúncias – em articulação com outras instituições da segurança pública, como a Polícia Militar.

1. <https://www.correiobraziliense.com.br/brasil/2022/03/4991270-pandemia-afastou-ainda-mais-as-mulheres-do-mercado-de-trabalho-mostra-pesquisa.html>

2. Para mais informações a respeito da pesquisa, acesse: [relatorio-visivel-e-invisivel-3ed-2021-v3.pdf \(forumseguranca.org.br\)](#), Gráfico 13. Acesso em: 05/04/2022.

3. Manhuaçu tem população estimada pelo IBGE em 2021 de 92.074 pessoas. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/manhuacu>. Acesso em: 05/04/2022.

4. O site institucional da iniciativa está disponível em: [Home - Chame a Frida](#). Acesso em: 05/04/2022.

DESCRIÇÃO GERAL DA EXPERIÊNCIA - “CHAME A FRIDA”

A equipe de pesquisadoras do FBSP visitou Manhuaçu entre o final de março e começo de abril de 2022, justamente no momento da implementação de uma Delegacia da Mulher, inaugurada em maio. O programa atua como assistente virtual da comarca, que inclui, além de Manhuaçu, as cidades de Reduto, São João do Manhuaçu, Luisburgo, Santana do Manhuaçu e Simonésia. O Chame a Frida estava em processo de expansão para outras cidades mineiras (Betim, Caratinga, Coronel Fabriciano, Governador Valadares e Ipatinga, entre outras).

A assistente virtual funciona através de um *chatbot*, disponível pelo WhatsApp, através do celular (31) 99410-0807. Essa escolha se deu pela facilidade do uso da ferramenta, que é de conhecimento geral da população e de fácil acesso às vítimas. O que se percebeu também foi que o uso de uma plataforma tecnológica amplamente utilizada pela sociedade, inclusive pelos agressores, facilitou o registro e o encaminhamento das evidências das violências sofridas, como áudios e ameaças.

Também há de se ressaltar a dificuldade das vítimas de acessarem outros serviços das instituições policiais. O número oficial de emergência da PM (190), por vezes, não realiza o seu encaminhamento para a unidade mais próxima do local em que ela se encontra, pois a rede não cobre todo o Estado, o que dificulta o acesso dos habitantes de cidades do interior à política pública. Assim, é comum que o 190 informe ao demandante um número de telefone do batalhão mais próximo (ou outra unidade específica). No entanto, esse número é privado e há um custo para realizar a chamada. Por fim, a delegacia de Manhuaçu, como será visto adiante, atende uma região em que muitas mulheres vivem em zonas rurais, onde o sinal de celular, em muitos casos, não está disponível. Por isso, o uso de uma ferramenta que utiliza a internet foi visto como uma alternativa pela Polícia Civil.

Ao recorrer a uma plataforma já conhecida e bastante utilizada pela população, a PC de Manhuaçu inovou, já que não é necessário baixar um aplicativo específico para realizar denúncias, tampouco para coletar informações sobre os direitos das mulheres vítimas de violência doméstica. Outro ponto positivo trazido pelos policiais civis que idealizaram o programa diz respeito ao pacote de dados. O WhatsApp é uma facilidade porque, mesmo quando esse pacote acaba, a maior parte das operadoras de celular possibilita a continuidade do uso do aplicativo.

Figura 1: Interface do “Chame a Frida – Atendente virtual da Delegacia da Mulher de Manhuaçu”



O fluxo do atendimento virtual ocorre da seguinte forma: a mulher pode acionar a Frida com mensagem de texto ou de voz, pelo número disponibilizado do WhatsApp. Vale ressaltar que o acionamento realizado por meio de áudio, mesmo que colabore no sentido de possibilitar às vítimas em situação de violência acionar a Frida facilmente, ainda não é suficiente, na medida em que pressupõe a presença de um profissional para que o atendimento prossiga. As opções do *chatbot* só aparecem após o acionamento por meio de mensagens de texto. São elas:



@chameafrida
chameafrida.com.br

A Delegacia da Mulher de Manhuaçu agradece seu contato e informa que, em casos necessários, poderá rastrear seu celular. Como podemos ajudar você?

Eu sou Frida, assistente virtual da Delegacia da Mulher de Manhuaçu. Como eu sou um robô criado para te ajudar, preciso que preste muita atenção nos meus comandos e que só digite o que eu solicitar.

Vamos começar? Digite FRIDA para iniciar seu atendimento virtual.

Resposta: Frida

Muito bem, vamos lá:

DIGITE somente o número que corresponde ao atendimento desejado:

- 1- Estou sofrendo risco de morte NESTE momento e necessito de uma viatura agora no local. **sos sos sos sos sos sos sos**
 - 2- Quero saber como faço para conseguir uma medida protetiva.
 - 3- Já tenho medidas protetivas e o agressor está desobedecendo a ordem do juiz. Estou com medo e não sei o que fazer.
 - 4- Só desejo tirar dúvidas sobre a "Lei Maria da Penha".
 - 5- Já solicitei as medidas protetivas na Delegacia e não recebi nenhum papel, ou seja, o oficial de justiça até agora não me entregou a ordem do juiz. Nesta opção você também pode solicitar uma segunda via da medida protetiva.
 - 6- Fui agredida e estou machucada. Quero fazer exame de corpo de delito.
 - 7- Nenhuma das alternativas anteriores.
-

Resposta: 1

 Nos envie imediatamente seu nome, endereço (o mais completo possível, com ponto de referência)

Se possível, além do endereço por escrito, envie também a localização por GPS).

Caso um de nossos policiais esteja de plantão, ele vai providenciar para que uma viatura policial chegue até você!    

 Nos envie imediatamente seu nome, endereço (o mais completo possível, com ponto de referência)

Se possível, além do endereço por escrito, envie também a localização por GPS).

Caso um de nossos policiais esteja de plantão, ele vai providenciar para que uma viatura policial chegue até você!    

Resposta Vítima envia nome, endereço e a geolocalização.

Comando 2

É bem simples e rápido ser atendida na Delegacia da Mulher para pedir as medidas protetivas de urgência.

Tudo ocorre de forma sigilosa, portanto, não tenha medo de pedir ajuda.

O primeiro passo é registrar um boletim de ocorrência e, depois, o caso é analisado por uma delegada, sendo então formalizado o pedido das medidas protetivas.

Você já registrou o boletim de ocorrência?

Responda somente SIM ou NÃO .

Resposta: SIM

Ótimo! Isso agiliza ainda mais o atendimento!

Quer agendar um horário para pedir medidas protetivas de urgência?

Caso queira, responda QUERO

Se não responda apenas com a letra T

Resposta QUERO

Muito bem!

É importante pedir as medidas protetivas de urgência e nossa equipe está pronta para te atender.

Para realizar o agendamento, preciso que me informe seu nome completo, seu endereço e o telefone de contato!

Depois é só digitar AGENDAR e aguardar que entraremos em contato com você!

Resposta: Joana Maranhão da Silva, Av; Afonso Celso 123 - Centro - 31-9899-1234

AGENDAR

Tudo certo!

Seus dados foram anotados e repassados para uma (um) policial com treinamento especializado para te atender!

Em breve uma (um) policial vai entrar em contato, tudo bem?

Lembramos que nosso atendimento ocorre de segunda a sexta, de 8:30h às 12:00h e de 14:00h às 18:30h. Aguarde e entraremos em contato.

Caso não possa esperar e esteja sofrendo risco de vida NESTE momento, acione o 190.

Para retornar ao MENU principal digite FRIDA.

Resposta: FRIDA

(RETORNA AO MENU INICIAL)

OPÇÃO COMANDO 3

- Já tenho medidas protetivas e o agressor está desobedecendo a ordem do juiz. Estou com medo e não sei o que fazer.

Certo, vamos te ajudar! Preste bastante atenção:

● Se o agressor está desobedecendo as medidas protetivas neste momento, você precisa acionar AGORA o 190 (assim o agressor será preso em flagrante). 

⚠ Se o agressor não está próximo de você, mas está enviando mensagens te ameaçando ou se aproximou, te amedrontou e fugiu logo depois, digite somente a palavra AJUDA que iremos agendar um horário para te atender e buscar as providências cabíveis na justiça.

Resposta: Ajuda

Vamos tomar as providências para fazer com que o agressor obedeça a ordem do juiz!

Fique tranquila, vamos resolver a situação, ok?

Para isso, preciso que informe seu nome, telefone e endereço.

👉 Depois é só digitar Agendar.

Resposta: Joana Maranhão da Silva, Rua Afonso Celso 123 - Centro - 31 9899-1234

Opção Comando - Agendar

Tudo certo!

Seus dados foram anotados e repassados para uma (um) policial com treinamento especializado para te atender!

Em breve uma (um) policial vai entrar em contato, tudo bem?

Lembramos que nosso atendimento ocorre de segunda a sexta, de 8:30h às 12:00h e de 14:00h às 18:30h. Aguarde e entraremos em contato.

Caso não possa esperar e esteja sofrendo risco de vida NESTE momento, acione o 190.

Para retornar ao MENU principal digite FRIDA.

Resposta FRIDA

Opção Comando 4

4- Só desejo tirar dúvidas sobre a "Lei Maria da Penha".

A Polícia Civil de Minas Gerais possui o aplicativo MGMULHER e você pode baixa-lo em seu celular e tirar todas as dúvidas sobre violência doméstica, "Lei Maria da Penha" e muito mais. O aplicativo conta com vídeos, entrevistas, dentre outros materiais muito interessantes!

Ah, mas caso não consiga baixar o aplicativo em seu celular ou esteja achando muito difícil, você pode encaminhar a dúvida pra gente através do nosso email! Nossa equipe vai te responder em breve!

✓ deamopmg@gmail.com

ATENCAO: SE QUISER FALAR COM UM POLICIAL, DIGITE D

Para retornar ao MENU principal digite FRIDA.

Para finalizar seu atendimento, digite OK.

Resposta: Opção D

Deseja falar diretamente com um policial?

Se sim, apenas informe seu nome, telefone e digite a palavra POLICIAL que, em breve, uma (um) policial da Delegacia da Mulher entrará em contato com você.

RESPOSTA: Joana Maranhão da Silva, Rua Afoso Celso, 123 - centro -

opção POLICIAL

Tudo certo!

Seus dados foram anotados e repassados para uma (um) policial com treinamento especializado para te atender!

Em breve uma (um) policial vai entrar em contato, tudo bem?

Lembramos que nosso atendimento ocorre de segunda a sexta, de 8:30h às 12:00h e de 14:00h às 18:30h. Aguarde e entraremos em contato.

Caso não possa esperar e esteja sofrendo risco de vida NESTE momento, acione o 190.

Para retornar ao MENU principal digite FRIDA.

Resposta FRIDA

OPÇÃO COMANDO 5

5- Já solicitei as medidas protetivas na Delegacia e não recebi nenhum papel, ou seja, o oficial de justiça até agora não me entregou a ordem do juiz. Nesta opção você também pode solicitar uma segunda via da medida protetiva.

Entendi! Vou checar o andamento da sua medida protetiva lá no fórum e também vou providenciar a segunda via pra você!

 Pra te ajudar, preciso que me informe seu nome completo e:

 Depois que me enviar seu nome completo basta aguardar que, em breve, entro em contato para informar o motivo pelo qual a sua protetiva ainda não chegou pra você!

