

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MINAS  
GERAIS

Faculdade de Políticas Públicas e Gestão de Negócios Tancredo Neves  
Programa de Pós-Graduação em Segurança Pública e Cidadania

Elias Gabriel da Silva Junior

**“Quem olha por elas”: o atendimento policial e a revitimização de mulheres  
negras vítimas de violência de gênero**

BELO HORIZONTE

2024

**Elias Gabriel da Silva Junior**

**“Quem olha por elas”: o atendimento policial e a revitimização de  
mulheres negras vítimas de violência de gênero**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Segurança Pública e Cidadania da Universidade do Estado de Minas Gerais como requisito para a obtenção do título de Mestre em Segurança Pública e Cidadania.

Linha de Pesquisa: Violência, Crime e Controle Social.

Orientador: Prof. Dr. Otavio Henrique Ferreira da Silva

BELO HORIZONTE

2024

Elias Gabriel da Silva Junior

**“Quem olha por elas”: o atendimento policial e a revitimização de mulheres negras  
vítimas de violência de gênero**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Segurança Pública e Cidadania da Faculdade de Políticas Públicas e Gestão de Negócios Tancredo Neves da Universidade do Estado de Minas Gerais como requisito para o título de mestre em segurança pública e cidadania.

Área de concentração: Criminologia

Dissertação defendida e aprovada em 20 de Setembro de 2024

Banca examinadora:

---

Prof. Dr. Otavio Henrique Ferreira da Silva (UEMG) – Orientador

---

Profa. Dra. Alessandra Vieira (UEMG) - Titular Externa

---

Profa. Dra. Júnia Guerra (UEMG) - Titular Interna

---

Prof. José Eustáquio de Brito (UEMG) - Titular Interno

---

Profa. Dra. Thatiane Ruas (UEMG) - Suplente Externa

---

Prof. Dr. Gustavo Tomaz Almeida (UEMG) - Suplente Interno

## AGRADECIMENTOS

Ao encerrar este capítulo tão significativo da minha vida acadêmica, sinto-me profundamente grato e emocionado ao refletir sobre todos que estiveram ao meu lado nesta jornada. Este momento não seria possível sem o apoio, o amor e a presença constante de cada um de vocês.

Agradeço, antes de tudo, a Deus, que renovou minhas forças a cada dia e me sustentou com seu amor em cada passo. Sem sua graça, eu não teria alcançado tantas realizações. A Ele, dedico toda honra e glória.

À minha esposa, Ingrid Antunes Sena, meu porto seguro e minha maior aliada, agradeço por estar sempre ao meu lado, por seu incentivo constante e por todo o amor que me fortaleceu nos momentos mais difíceis. Com você, enfrentei cada desafio com a certeza de que tudo seria possível.

Aos meus filhos, Vitor, Henrique e Benjamim, quero repetir algo que sempre digo a vocês: "Vocês são minha vida". Guardem isso pois vocês são a fonte da minha inspiração diária. Cada