 Ah, caso sua medida protetiva já esteja pronta, eu vou providenciar a segunda via e vou te encaminhar aqui no seu celular. É só aguardar, viu?

Lembramos que nosso atendimento ocorre de segunda a sexta, de 8:30h às 12:00h e de 14:00h às 18:30h. Aguarde e entraremos em contato.

Caso não possa esperar e esteja sofrendo risco de vida NESTE momento, acione o 190.

Para retornar ao MENU principal digite FRIDA.

Para finalizar seu atendimento, digite OK.

Comando Opção 6

6- Fui agredida e estou machucada. Quero fazer exame de corpo de delito.

É muito importante realizar o exame de corpo de delito e você deve passar por atendimento médico imediatamente!

A primeira pergunta que te faço é:

Você tem condições de se deslocar a um posto de saúde o mais rápido possível? Olha, não se preocupe pois você tem direito, previsto em lei, a um atendimento gratuito e prioritário em qualquer posto médico público (SUS)!

Se você tem condições de procurar o posto de saúde mais próximo, peço que digite

somente 8 e se a resposta for não, digite somente 9

Resposta : Opção 8

Muito bom! Buscando atendimento médico imediato você é avaliada por um profissional da saúde e recebe os primeiros socorros (o que é o mais importante agora)!

O médico vai deixar tudo registrado em uma ficha. Uma cópia dessa ficha, posteriormente, vai ser usada por nossa equipe como prova das agressões que você sofreu!

Caso seja possível, já pega o número dessa ficha pra gente? Você nos ajuda muito! Mas se não te fornecerem o número da ficha, não se preocupe! Nossa equipe consegue depois!

Para retornar ao MENU principal digite FRIDA.

Para pedir medidas protetivas digite 2.

Para finalizar seu atendimento, digite OK.

Resposta OK

Comando 6 - É muito importante realizar o exame de corpo de delito e você deve passar por atendimento médico imediatamente!

A primeira pergunta que te faço é:

Você tem condições de se deslocar a um posto de saúde o mais rápido possível? Olha, não se preocupe pois você tem direito, previsto em lei, a um atendimento gratuito e prioritário em qualquer posto médico público (SUS)!

Se você tem condições de procurar o posto de saúde mais próximo, peço que digite somente 8 e se a resposta for não, digite somente 9

Resposta 9

Vamos cuidar disso!

Nossa equipe vai entrar em contato com você e será agendada uma data para que você seja examinada pelo médico legista da Polícia Civil.

Para isso, preciso que me envie seu nome, endereço e telefone por favor!

Depois digite somente a letra E

Resposta : Joana Maranhão da Silva, rua Afonso Celso 123, centro cel 9899-1234

Opção E

Tudo certo!

Seus dados foram anotados e repassados para uma (um) policial com treinamento especializado para te atender!

Em breve uma (um) policial vai entrar em contato, tudo bem?

Lembramos que nosso atendimento ocorre de segunda a sexta, de 8:30h às 12:00h e de 14:00h às 18:30h. Aguarde e entraremos em contato.

Caso não possa esperar e esteja sofrendo risco de vida NESTE momento, acione o 190.

Para retornar ao MENU principal digite FRIDA.

7 - Nenhuma das alternativas anteriores.

Tenho outras opções pra você!

DIGITE somente a LETRA que corresponde ao atendimento desejado:

A - Não estou conseguindo atendimento pelo 190 e preciso de uma viatura no local.

sos sos sos sos sos

B - Tomei conhecimento de que uma pessoa (familiar, vizinha, amiga, etc) está sofrendo violência doméstica e desejo denunciar. Como devo proceder?

C - Desejo realizar uma denúncia.

D - Nenhuma das alternativas me atendeu.

Resposta A

* Insista ligando no 190. Nosso atendimento ocorre de segunda a sexta, de 8:30h às 12:00h e de 14:00h às 18:30h.

Resposta B

B - Tomei conhecimento de que uma pessoa (familiar, vizinha, amiga, etc) está sofrendo violência doméstica e desejo denunciar. Como devo proceder?

Sua iniciativa é muito importante e é assim, com apoio da sociedade, que vamos construir um cidade segura. Saiba que, caso queira, sua denúncia pode ser feita de forma anônima, ou seja, não vamos divulgar seus dados: o sigilo é garantido.

Para prosseguir com a denúncia de que uma terceira pessoa está sofrendo violência doméstica, basta deixar seu telefone e escrever o melhor horário para receber uma ligação que, em breve, um de nossos policiais entrará em contato com você!

SOS Ah, caso a pessoa esteja sofrendo violência NESTE momento, acione imediatamente o **190. SOS**

Lembramos que nosso atendimento ocorre de segunda a sexta, de 8:30h às 12:00h e de 14:00h às 18:30h. Aguarde e entraremos em contato.

Para retornar ao MENU principal digite FRIDA.

Para finalizar seu atendimento, digite OK.

Resposta C

Digite seu nome e telefone que entraremos em contato com você!

SOS Ah, caso a pessoa esteja sofrendo violência NESTE momento, acione imediatamente o **190. SOS**

Lembramos que nosso atendimento ocorre de segunda a sexta, de 8:30h às 12:00h e de 14:00h às 18:30h. Aguarde e entraremos em contato.

Para retornar ao MENU principal digite FRIDA.

Para finalizar seu atendimento, digite OK.

Resposta : Joana Maranhão da Silva, rua Afonso Celso 123, centro cel 9899-1234

Tudo certo!

Seus dados foram anotados e repassados para uma (um) policial com treinamento especializado para te atender!

Em breve uma (um) policial vai entrar em contato, tudo bem?

Lembramos que nosso atendimento ocorre de segunda a sexta, de 8:30h às 12:00h e de 14:00h às 18:30h. Aguarde e entraremos em contato.

Caso não possa esperar e esteja sofrendo risco de vida NESTE momento, acione o 190.

Para retornar ao MENU principal digite FRIDA.

Resposta D

Deseja falar diretamente com um policial?

Se sim, apenas informe seu nome, telefone e digite a palavra POLICIAL que, em breve, uma (um) policial da Delegacia da Mulher entrará em contato com você.

Resposta: POLICIAL

Tudo certo!

Seus dados foram anotados e repassados para uma (um) policial com treinamento especializado para te atender!

Em breve uma (um) policial vai entrar em contato, tudo bem?

Lembramos que nosso atendimento ocorre de segunda a sexta, de 8:30h às 12:00h e de 14:00h às 18:30h. Aguarde e entraremos em contato.

Caso não possa esperar e esteja sofrendo risco de vida NESTE momento, acione o 190.

Para retornar ao MENU principal digite FRIDA

O *chatbot* não pressupõe a existência de servidores públicos on-line 24 horas, o que, considerando a realidade de falta de pessoal nas delegacias civis brasileiras, é um grande avanço para que o serviço continue em funcionamento. Ainda assim, é necessário cautela na compreensão da política: em se tratando de um serviço público que está utilizando um aplicativo privado (WhatsApp), sem que haja qualquer contrato em relação ao uso dos dados (termos de cooperação, licitações ou demais contratos administrativos), a preocupação com a segurança dos dados daquelas que acionam o Frida é relevante.

Há outro ponto a ser olhado com cuidado no que diz respeito ao horário de funcionamento do serviço. Embora no site oficial da política o slogan seja “A Frida é uma assistente virtual que fornece atendimento 24 horas para vítimas de violência doméstica”, o serviço não disponibiliza às mulheres ajuda direta de profissionais qualificados durante todo o dia. As vítimas apenas recebem as informações por meio do *chatbot*. E é só a partir dessa mensagem que a equipe da delegacia de Manhuaçu define o encaminhamento mais adequado. Se for uma questão que demande orientação, a equipe poderá fornecer explicações sobre a Lei Maria da Penha e outros serviços públicos de atendimento às mulheres. Caso a mulher esteja ferida, a PC requisitará o envio de ambulância para socorro médico. Se houver necessidade de acionar a PM, é também a equipe de policiais civis que irá mobilizá-la, de preferência encaminhando a unidade especializada em atendimento à mulher (PVDV). Caso a vítima precise de uma medida protetiva de urgência (MPU), a equipe da PC agenda horário para que ela vá a delegacia tão logo seja possível.

Vale destacar que o diferencial da Frida é não se resumir a esse primeiro atendimento virtual. A mulher permanece com um canal direto de comunicação com a delegacia, o que permite que ela relate possíveis ameaças e agressões que possa vir a sofrer. A equipe do Fórum teve oportunidade de conversar com algumas das atendidas pelo programa e, embora o *chatbot* tenha funcionamento de 24h, ter a possibilidade de falar com alguém que conhece o caso e pedir ajuda da delegacia quando descumprida a medida protetiva se mostrou efetivamente um diferencial. Isso porque são comuns os relatos de acionamento da PM, inclusive para denunciar o descumprimento da MPU, em que os policiais militares nada fazem. Em uma situação que nos foi relatada, mais grave, eles chegaram a debochar da vítima e sequer abordaram o agressor.

Por fim, existe ainda a possibilidade de a mulher encaminhar pelo WhatsApp sua localização em tempo real, permitindo à Polícia Civil o envio de uma viatura em casos de emergência, o que é especialmente importante na cidade, que tem extensas áreas rurais. Essa é uma estratégia adotada por políticas como as que utilizam o “botão do pânico”, em geral não muito acessíveis ou disseminadas. Destaca-se, no entanto, o risco embutido nessa estratégia: o *chatbot* não é

um canal para comunicar emergências nem dispõe de recursos humanos para tal. Então se a mulher precisar acionar o *chatbot* de madrugada, por exemplo, ficará sem retorno até o dia seguinte, quando da abertura da delegacia.

A Frida, nesse sentido, pode ser compreendida como canal de atendimento para fornecer informações a respeito da LPM, bem como um instrumento de interlocução direta entre a equipe da PC e a Patrulha Prevenção à Violência Doméstica (PPVD), da Polícia Militar.

Das Medidas Protetivas de Urgência que Obrigam o Agressor:

I Suspensão da posse ou restrição do porte de armas, com comunicação ao órgão competente (se o agressor for policial, por exemplo);

II Afastamento do lar, domicílio ou local de convivência com a mulher;

III Fixação de limite mínimo de distância entre o agressor, a ofendida, seus familiares e/ou testemunhas;

IV Proibição de contato com a mulher por telefone, mensagens eletrônicas ou redes sociais; • Restrição ou suspensão das visitas aos dependentes menores;

V Obrigação do fornecimento de alimentos à mulher e aos dependentes;

VI - Obrigação do agressor frequentar centros de educação e reabilitação e VII - Obrigação do agressor receber acompanhamento psicossocial. (Lei 13. 827/20)

Para garantir a efetividade das MPUs, as instituições judiciais poderão solicitar auxílio da força policial. Em 2018, o descumprimento das medidas passou a ser crime passível de detenção de 3 meses a 2 anos.

Das Medidas Protetivas de Urgência à Ofendida

Art. 23. Poderá o juiz, quando necessário, sem prejuízo de outras medidas:

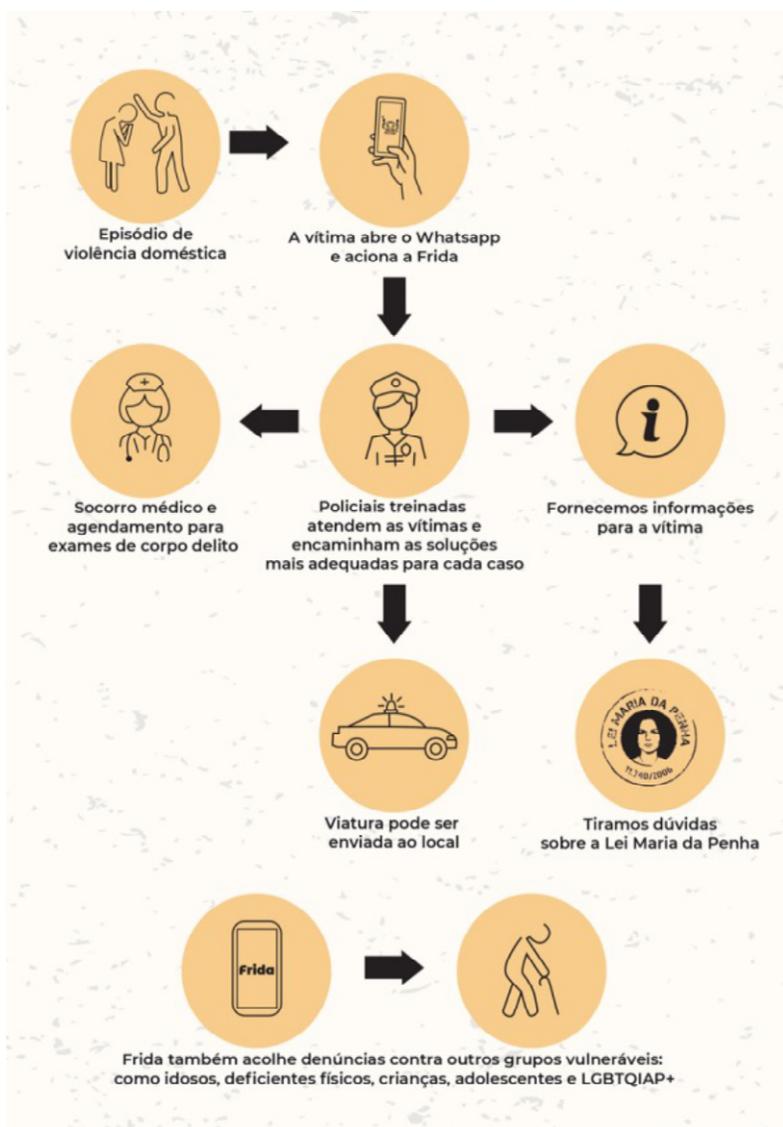
I - encaminhar a ofendida e seus dependentes a programa oficial ou comunitário de proteção ou de atendimento;

II - determinar a recondução da ofendida e a de seus dependentes ao respectivo domicílio, após afastamento do agressor;

III - determinar o afastamento da ofendida do lar, sem prejuízo dos direitos relativos a bens, guarda dos filhos e alimentos;

IV - determinar a separação de corpos.

Figura 1: Fluxo de atendimento da Frida



Fonte: Cartilha da Polícia Civil da comarca de Manhuaçu (MG).

INSTITUCIONALIDADE

O programa “Chame a Frida” foi institucionalizado pela Lei nº 24.055, de 4 de maio de 2022, passando a compor a Lei 22.256/2022, que institui a política de atendimento à mulher vítima de violência no estado de Minas Gerais. Com a institucionalização, a legislação estadual agora prevê:

VIII - oferta de serviços permanentes de recebimento de denúncia de violência contra a mulher e de orientação de mulheres em situação de violência, mediante atendimento virtual disponível 24 horas por dia, inclusive por meio de aplicativo de mensagens, nos termos de regulamento.

Importante ressaltar que a lei criou as bases legais que orientam as ações do “Chame a Frida”, quais sejam, a possibilidade de uso do canal do WhatsApp como ferramenta de atendimento às vítimas de violência doméstica. A relevância do programa e sua força política se evidenciou à medida que passou a pautar o debate na Assembleia Legislativa de Minas Gerais e aprovou a oferta de serviços virtuais de denúncia de violência contra as mulheres.

Vale mencionar que o cuidado com as informações das vítimas, brevemente apresentado no Projeto de Lei nº 2.149⁵ (“§ 4º – A identidade da denunciante, assim como todos dados por ela enviados através do serviço, deverão ser mantidos em sigilo”) que deu origem à lei, foi retirado no momento da sua aprovação. A cautela com as informações, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados e considerando o público-alvo da política, mulheres vítimas de violência, portanto, vulneráveis, deve ser realizada e se configura como desafio futuro.

ARTICULAÇÃO COM A REDE

A violência de gênero é multidimensional. Em sentido prático, isso significa dizer que ela não afeta apenas a vida íntima das mulheres, mas também suas relações em ambientes de trabalho, de lazer e familiar, entre muitos outros. Para enfrentá-la, portanto, é preciso uma articulação com outras instituições da rede de atenção à mulher, como de assistência social, saúde e judiciário. Reconhecendo essa especificidade, a Polícia Civil da Comarca de Manhuaçu estreitou as relações com a Polícia Militar, o Sistema Judiciário e a sociedade como um todo.

Em relação à PM, a articulação se dá principalmente através da Patrulha de Prevenção à Violência Doméstica, composta por dois policiais, um necessariamente mulher. A PPVD pode ser acionada pela Polícia Civil de duas formas: 1) por meio do WhatsApp, a partir das denúncias registradas pelo *chatbot* e encaminhadas para a patrulha⁶, que vai então até o local da ocorrência e realiza os procedimentos; ou 2) através do sistema de informação integrado entre a PC e a PM. Há três princípios colocados pela PPVD que devem ser respeitados ao longo desse atendimento:

1. não revitimização;
2. cada mulher tem seu tempo; e
3. nunca abandonar uma vítima.

5. Para conferir o Projeto de Lei, acesse o link: https://www.almg.gov.br/atividade_parlamentar/tramitacao_projetos/texto.html?a=2020&n=2149&t=PL. Acesso em: 24/08/2022.

6. https://www.em.com.br/app/noticia/gerais/2022/02/17/interna_gerais,1345676/patrulha-de-prevencao-da-pm-conquista-confianca-das-mulheres-em-manhuacu.shtml

O que se percebe, portanto, é uma visão integrada do que significa a violência de gênero. Ou seja, a atenção à vítima não se resume ao momento em que a violência mais grave está sendo sofrida; é um acolhimento para além do registro.

A relação entre a Polícia Civil e o Sistema Judiciário se dá, fundamentalmente, na expedição da MPU, como dito, solicitada pela vítima em comparecimento a uma delegacia e expedida por um juiz. Com a Frida foi realizado um trabalho de conscientização e parceria para que a expedição da medida protetiva seja o mais célere possível. Enquanto a LPM prevê a concessão das MPU em até 48 horas, na Comarca de Manhuaçu elas são concedidas, na maior parte das vezes, no mesmo dia, o que evidencia a articulação e a conscientização quanto à importância da ação em rede.

Por fim, vale ressaltar o trabalho realizado junto aos moradores da região. Um comentário comumente ouvido das atendidas demonstrou que os homens agora sabem da existência de uma política para acolhê-las em caso de violência, o que serviria para que eles “pensassem duas vezes” antes de cometer alguma agressão. Além disso, outra ação importante para a disseminação desse canal de atendimento entre as mulheres tem sido a divulgação da Frida em praças, universidades e em outros ambientes em que há um grande fluxo de pessoas – como nos ônibus da cidade. De forma complementar, os profissionais da delegacia notificam as possíveis redes sobre a situação que a mulher agredida está vivenciando – houve casos, por exemplo, em que a delegada comunicou a situação de violência para o patrão da vítima ou à universidade, para que atrasos no trabalho e faltas fossem mais bem compreendidos. Evidentemente isso só ocorreu com a autorização da vítima.

PRINCIPAIS RESULTADOS

A principal vulnerabilidade do “Chame a Frida” é a não sistematização de dados de atendimento e encaminhamento das denúncias, o que dificulta sua avaliação. A gestora do programa, a escritã Ana Rosa, apenas conseguiu informar que nos dois primeiros anos do projeto (março de 2020 a março de 2022) cerca de 3.500 atendimentos foram realizados através do *chatbot* na comarca de Manhuaçu.

A análise dos feminicídios na região indica que nos anos anteriores à criação da Frida ocorriam, em média, 2 ou 3 feminicídios por ano; após o “Chame a Frida” nenhum caso foi registrado, mesmo com a ampliação da vulnerabilidade das mulheres durante a pandemia de covid-19.

Tabela 1: Vítimas de feminicídio na comarca de Manhuaçu ⁽¹⁾
Manhuaçu (MG) - 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022 ⁽²⁾

	Feminicídios					
	2017	2018	2019	2020 ⁽³⁾	2021	2022
Comarca de Manhuaçu	3	2	2	0	0	1

Fonte: Fonte: Polícia Civil da Comarca de Manhuaçu; Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

(1) A comarca de Manhuaçu (MG) aglomera as cidades de: Manhuaçu, Reduto, São João do Manhuaçu, Luisburgo, Santana do Manhuaçu, Simonesia.

(2) Os dados de 2022 são referentes aos três primeiros meses do ano.

(3) A política “Frida” foi implementada em março de 2020.

Para além da diminuição das ocorrências letais contra as mulheres, o que a instituição conseguiu criar e articular foi a rede de enfrentamento à violência na comarca. Com a articulação entre a Polícia Civil, a PPVD da Polícia Militar e os tribunais da justiça a emissão das medidas protetivas de urgência.

DESAFIOS

O principal desafio enfrentado pela iniciativa “Chame a Frida” é a institucionalidade da rede. Mesmo que aprovado o projeto de lei estadual que prevê políticas de enfrentamento à violência contra a mulher com o uso de ferramentas virtuais, ainda é necessário que as articulações sejam institucionalizadas. A relação entre a PC e os tribunais, por exemplo, não está institucionalizada, por mais que tenha havido um extenso processo de conscientização, como explicitado anteriormente.

A proteção dos dados coletados pelo WhatsApp também precisa ser enfatizada como um desafio, uma vez que, com a Lei Geral de Proteção de Dados, o resguardo de informações confidenciais e pessoais ainda é um ponto a ser cuidado e feito com todos os protocolos, de forma a anonimizar os dados das vítimas e preservá-las. O armazenamento e a conservação dos dados do “Chame a Frida” é um desafio que se coloca em função do seu grande volume, inclusive de provas, o que precisa ser sistematizado e resguardado em um sistema específico da Polícia Civil. Por fim, a ausência de sistematização periódica dos dados de atendimento impossibilita a avaliação da efetividade policial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O programa “Chame a Frida” ocupou uma importante lacuna no atendimento às mulheres em situação de violência na Comarca de Manhuaçu, sobretudo àquelas que vivem em áreas rurais e têm dificuldade de acesso à delegacia, que

fica no centro da cidade. Ao criar uma ferramenta que pode ser acionada pelo WhatsApp, a equipe liderada pela escritã Ana Rosa Campos conseguiu rapidamente oferecer um canal direto de comunicação com essas mulheres.

A acessibilidade viabilizada pelo aplicativo de mensagens merece ser aqui enfatizada: mulheres com dificuldades motoras puderam acionar a PC e garantir o cumprimento da Lei Maria da Penha graças à possibilidade de envio de áudio no *chatbot*. É o caso de uma vítima tetraplégica entrevistada por nossa equipe, que relatou ter saído de uma situação de grave violência perpetrada por seu então companheiro graças ao programa.

A interlocução com o Poder Judiciário e com a Patrulha de Prevenção à Violência Doméstica, ferramenta da Polícia Militar, também se mostrou essencial para o cumprimento do objetivo da política, qual seja, garantir celeridade na expedição de medidas protetivas de urgência, bem como a atuação de uma patrulha da PM especializada no atendimento às vítimas da violência de gênero.

Por fim, os próximos passos do programa devem considerar o cuidado com os dados pessoais das vítimas, em consonância com a LGPD. Igualmente, deve ser dada atenção especial aos indicadores, para que a política possa ser avaliada e as mudanças incrementais necessárias possam ser realizadas.





Delegacia da Mulher Online

São Paulo (SP)

Juliana Martins e Iara Sennes



Nome do projeto: Delegacia de Defesa da Mulher On-line (DDM- On-line)



Instituição: Polícia Civil do Estado de São Paulo



Local: São Paulo (SP)



Data da visita ao projeto: Dias 3, 23 e 26 de maio de 2022



Responsável pela inscrição: Jamila Ferrari



Contato: jjferrari@sp.gov.br

RESUMO

A “Delegacia de Defesa da Mulher On-line” é um programa da Polícia Civil do Estado de São Paulo, de 2020, que possibilita às mulheres o registro de boletim de ocorrência via internet de crimes relacionados à Lei Maria da Penha. A instituição já intencionava modernizar os sistemas policiais existentes e ampliar o acesso on-line aos seus serviços, mas o avanço da pandemia de covid-19 e a constatação de que a queda nos registros não significava a diminuição da violência fez com que o projeto fosse antecipado e implementado. - Atuando como um canal alternativo de comunicação das mulheres vítimas de violência confinadas com seus agressores, o programa é uma adaptação tecnológica do sistema da PC já existente. Com a DDM em operação, foram sendo realizadas capacitações dos profissionais que trabalhavam diretamente com o sistema, bem como criado um espaço físico adequado para o recebimento das informações e aumento do efetivo empregado exclusivamente no programa. Desde a sua concepção, muita coisa mudou e a DDM On-line é uma política pública que, a despeito da crise pandêmica, tem trazido bons resultados.

INTRODUÇÃO E CONTEXTO

A pandemia de covid-19 emergiu no final de dezembro de 2019 na China e, em janeiro de 2020, já havia se instalado em diversos países do Hemisfério Norte, como Itália, Espanha, Estados Unidos e França, contabilizando, rapidamente, milhares de casos. Entre as medidas para contenção do vírus pandêmico, os governos desses países adotaram o distanciamento social ampliado (também chamado de *lockdown* e quarentena), estratégia que começaria a ser adotada no Brasil entre abril e maio de 2020.

Já nos primeiros meses de pandemia foi possível observar nesses outros países que as medidas de contenção aumentaram a violência contra as mulheres, impacto evidenciado pelo crescimento no número de denúncias realizadas por vizinhos ou por chamados telefônicos. No território nacional, mais especificamente o paulista, contudo, observou-se uma queda expressiva nos registros de violência contra a mulher. Em uma primeira análise, feita por profissionais da Polícia Civil do Estado de São Paulo (PC-SP), verificou-se que as mulheres estavam denunciando menos, o que não significava que os crimes não estivessem ocorrendo.¹

Nesse cenário, surgiu a ideia de antecipar a criação da “Delegacia de Defesa da Mulher On-line” (DDM On-Line), conforme relatado, em conversas das pesquisadoras do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP) com Luiz Fernando Zambrana Ortiz, atual responsável pela implantação de todos os sistemas da Polícia Civil de São Paulo, na Divisão de Tecnologia da Informação (Dipol), e Ruy Ferraz Fontes, ex-delegado-geral da instituição e atual diretor do Departamento de Polícia Judiciária da Capital (Decap).

É possível dizer que o programa foi idealizado um ano antes da emergência da crise sanitária. Havia anos que a Polícia Civil paulista já contava com Delegacia Eletrônica (DE), que, inicialmente, possibilitava o registro de 14 tipos de crimes. Ao estudar o perfil das pessoas que fazem a denúncia on-line, constatou-se que a maior parte, cerca de 60%, era de mulheres. A partir dessa informação, concluiu-se que elas preferiam e se sentiam mais seguras com a opção virtual, sem precisar ir a uma delegacia. Além disso, a DE era avaliada como boa ou ótima por 91% de suas/seus usuárias/os, atuando ainda para desafogar o trabalho realizado nas unidades físicas. A PC já sabia, portanto, como oferecer um serviço on-line de excelência.

Outro fator que contribuiu para a criação do programa foi o levantamento realizado pela própria Polícia Civil que identificou 200 feminicídios ocorridos

1. Levantamento realizado pelo FBSP no início da pandemia também mostrou queda no registro dos crimes que exigiam a presença da vítima na delegacia, mas aumento nos chamados para o número de emergência da Polícia Militar. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/publicacoes_posts/violencia-domestica-durante-pandemia-de-covid-19/>.

entre 2012 e 2018, inclusive considerando os casos anteriores a 2015, ano da lei de tipificação do homicídio doloso de mulheres. Dessas mulheres assassinadas exclusivamente por causa de seu gênero, somente quatro haviam registrado boletim de ocorrência antes de morrerem. A PC perguntava-se: por que isso acontecia? Como chegar a tempo de evitar que elas se tornassem vítimas fatais? A hipótese levantada era ofertar um canal de fácil comunicação com o Estado para ajudá-las a se libertarem de relações violentas. Ou seja, em 2019 estava identificado o potencial dos boletins de ocorrência (BO) eletrônicos para aumentar as possibilidades de registro, e, portanto, de segurança das mulheres paulistas.

Tanto a apuração do perfil de usuários do serviço *on-line* quanto a das vítimas de feminicídio fazem parte de um projeto bem mais amplo da instituição, coordenado pelo então delegado geral, Dr. Ruy Ferraz Pontes, que conseguiu junto ao governo paulista importante investimento para a compra de equipamentos eletrônicos para ampliar a capacidade de armazenamento e processamento de dados, num projeto de informatização integral da PC-SP e modernização de todas as delegacias paulistas.

Dois pontos fundamentais do programa, que deve ser concluído ao final de 2022, contribuirão para aprimorar consideravelmente os serviços oferecidos pela “DDM On-line”. O primeiro é a migração do Registro Digital de Ocorrência (RDO), considerado pelos especialistas muito mais um repositório, para o Sistema de Polícia Judiciária (STJ) que, ao contrário do anterior, é um sistema inteligente que disponibiliza para o policial todas as ferramentas de que ele precisa para fazer o seu trabalho. O segundo ponto refere-se à conclusão da implantação do boletim de ocorrência único, que integrará as informações das polícias militar e civil. Ainda hoje, quando um PM atende à vítima e, por exemplo, não há situação de prisão em flagrante, o registro de ocorrência, um relatório administrativo do atendimento prestado, não servirá para dar andamento a uma investigação. Para que isso aconteça, a/o denunciante precisa ir à delegacia fazer um BO – mas muitas vítimas não vão. Ou seja, é o próprio Estado falhando na missão de socorrer a população, obrigando a pessoa vitimada a procurar novamente atendimento para ter seu caso apurado. Com a unificação dos boletins de ocorrência, nesse primeiro contato será gerado um número único de registro, que integrará os atendimentos das duas polícias.

Esse amplo projeto de melhorias na Polícia Civil do Estado de São Paulo, exigia mais tempo e mais testes, antes de ser colocado em prática, no final daquele ano de 2020. Porém, quando a pandemia emergiu no país, a PC-SP entendeu que o módulo que possibilitava à mulher agredida registrar a ocorrência sem ir à delegacia precisou ser acelerado e a “DDM On-line” foi lançada em um mês, sendo sua melhor estruturação acontecendo aos poucos.

Como mencionado anteriormente, antes mesmo da covid-19 chegar ao Brasil, já se falava sobre o aumento das denúncias de violência doméstica como consequência das medidas de *lockdown*, paradoxalmente com diminuição dos registros oficiais. Assim, uma das coisas mais impressionantes da experiência foi seu tempo de resposta. Em São Paulo, decretada a quarentena em 25 de março de 2020, a Delegacia Eletrônica passou a atender, dois dias depois, todos os tipos criminais, e, em 2 de abril, a Delegacia da Mulher On-line iniciou seus atendimentos.

O cenário pandêmico, em todas as conversas que tivemos com representantes e integrantes do programa, foi destacado como o momento que impulsionou a implementação de um plano de registros de ocorrência remoto que estava sendo estudado há algum tempo. É importante dizer, a covid-19 lançou luz sobre uma demanda já existente, mas agravada e latente. No escopo da janela de oportunidade (e de demanda) aberta pela pandemia, a rápida resposta da Polícia Civil paulista à violência contra a mulher foi possível em razão do prévio processo de informatização e modernização da corporação. Não fosse a recente implementação dos data centers, computadores, sistemas e treinamentos, a polícia não teria a estrutura básica necessária para gerar mais sistemas de registros on-line. Vale ressaltar, também, que a experiência surgiu em um contexto de importantes investimentos por parte do governo estadual, conforme relatado nas entrevistas.

No momento de implementação do programa DDM On-line, ela foi desenvolvida e lançada como uma plataforma adjacente à Delegacia Eletrônica, mas dedicada exclusivamente ao atendimento às mulheres. Inicialmente, cerca de 50% dos casos eram registrados por celular e em pouco tempo. Sendo assim, o formulário de classificação de risco, obrigatório e necessário nesse tipo de serviço, foi reduzido de maneira a agilizar o processo – questões adicionais e opcionais em relação ao risco eram disponibilizadas ao final. Para que a “DDM Online” pudesse funcionar, com as medidas de distanciamento social, os delegados passaram a atender essas ocorrências e realizar o plantão de suas casas, em razão do caráter remoto da atividade e da inexistência de um espaço físico dedicado ao Programa. Alunos da Academia de Polícia do Estado de São Paulo (Acadepol-SP) foram mobilizados no começo apoiando o processo de validação dos BO registrados digitalmente.

Vale ressaltar, ainda, um aspecto bastante citado e tido como central na experiência: sua proximidade com o Dipol. Os entrevistados disseram acreditar que isso foi essencial para viabilizar as adaptações necessárias de forma ágil, bem como o apoio tecnológico adequado. Além disso, ao separar a “DDM On-line” da Delegacia Eletrônica a equipe conseguiu pensar os atendimentos e fluxos segundo suas devidas especificidades.

É verdade que o serviço entrou em operação ainda de forma precária, mas a Polícia Civil de São Paulo precisava entender a possível demanda e quais necessidades precisavam ser acolhidas. Em junho de 2020, com a cessão de um espaço no 19º andar do prédio localizado na rua Brigadeiro Tobias, no centro da capital paulista, onde já funcionavam a Delegacia Eletrônica e a Delegacia Geral e o Departamento de Homicídios e Proteção às Pessoas (DHPP), foi possível ampliar a equipe, que agregou cinco delegadas. Integrado por profissionais que se voluntariaram para trabalhar na implantação do projeto e no atendimento às mulheres vítimas de violência, desde então esse é trabalho que se aprimora à medida que vai acontecendo. Naquele primeiro momento, os profissionais envolvidos trocavam informações, impressões, dúvidas e problemas por um aplicativo de mensagens. Foi assim, por exemplo, que eles identificaram vários homens fazendo BO de agressão na “DDM On-line”, após uma briga com a companheira. A partir daí, então, foi criado um mecanismo para impedir que eles fizessem esse registro na plataforma, restringindo o acesso remoto da população masculina de São Paulo à Delegacia Eletrônica.

Importante dizer que quando a “DDM On-line” foi criada ainda não existiam parâmetros que permitissem a comparação entre a experiência que a equipe da PCESP estava vivendo e alguma outra em andamento. E isso evidencia o pioneirismo da ação.

Aos poucos, a própria estrutura – que inclui uma coordenadora e uma assistente – foi demandando mais colaboradores. E, então, em fevereiro de 2021 a equipe aumentou, passando de cinco para dez delegadas, entre elas a atual coordenadora do programa, Claudia Nogueira Cobra Martinez.

Foi nesse momento, que as medidas protetivas de urgência (MPU) puderam ser solicitadas diretamente pelas mulheres, no preenchimento dos BO eletrônicos na “DDM On-line”. Essa nova possibilidade pareceu agradar os profissionais do sistema judiciário que, igualmente em trabalho remoto, perceberam a facilidade proporcionada pela modalidade eletrônica de recebimento e avaliação dos pedidos de concessão de medidas protetivas. Mais importante: as mulheres em situação de violência passam a ter a solicitação de MPU atendida muito mais rapidamente. Foi o caso de duas solicitações específicas, nos municípios paulistas, Marília e Taboão da Serra, em que as medidas protetivas foram concedidas, respectivamente, em duas e três horas. Esse desempenho faz com que as pessoas percebam a eficiência do atendimento *on-line* e o programa passa a ter mais apoio de toda a rede, inclusive do Poder Judiciário.

Atualmente, os números de boletins eletrônicos só crescem. No que se refere aos crimes em geral, 80% dos BO registrados no estado de São Paulo são feitos via Delegacia Eletrônica. Isso ainda não acontece com a “DDM On-line”.

Embora os números de boletins de ocorrência eletrônicos venham aumentando, nos casos de crimes contra as mulheres, a maior parte ainda é feita de forma presencial. Jamilla disse acreditar que a possibilidade de a mulher poder fazer um registro on-line diminui a chance de ser mal atendida em uma delegacia física, por exemplo. Ela ponderou, ainda, que os profissionais das delegacias não especializadas no tema podem encaminhar os casos para a “DDM On-line”, dando à mulher a opção de não ir à delegacia e, mesmo assim, ser assistida.

O projeto foi bem recebido pela rede, pelas mulheres e pelos policiais. E, na visão da delegada Jamilla Ferrari, coordenadora das DDM do estado de São Paulo, isso acontece porque a “DDM On-line” é uma política pública que funciona. O programa supre uma importante lacuna que, para Jamilla, está no fato de que o atendimento presencial e especializado das DDM não está disponível em todos os lugares.

O espaço da “DDM On-line” foi reformado e inaugurado em 29 de abril de 2022.

O FUNCIONAMENTO DA EXPERIÊNCIA

O sistema da “DDM On-line” passou por uma série de adaptações já que contou com o acompanhamento próximo do Departamento de Inteligência da Polícia Civil (em seus primeiros meses. Atualmente, é uma plataforma, disponível no portal da Delegacia Eletrônica², configurada em uma série de 17 etapas, sendo que somente na 16ª a vítima descreve o evento ocorrido. Segundo a equipe, cerca de 10% dos boletins de ocorrência são registrados por engano na DE, que, nestes casos, repassa os BO para a “DDM On-line”, pelo sistema ou pelo WhatsApp. Esse erro ocorre quando a vítima não encontra no site da Delegacia Eletrônica o campo específico para violência doméstica.

A mulher agredida, utilizando qualquer dispositivo eletrônico disponível, acessa o site da Delegacia Eletrônica, onde o ícone da DDM On-line está disponível. Em seguida, a vítima registra as informações que possui dos fatos (qualificação, identificação do agressor, endereços, melhor forma de ser contatada). Toda essa ação acontece sem a mulher sair de casa e sem despertar a desconfiança do agressor. No caso de lesão corporal, a denunciante recebe em seu e-mail a requisição do exame de corpo de delito, que não precisa ser impressa – basta apresentá-la no e-mail ao IML mais próximo para fazer a avaliação.

Hoje, o questionário está disponível também em inglês e espanhol, iniciativa adotada após o registro em espanhol de um BO por uma mulher que precisava de ajuda. Depois disso, a equipe entendeu ser importante deixar acessível a op-

2. <https://www.delegaciaeletronica.policiaivil.sp.gov.br/ssp-de-cidadao/home>

ção de preenchimento nos dois idiomas, atendendo a uma antiga demanda de organizações que trabalham com imigrantes na cidade de São Paulo.

Após o registro, o boletim aparece para os plantonistas da “DDM On-line”, que ocupam uma sala no prédio da Delegacia Geral de São Paulo. Cada equipe é formada por duas delegadas, duas escrivães e de dez a 11 policiais, totalizando um efetivo total de no programa 83 delegadas/os. Grande parte da “DDM On-line” é integrada por policiais femininas e recém-formadas da Acadepol. Os turnos de trabalho são de 12h/24h ou de 12h/72h. Segunda-feira é o dia da semana com maior demanda.

Os boletins ficam, então, em uma fila de espera, atendidos pelas agentes um a um. Nessa etapa, são analisados os depoimentos, e a equipe só entra em contato com a vítima, através do telefone de contato autorizado por ela, caso haja necessidade de complementação de informações para melhor embasar o encaminhamento dado pela delegacia. Depois desse atendimento, a delegada de plantão examina e expede o boletim eletrônico realizado.

Diferentemente dos registros feitos em delegacias físicas, na “DDM On-line” nem sempre a denunciante sabe o tipo de informação ou detalhes mais relevantes do ponto de vista da investigação criminal. Isso revela que as queixas registradas on-line tendem a ser menos detalhadas.

Além disso, na avaliação da coordenadora do programa, ao mesmo tempo em que encoraja a mulher a denunciar e pedir ajuda, também a leva mais frequentemente ao arrependimento, na comparação com a delegacia física. Para Claudia, isso acontece porque presencialmente é mais fácil a vítima compreender melhor as próximas etapas e desdobramentos do registro da ocorrência. Por outro lado, também é sabido que muitas vezes as vítimas de agressão são desencorajadas a seguir adiante com as denúncias por profissionais mal preparados para atendê-las.

Segundo Jamilla Ferrari, a pandemia trouxe elementos que têm contribuído para a compreensão das mulheres de que podem pedir ajuda sem ir a uma delegacia. São exemplos a lei que obriga síndicos ou moradores a denunciarem episódios de violência doméstica envolvendo seus condomínios; a divulgação do número 180, do governo federal, para emergências; e a campanha Sinal Vermelho, que estimula as vítimas de violência a pedirem ajuda em estabelecimentos comerciais, mostrando um “x” vermelho na palma da mão. Além de diversos casos, amplamente divulgados, de mulheres que ligaram para o canal 190 pedindo uma “pizza” ou “açai” e foram socorridas pela polícia.

O setor de comunicação social da Polícia Civil paulista, de acordo com as responsáveis pela “DDM On-line”, divulgou intensamente o serviço. Ao mesmo

tempo, a própria equipe rodou o estado divulgando o programa não só para a própria PC, mas também junto aos equipamentos da rede de proteção, como estabelecimentos de ensino ou saúde. Isso foi particularmente importante porque mulheres analfabetas ou sem acesso a computador ou celular podem preencher o boletim on-line com a ajuda de um/a funcionária/o da escola ou do hospital, por exemplo. As delegadas têm ensinado profissionais da rede a preencherem o BO, caso precisem ajudar alguma mulher em situação de violência. Além disso, a equipe solicitou a instalação de totens nas Casas da Mulher Paulista, que concentram diversos serviços de atendimento e apoio às vítimas de violência de gênero, para que a mulher possa fazer o boletim de ocorrência on-line sem precisar de um computador ou celular.

O entendimento da equipe por trás da criação da DDM On-line é de que a violência de gênero tem aspectos específicos, que a diferenciam dos outros tipos. Um desses aspectos é o vínculo íntimo da vítima com o agressor, o que muda muito a forma como esse crime tem de ser interpretado. Pensando na preparação dos profissionais que farão o atendimento dessas mulheres, seja na delegacia física ou on-line, a Acadepol tem um papel importante³. Mas é, sem dúvida, um tipo de violência difícil de sistematizar, de criar “um perfilamento dos autores” dessas violências e, também, de chegar até as vítimas, uma vez que a maior parte das agressões acontecem dentro de casa⁴. Luiz Fernando Zambrana Ortiz fez uma analogia para dimensionar a subnotificação que ronda o fenômeno da violência contra mulher. Para ele, hoje, praticamente todas as pessoas que têm um celular roubado ou furtado fazem um boletim de ocorrência, o que permite dizer que o universo de BO existente representa quase todos os casos ocorridos. Mas isso não acontece nos casos de violência doméstica, cujos registros oficiais certamente não representam a totalidade das agressões que essas mulheres sofrem. Entre outros aspectos, é preciso saber quem ela é; a que classe social pertence; qual sua raça; seu perfil de relacionamento com o agressor; se possui ou não filhos. Essas informações vão auxiliar o encaminhamento que será dado posteriormente. A “DDM On-line” pretende ser essa ferramenta que vai diminuir as lacunas informacionais existentes.

A SOLICITAÇÃO DA MPU

Desde fevereiro de 2021 as mulheres podem solicitar diretamente a medida protetiva de urgência no momento em que realizam o boletim eletrônico na

3. A Academia da Polícia Civil tem iniciativas a respeito, documentadas na Casoteca do FBSP: Projeto Integrar, de 2018 (https://casoteca.forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2019/04/CASOTECA-2018_site.pdf) E o Programa de Investigação de Femicídio, de 2019 (<https://casoteca.forumseguranca.org.br/selo-fbsp-2019/programa-de-pesquisa-e-capacitacao-continuada-dos-policiais-civis-de-sao-paulo-em-feminicidio-e-a-investigacao-sob-perspectiva-de-genero/>)

4. <https://forumseguranca.org.br/anuario-brasileiro-seguranca-publica/>

“DDM On-line”. Essa possibilidade proporcionou maior rapidez entre a percepção do risco e a concessão da MPU.

No BO há um campo específico onde podem ser anexadas fotografias de lesões, *prints* de conversas ameaçadoras e/ou ofensivas em aplicativos de mensagens, prontuário médico e/ou qualquer outro documento que a vítima entenda necessário ao seu processo. A equipe de policiais analisa o pedido e, quando há a solicitação de medida protetiva, também são juntadas as informações disponíveis nos sistemas policiais. E, em seguida, o pedido de medida protetiva é encaminhado remotamente ao Poder Judiciário, que irá analisar e determinar o que for preciso.

Por enquanto, a “DDM On-line” consegue quantificar as medidas solicitadas – de março a dezembro de 2021, foram solicitadas 10.683 medidas. E, entre janeiro e abril de 2022, 7.380. A equipe, contudo, não consegue saber quantas MPU foram concedidas. Isso evidencia a principal dificuldade do programa, qual seja a integração entre o Judiciário e a Polícia Civil do estado de São Paulo, e que é muito anterior ao projeto. Os fóruns funcionam em horários determinados e, como os sistemas não são integrados, a equipe da “DDM On-line” precisa saber de antemão a escala de plantão do judiciário e, assim, poder encaminhar os pedidos protetivos de urgência, por exemplo. No mesmo sentido, muitas vezes, casos em que há pedido de MPU são classificados como segredo e só quem tem a senha (que não é compartilhada) consegue acessar as informações. Com isso, a delegada que pede a medida protetiva nem sempre consegue avaliar se o agressor já descumpriu medida protetiva anteriormente, já que, para configurar o descumprimento, esse agressor precisa ter sido intimado. E essa informação só está disponível no sistema do judiciário e não no da polícia. Nem sempre a delegada que pede a MPU consegue saber se ela foi ou não concedida.

Conversamos com a juíza Rafaela Caldeira Gonçalves, da Vara de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, localizada no Butantã, Zona Oeste da capital paulista, que costuma lidar com pedidos de MPU oriundos da “DDM On-line”. A magistrada disse acreditar a que em 99% dos casos, quando o registro é feito presencialmente, o processo fica muito mais bem instruído, dada a possibilidade da autoridade policial em conseguir informações e detalhes junto à vítima, além de uma linguagem mais “palatável”, que utiliza menos do “juridiquês”. Para ela, o formulário de avaliação de risco deveria ser preenchido sempre com alguém da rede de proteção, pois, em razão da própria natureza da tecnologia, o caso on-line, nem sempre a narrativa é clara. Antes da pandemia, os pedidos de medidas protetivas variavam entre 7 e 8 por dia. Hoje, são de 12 a 14, sendo a maioria oriunda da delegacia on-line. Alguns casos não possuem elementos suficientes para o deferimento da juíza, que devolve o pedido para a delegada e solicita mais informações para embasar a sua decisão. Ela sabe que alguns colegas não pedem mais dados, simplesmente negando a MPU. Nesses

momentos, os links de áudio e *prints* de WhatsApp incluídos no BO pela mulher têm funcionado e ajudado a justificar os pedidos.

Rafaela pontuou que decretar uma medida de afastamento do lar é algo muito drástico e, por isso, ela sempre tem em mente que essa pessoa pode ficar na rua, percepção que se acentuou após a pandemia. Por isso, acha que é importante compreender o contexto dessa mulher e de seus filhos, se precisam de um abrigo, que equipamentos da rede podem acessar, enfim, qual a melhor maneira de auxiliar a vítima.

Nessa empreitada de proteger as mulheres, ponderou a juíza, mesmo que as informações nem sempre estejam completas, a possibilidade de solicitar a medida protetiva a partir da “DDM On-line” não apenas é fundamental, como concretiza mais uma ação de acesso à justiça. Deferir ou não a MPU depende do magistrado, mas ela valoriza muito a narrativa da vítima e indefere poucos pedidos. Quando necessário, além de pedir mais informação à delegacia, a juiz encaminha o pedido ao setor psicossocial para uma avaliação, sempre no intuito de se municiar do maior número de elementos que possam embasar sua decisão.

Sobre a falta de integração entre os sistemas policial e judiciário, ela ressalta um outro aspecto: “Se a justiça da Bahia defere lá um pedido de MPU e a pessoa vem pra São Paulo, o próprio Judiciário daqui não tem essa informação”. Já há um entendimento em âmbito nacional de que os trâmites precisam ser compartilhados e há um projeto em andamento. Igualmente, no nível estadual a integração está em vias de acontecer.

A SALA DDM 24 HORAS

O programa teve um desdobramento bem importante, que se tornou mais um braço desse amplo projeto de melhorias da Polícia Civil de São Paulo. Trata-se da Sala DDM 24 horas, que funciona no período da noite e aos finais de semana, conectando por videoconferência mulheres que, em todo o estado procuram uma delegacia comum. Assim, elas podem ser atendidas por policiais de plantão da “DDM On-line”. Espaços específicos para registro de ocorrência de violência doméstica por meio da internet, 44 “salas” em funcionamento no território paulista, no momento da visita.

Ao atender a mulher em situação de violência doméstica, o/a delegado/a de polícia de plantão na unidade territorial irá orientá-la para dirigir-se à “Sala DDM 24 horas”, onde será atendida por um plantonista do programa. A Microsoft, que possui um contrato com a PCSP, desenvolveu um sistema específico para essa vertente da “DDM On-line”, que já transcreve as videoconferências. Todo o mate-

rial, vídeo e transcrição, é anexado ao processo encaminhado ao Poder Judiciário, auxiliando na avaliação dos pedidos de medida protetiva de urgência.

INSTITUCIONALIDADE

Todos os envolvidos no projeto disseram que ele se tornou uma política pública que veio para ficar, não havendo possibilidade de descontinuidade, mesmo na eventualidade de mudança na configuração da equipe que hoje está à frente da “DDM On-line”, cujo funcionamento é regulamentado pela Portaria DGP nº 27, de 30 de março de 2022.

ARTICULAÇÃO COM A REDE

Graças à articulação das ações de comunicação social e da coordenação das Delegacias da Mulher de São Paulo, a “DDM On-line” passou a ser conhecida e apoiada pelos atores que integram a rede de proteção, profissionais do serviço social, da educação e da saúde, além dos próprios policiais. A maior dificuldade, como mencionado, são a sua articulação/integração com a Polícia Militar com o Poder Judiciário, um problema que envolve todos os setores da PC. O projeto possibilita uma mudança na relação entre a sociedade civil, o cidadão e os agentes públicos; amplia o canal de comunicação entre as mulheres em situação de violência e a Polícia Civil, permitindo às vítimas escolherem entre uma delegacia física ou a algum outro equipamento da rede de proteção, no qual o registro possa ser feito junto com algum agente da saúde ou educação, por exemplo.

Mesmo com as dificuldades encontradas, é uma experiência que pode inspirar outros estados. Não apenas ao que se refere a esse atendimento on-line às mulheres em situação de violência, mas em relação a todas as mudanças que foram realizadas na PC paulista para que esse acolhimento se tornasse possível.

PRINCIPAIS RESULTADOS

Os principais resultados da “DDM On-line”, evidentes desde o início do projeto, foram o aumento no número de boletins realizados, assim como o de deferimento de medidas protetivas de urgência solicitadas. Isso demonstra uma confiança crescente das mulheres na ferramenta disponível, bem como dos atores da rede de atendimento e dos próprios policiais.

Acreditamos que um dos desdobramentos mais importantes do projeto foi a instalação das Salas DDM 24 horas, que possibilitam o atendimento re-

moto das mulheres que estão em locais onde não existe uma delegacia da mulher. Com isso, resolve-se um problema antigo, que é a falta de delegacias especializadas e de efetivo para atender a uma demanda cada vez mais frequente em todo o estado.

DESAFIOS

Muitos desafios foram surgindo enquanto o projeto estava sendo colocado em prática. Conforme apontado, no início, foi observado grande número de registros de violência doméstica realizados por homens; depois, um BO preenchido em língua espanhola trouxe à tona as demandas de mulheres estrangeiras; e, por fim, a inexistência de um espaço físico para abrigar a “DDM On-line”. A esses desafios, que emergiram ao longo do caminho, somaram-se outros, a necessidade de incluir o formulário de avaliação de risco, bastante extenso e que poderia fazer a vítima desistir de fazer o registro. A Polícia Civil de São Paulo se mostrou preparada ao apresentar soluções para os problemas, aprimorando progressivamente o serviço oferecido, entendido como uma política pública de sucesso.

O maior desafio, no entanto, é mesmo a integração dos sistemas da PCSP e do Poder Judiciário, o que permitiria articular os processos de produção dos boletins de ocorrência de acompanhamento dos pedidos de medidas protetivas de urgência. Um processo, é importante dizer, que também não acontece em outros estados e que demanda, além de investimento financeiro e tecnológico, vontade política.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A “DDM On-line” é uma ferramenta tecnológica da Polícia Civil do Estado de São Paulo fundamental para ampliar o acesso de mulheres em situação de violência aos canais de denúncia, e garantir a elas o direito à justiça e à rede de proteção. Embora fosse um projeto a ser implementado no médio e longo prazo, a PCSP não mediu esforços para colocá-lo em prática enquanto estava sendo construído. Por saber que o distanciamento social ampliado desencadeado pela pandemia de covid-19 poderia colocar ainda mais em risco as mulheres que vivem em contextos domésticos de violência em menos de dez dias após a decretação do lockdown o poder público paulista colocou a “DDM On-line” em funcionamento.

As perspectivas de melhorias e integração anunciadas, principalmente pelo então delegado-geral, Ruy Pontes, um dos principais responsáveis pelo projeto, são animadoras e cruciais para o sucesso da experiência a longo prazo.

É fundamental que os profissionais que trabalham na DDM On-line possam saber a consequência dos pedidos de MPU encaminhados por eles. O número só cresce, mas quantos desses são acatados? Conhecer esse dado vai fortalecer a ação do projeto enquanto política pública, bem como auxiliar na melhoria da autoestima e motivação da equipe envolvida. O mesmo vale para o atendimento do policial militar na rua. Com a integração dos boletins de ocorrência, não apenas a vítima vai conseguir acompanhar o desdobramento do serviço que o Estado prestou a ela, mas também o agente que realizou o primeiro atendimento. Sabemos que o acolhimento inicial dado a uma mulher em situação de violência pode ser um divisor de águas entre ela ser salva e nunca mais confiar no Estado e desistir de pedir ajuda. E, se acompanhar o desdobramento do seu atendimento, seja um policial militar ou um policial civil da “DDM online”, ajudar esse profissional a compreender a importância do seu trabalho e de que ele pode, de fato, salvar vidas, certamente teremos profissionais ainda mais motivados e com mais clareza acerca de seu papel no enfrentamento da violência contra a mulher.





Projeto Medidas Protetivas Já

Rio Branco (AC)

*Juliana Ribeiro Brandão
e Amanda Lagreca*



Nome do projeto: Projeto Medidas Protetivas Já



Instituição: Ministério Público do Acre



Local: Rio Branco (AC)



Data da visita ao projeto: 18/04/2022



Responsável pela inscrição: Patrícia de Amorim Rêgo



Contato: cav@mpac.mp.br

RESUMO

O projeto “Medidas Protetivas Já”, do Centro de Atendimento à Vítima (CAV), vinculado ao Ministério Público do Acre, é uma iniciativa que atende mulheres vítimas de violência com vistas a assegurar a solicitação e o encaminhamento célere das medidas protetivas de urgência (MPU), a distância. Ou seja, sem que a vítima precise se deslocar até o CAV, responsável pelo encaminhamento das MPU. Para tanto, a equipe do projeto utiliza contatos telefônicos, WhatsApp e um aplicativo desenvolvido especificamente para essa finalidade.

INTRODUÇÃO

No relatório da Casoteca de 2018, o Fórum Brasileiro de Segurança Pública documentou o Centro de Atendimento à Vítima (CAV), órgão vinculado à Procuradoria Geral de Justiça do Acre¹, que auxilia o trabalho do Ministério Público (MPAC). Instituído no estado pela Lei Complementar nº 336/2017, atualmente o CAV conta com 11 pessoas, sendo uma coordenadora-geral, uma coordenadora administrativa, uma assessora jurídica, uma assistente social, três psicólogas, três assistentes técnicas e uma estagiária de psicologia. Em suas instalações, nas dependências do Ministério Público, localizado na região central de Rio Branco, há recepção, sala da equipe multiprofissional, sala de atendimento e sala do Observatório de Violência de Gênero.

Em 2022, a equipe de pesquisadoras do FBSP foi conhecer, *in loco*, um dos projetos do centro, desenvolvido em meio à pandemia de covid-19, intitulado “Medidas Protetivas Já”. Considerando a dificuldade de acesso das vítimas de violência às delegacias de Polícia Civil do Acre (PCAC), o MPAC criou o projeto que permite a elas requerer diretamente ao CAV medidas protetivas de urgências (MPU), por meio de atendimento virtual. Com as atuais flexibilizações em relação à crise sanitária, também é possível requerer a medida presencialmente – neste caso, a maioria mulheres mais jovens, de até 30 anos.

O programa, vale ressaltar, tem uma inovação notável, uma vez que é comum que as medidas protetivas sejam solicitadas através da delegacia. O Ministério Público, contudo, também tem competência para tanto, e atuar nessa área é de relevância significativa. Durante a visita, essa atuação do MPAC foi enfatizada, sobretudo durante a pandemia, que levou à desarticulação da delegacia da mulher no estado, passando o acolhimento às vítimas de agressão para a delegacia comum. E esse contexto se configurou um desafio na atenção e acolhimento dessas vítimas.

Assim, o Ministério Público do Acre passou a agir no sentido de garantir às mulheres a possibilidade de solicitar as MPU, deferidas ou não pelas autoridades judiciais, no prazo legal de 48 horas. Além disso, tendo uma sede física e uma equipe multidisciplinar para o atendimento, o trabalho do MPAC também permite o acolhimento, pelo estado, de mulheres atingidas por violência doméstica.

DESCRIÇÃO GERAL DA EXPERIÊNCIA E COVID-19

No Acre, em julho de 2020, com a interrupção abrupta dos trabalhos presenciais provocada pela emergência da covid-19, o atendimento presencial nas de-

1. A publicação está disponível em: <<https://casoteca.forumseguranca.org.br/selo-fbsp-2018/centro-de-atendimento-a-vitima-cav-acre/>>. Acesso em: 26 jul. 2022.

legacias de polícia e mesmo no CAV foi suspenso. Em 2021, vale registrar, o cenário foi agravado, pois, concomitantemente à pandemia, o Acre viveu uma crise migratória, um surto de dengue e uma temporada de enchentes. O trabalho se deslocou para o ambiente doméstico, e, embora o Ministério Público já contasse com uma estrutura para que as atividades-fim fossem desenvolvidas em ambiente virtual, para as atividades-meio não havia atendimento a distância.

Na busca por uma forma de atuação que contemplasse essa nova dinâmica, foi criado, inicialmente, um grupo de trabalho para enfrentamento à violência doméstica. As reuniões eram virtuais, com promotores da capital e do interior, contando ainda com integrantes dos órgãos de apoio do MPAC. Esse grupo tinha interlocução com o Sistema de Justiça e com a rede de atenção às vítimas de violência doméstica para buscar soluções.

Houve uma primeira tentativa para que a própria delegacia de polícia implantasse um boletim de ocorrência virtual e assumisse o lugar de porta de entrada das vítimas de violência, no contexto pandêmico. Como essa experiência não prosperou, segundo Patrícia de Amorim Rêgo, procuradora e coordenadora-geral do centro, o Ministério Público assumiu a liderança para que esse atendimento fosse assegurado. Ela também relatou que foi cogitado o uso de instrumentos coercitivos para que as delegacias mantivessem o serviço. Todavia, o grupo de trabalho ponderou que o tempo do processo judicial poderia ser um fator contraproducente, já que a demanda vinha aumentando dia a dia.

Então, pensando em instrumentos que viabilizassem o serviço a distância, o MPAC investiu em ampla divulgação da estrutura já existente, como o telefone do CAV e o Disque Paz, canal de denúncias disponível no site do órgão. Para tanto, fizeram campanhas em rádio e TV, supermercados, farmácias e outdoors, tendo como parceiros o Tribunal de Justiça do Acre (TJAC) e a subseção acreana da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB-AC). E isso permitiu amplificar a difusão dos contatos telefônicos do centro de atendimento. Além disso, houve ampla exposição do serviço nas redes sociais do Ministério Público, que disponibilizou um número de WhatsApp e criou um aplicativo para receber denúncias de violência contra mulheres.

A partir dessa reestruturação foi implantado um novo fluxo de atendimento. De acordo com o relato da coordenadora administrativa do CAV, a advogada Otília Amorim, graças a essa estrutura a equipe passou a produzir relatórios informativos, viabilizando a solicitação das medidas protetivas diretamente à 13ª Promotoria Especializada no Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, sem que a vítima precisasse ir até uma delegacia.

Sob essa configuração, o centro acompanha a vítima desde o momento em que ela procura o serviço, passando pela persecução penal e chegando até a res-

pensabilização do agressor – de forma geral, o órgão recebe a denúncia pelo relato coletado junto às pessoas que o procuraram e encaminham o pedido de MPU.

Por fim, foi feita uma recomendação para que os promotores ficassem atentos e pedissem a prorrogação automática das medidas protetivas. Em igual sentido, durante a pandemia, o próprio TJAC sugeriu que elas fossem deferidas.

INSTITUCIONALIDADE

O “Medidas Protetivas Já” é uma das ações que o CAV desenvolve como órgão de apoio ao Ministério Público do Acre. Embora com previsão explícita na Lei Orgânica do MPAC (Lei Complementar Estadual nº 291/2014, Art. 77), o que confere ao órgão relativa estabilidade quanto à sua existência, trata-se de instrumento diretamente subordinado à Procuradoria Geral de Justiça, cuja chefia é renovada bienalmente. Isso implica eventuais flutuações na condução das atividades do Centro de Atendimento à Vítima, que podem ou não estar alinhadas com os projetos que já se encontram em andamento.

Também deve ser levado em conta o fato de que a sua equipe atua sob o regime jurídico de cargos comissionados. Se por um lado isso permite que os profissionais sejam recrutados conforme maior aderência com as atividades desenvolvidas, por outro traz a latente transitoriedade daqueles que trabalham no equipamento. Assim, com pouco mais de quatro anos de existência, ainda permanece como questão assentar a importância estratégica do CAV dentro do MPAC. A cada biênio esse tema é revisitado e a manutenção do órgão, colocada à prova, sob o argumento de otimização de despesas operacionais.

A despeito desse cenário, a equipe do centro trabalha com o compromisso de assistir as mulheres vítimas de violência e vislumbra a interiorização como futuro do “Medidas Protetivas Já”. A princípio, essa unidade para atendimento presencial seria instalada no município de Cruzeiro do Sul, o segundo maior do Acre, depois da capital Rio Branco.

ARTICULAÇÃO COM A REDE

Em tempos pandêmicos, a urgência de soluções práticas e rápidas para viabilizar o manejo do atendimento a distância parece ter sido o motor a articular os diferentes atores envolvidos na defesa das mulheres agredidas. Na leitura de Patrícia Rêgo, o alto índice de feminicídios no estado do Acre acabou sensibilizando o judiciário local a deferir as medidas protetivas solicitadas.

Com relação às articulações com a sociedade civil, o centro mantém parceria longeva com o Instituto Mulheres da Amazônia (IMA). Fundada no contexto do processo constituinte de 1987, a organização se firmou em torno dos direitos das mulheres da Amazônia – parteiras, rezadeiras, benzedadeiras e guardiãs da floresta.

A presidente do IMA, Concita Maia, ponderou que separar as relações institucionais das de amizade é uma questão ainda não superada, que possui impactos positivos, uma vez que ambas as instituições atuam como rede de apoio às vítimas. Ainda há, contudo, dificuldades para quem atua nelas, porque não há horário comercial que guie o acionamento do centro. Diante de um caso de violência contra a mulher, o IMA vê no CAV um “porto seguro”, de onde sempre obteve pronto encaminhamento. Dos perfis que mais procuram o instituto, destacam-se as mulheres periféricas, negras e indígenas – estas últimas identificadas como uma agente mais recente na busca por socorro pós-agressão. Segundo Concita, essa demanda se deve à questão cultural local, que naturaliza a violência.

Nas relações governamentais, a rede articulada com a Secretaria de Saúde de Rio Branco (SEMSA) assegura atendimento clínico e psicológico às vítimas, por meio de uma classificação de risco feita segundo os casos encaminhados pelo Centro de Atendimento à Vítima. A partir daí é realizado o devido encaminhamento para a rede de atenção à saúde do município/estado.

Há, ainda, uma parceria com a Defensoria Pública Estadual para o atendimento das demandas cíveis das agredidas, cujo fluxo não foi detalhado. E, por fim, graças à experiência do Observatório de Violência de Gênero, o CAV tem se aproximado da Universidade Federal do Acre (UFAC) com vistas a uma futura parceria.

PRINCIPAIS RESULTADOS

Em todo estado, estima-se que 54 mulheres tenham sido atendidas desde o início do projeto (junho de 2021). Na percepção da equipe do CAV, todos os pedidos de medida protetiva de urgência e suas consequentes decisões tiveram desfechos muito rápidos. Inclusive, nenhuma das solicitações encaminhadas pela 13ª Promotoria foi indeferida.

Também foi mencionada a sensação de que os envolvidos no projeto puderam salvar vidas, atribuindo ao fato de o MPAC ter priorizado, na pandemia, a área da violência doméstica. Tal iniciativa levou o “Medidas Protetivas Já” a evitar desfechos fatais nos casos atendidos de violência contra as mulheres.

DESAFIOS

Além da própria consolidação do Centro de Atendimento à Vítima dentro do Ministério Público, outros fatores apareceram como desafios.

O primeiro deles, nomeado inclusive pela própria equipe do CAV, é a necessidade de maior articulação com outros órgãos do judiciário e da segurança pública para garantir que as vítimas tenham acesso à Lei Maria da Penha (LMP) e à rede de proteção às mulheres. Nessas situações, o que se tem visto são relações íntimas atravessadas pelo crime organizado, pelas quais a mulher vítima de violência acaba por ficar ainda mais estigmatizada e desprotegida. Isso porque os serviços e demais canais institucionais que deveriam protegê-la são capturados pelo temor de eles mesmos se tornarem alvos. A coordenação do abrigo, por exemplo, tem receio de receber uma mulher cujo agressor tenha relações com o tráfico ou crime organizado e, assim, colocar as demais abrigadas em risco. Essas situações têm exigido do centro outras saídas, até não institucionais, para assegurar a proteção dessas mulheres e colocar em perspectiva a demanda de ações ampliadas para que a lei possa atender a todas, sem discriminação.

Lei Maria da Penha - N°11.340/2006

O nome é uma homenagem à farmacêutica Maria da Penha Maia Fernandes, que sofreu duas tentativas de feminicídio por seu companheiro, no ano de 1983. Em 1998, o caso foi levado à Comissão Interamericana dos Direitos Humanos (CIDH) que, pela primeira vez, acatou uma denúncia de violência doméstica. Em 2001, a CIDH condenou o Brasil por negligência e omissão em relação a esse tipo de violência e recomendou que fosse criada uma legislação adequada. Promulgada em agosto de 2006, estabelece que configura violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão que cause à pessoa, por seu gênero, lesão física, sexual, psicológica, moral ou patrimonial, no âmbito doméstico ou familiar ou em relações íntimas de afeto.

Outro ponto mencionado pela equipe do CAV diz respeito ao fato de que as mulheres estão chegando para atendimento no limite da segurança alimentar, o que por vezes impacta a todos. Nesse sentido, apareceu o adoecimento mental dos profissionais da linha de frente do órgão. A exigência constante de lidar com o peso da trajetória de outras mulheres sem o devido suporte institucional acaba por desestabilizar o grupo de trabalho. E não é incomum que profissionais peçam para se desligar da equipe.

Já em relação aos temas problematizados pelas pesquisadoras durante a entrevista, a ambivalência da tecnologia para o atendimento a distância aparece como questão em aberto.

Se o atendimento remoto permite alcançar as mulheres de qualquer ponto, por outro lado exige delas, além da viabilidade de acesso, certo letramento digital. Também nessa linha se coloca o acolhimento a distância: como fazê-lo? E como fazê-lo resguardando os dados pessoais sensíveis, a maioria obtida a partir de atendimentos realizados via WhatsApp, que apesar da criptografia tem lacunas em termos de sigilo das informações?

Por fim, o recorte racial apresentou-se como um silêncio. Muito embora ao falar do perfil das mulheres que buscam ajuda a equipe do CAV tenha mencionado a percepção de que elas são pretas e pardas, não havia no cenário do órgão, até o momento da visita, um olhar específico para as intersecções entre gênero e raça.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste relato, a descrição da atuação do Centro de Atendimento à Vítima do MPAC muitas vezes se sobrepôs à apresentação do “Projeto Medidas Protetivas Já”. E é de se esperar que a parte integre o todo e com ele seja coerente.

Na travessia pandêmica que tanto demandou respostas rápidas para cenários nunca antes vislumbrados, uma das grandes marcas parece ter sido o trabalho com os recursos disponíveis. A otimização de rotinas e de procedimentos já conhecidos propiciou um ambiente minimamente controlado em um contexto de inúmeras incertezas.

A vulnerabilidade e o risco de violência, drasticamente aumentados pelo fato de os potenciais agressores estarem em casa por longos períodos, exigiu ainda mais das vítimas. Com a distância dos acontecimentos, agora vistos em retrospectiva, pode parecer singelo ou até temerário um áudio de WhatsApp movimentando a máquina judiciária a ponto de culminar em uma medida protetiva de urgência. Contudo, em um cenário de pandemia, com todos os ajustes e senões que precisam ser levados em conta nos usos das novas tecnologias, é sim inovador dar credibilidade à palavra da vítima. Como também o é criar na prática caminhos processuais que confirmam celeridade ao processo de concessão de MPU.

De outro lado, a escuta qualificada, que privilegia a acolhida das mulheres no seu tempo, sem que se dê sua revitimização, promovida por uma atuação despreparada dos agentes estatais, tem potencial para quebrar o ciclo de violência. A vítima bem informada pode compreender sua condição, sem que seja moralmente julgada ou culpabilizada. E, a partir daí, retomar as rédeas de sua vida, implicando-se nas soluções para o seu caso.

Ao eleger o “Medidas Protetivas Já” como instrumento hábil para promover a solicitação e o encaminhamento célere de MPU, o centro, que tem no seu cerne a proteção da vítima, confere tratamento mais digno e humanizado às mulheres vitimadas pela violência ao longo do flagelo da covid-19. Isso porque atuou como órgão ativo na garantia da preservação dos seus direitos.

Para além da percepção de quem esteve no olho do furacão atendendo às vítimas, saber quem são essas mulheres pode, evidentemente, guiar novos passos em direção a políticas voltadas para o público que procura o CAV.

A capilaridade da prática poderá ser alcançada com treinamento de pessoal e refinamento da segurança dos dados. Atualmente, o centro encontra-se em trabalho presencial, com recursos e serviços oferecidos no modelo híbrido.

Enfim, o procedimento trazido pelo projeto dialoga ainda com instrumentos do Direito Internacional dos Direitos Humanos (DIDH). É o que se vê, por exemplo, na Recomendação Geral nº 33, de 3 de agosto de 2015, do Comitê para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW), em seu Art. 51.c., que sugere aos estados que “tomem medidas efetivas para proteger as mulheres contra a vitimização secundária em suas interações com autoridades judiciais e demais encarregadas da aplicação da lei.”



Sobre as autoras
Lista de siglas e abreviaturas
Índice remissivo



SOBRE AS AUTORAS

AMANDA LAGRECA

Graduada em Administração Pública pela FGV, Mestranda em Administração Pública e Governo pela FGV e Pesquisadora do Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

JACQUELINE I. MACHADO BRIGAGÃO

Doutora em Psicologia pelo Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. Docente do curso de Obstetrícia e do Mestrado em Gestão de Políticas Públicas da Escola de Artes Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH/USP). Orientadora no Programa de Pós Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Pará (UFPA).

JULIANA RIBEIRO BRANDÃO

Doutora e Mestre em Direitos Humanos pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. Consultora do Fórum Brasileiro de Segurança Pública e advogada em causas relativas á violência contra a mulher, direitos de criança/adolescentes, idosos, pessoas LGBTQIA+ e relações étnico-raciais.

JULIANA TEIXEIRA DE SOUZA MARTINS

Mestre e Doutora em Psicologia pela Universidade de São Paulo, USP. Coordenadora Institucional do Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

MARINA BOHNENBERGER

Mestranda em Antropologia Social na Universidade de São Paulo e Consultora do Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

SAMIRA BUENO

Doutora em Administração Pública e Governo pelo FGV/EAESP. Diretora-executiva do Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

TALITA NASCIMENTO

Graduada em Gestão de Políticas Públicas pela Universidade de São Paulo, pós-graduanda em Direito Penal e Criminologia pela Faculdade CERS/Introcrim e pesquisadora do Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

THAIS CARVALHO

Graduanda em Ciências Sociais na Universidade de São Paulo e estagiária do Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

IARA SENNES

Graduanda em Administração Pública na FGV e em Ciências Sociais na USP.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

Acadepol	Academia de Polícia “Dr. Coriolano Nogueira Cobra”
BO	Boletim de Ocorrência
CAV	Centro de Atendimento à Vítima
CEA	Curso Específico de Aperfeiçoamento
CFTP	Curso de Formação Técnico-Profissional
Comitê CEDAW	Comitê para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher
CRAS	Centro de Referência em Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado em Assistência Social
DE	Delegacia Eletrônica
DEAM	Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher
Decradi	Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância
Deic	Departamento Estadual de Investigações Criminais
DEPCA	Delegacia Especializada de Proteção à Criança e ao Adolescente
DER	Departamento de Estradas de Rodagem
DETRAN	Departamento de Trânsito
DGP	Delegacia Geral de Polícia
DICOE	Divisão de Controle de Denúncias e Ocorrências Eletrônicas
DIDH	Direito Internacional dos Direitos Humanos
DIG	Delegacias de Investigações Gerais
FBSP	Fórum Brasileiro de Segurança Pública
GMC	Guarda Municipal de Campinas
IEA	Instituto de Estudos Avançados
IMA	Instituto Mulheres da Amazônia
LGBTQIA+	Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgênero, Queer, Intersexo, Assexual, +
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
LMP	Lei Maria da Penha
MPAC	Ministério Público do Acre
MPU	Medida Protetiva de Urgência
OAB - AC	Ordem dos Advogados do Brasil - Subseção Acre
PCAC	Polícia Civil do Acre
PCDF	Polícia Civil do Distrito Federal

PCSP	Polícia Civil do Estado de São Paulo
PIPMP	Programa Integrado Patrulha Maria da Penha
PMAC	Polícia Militar do Acre
PMP	Patrulha Maria da Penha
PMP/PM	Patrulha Maria da Penha/Polícia Militar
POP	Procedimento Operacional Padrão
PPDV	Patrulha de Prevenção à Violência Doméstica
SEMDH	Secretaria de Estado da Mulher e Diversidade Humana
SEMSA	Secretaria de Saúde de Rio Branco
SPJ	Sistema de Polícia Judiciária
STF	Supremo Tribunal Federal
TJAC	Tribunal de Justiça do Acre
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios
UFAC	Universidade Federal do Acre
USP	Universidade de São Paulo

ÍNDICE REMISSIVO

- Medida Protetiva de Urgência (MPU): **26, 80**
- COVID-19: **17, 29, 36, 45, 66, 88, 102**
- Pandemia: **6, 7, 29, 36, 45, 66, 88, 102**
- Distanciamento social: **6, 21, 29, 52, 65, 88, 90, 98**
- Violência contra mulher: **28, 36, 39, 42, 58, 61, 81, 84, 90, 105**
- Delegacia eletrônica: **51, 52, 53, 59, 88, 90, 92**
- Delegacia da Mulher: **28, 40, 66, 67, 87, 90, 98, 102**
- Patrulha Maria da Penha: **24, 27, 29, 32, 36, 37, 39, 42**
- Sala Lilás: **15, 17, 18**
- Lei Maria da Penha: **8, 20, 26, 39, 51, 52, 65, 79, 87, 106**
- Feminicídio: **37, 39, 61, 84, 106**
- Gênero: **6, 14, 16, 25, 28, 42, 44, 45, 46, 48, 49, 59, 94, 102, 106**
- Boletim de Ocorrência: **44, 54, 58, 70, 87, 94, 103**
- Rede de atendimento: **97, 98**
- Acolhimento: **6, 8, 13, 25, 26, 37, 41, 58, 63, 83, 97, 99, 102**
- LGBTQIA+: **42, 44, 45, 47, 48**
- CREAS: **16, 30**
- Denúncia: **17, 26, 36, 38, 39, 42, 52, 54, 61, 66, 79, 81, 88, 90, 93, 106**
- Crise: **6, 17, 19, 29, 31, 37, 66, 87, 102**

Realização:  FÓRUM BRASILEIRO DE
SEGURANÇA PÚBLICA

Correalização: **Uber**





Programa Guarda Amigo da Mulher

Talita Nascimento e Jacqueline I. Machado Brigagão

Programa Integrado Patrulha Maria da Penha

Jacqueline I. M. Brigagão e Talita Nascimento

Patrulha Maria da Penha Itinerante

Juliana Ribeiro Brandão e Amanda Lagreca

**Sistema de Justiça Criminal sob a ótica de gênero
e orientação sexual**

Juliana Ribeiro Brandão e Thais Carvalho

Maria da Penha On-Line

Marina Bohnenberger

Chame a Frida

Samira Bueno e Amanda Lagreca

Delegacia da Mulher Online

Juliana Martins e Iara Sennes

Projeto Medidas Protetivas Já

Juliana Ribeiro Brandão e Amanda Lagreca

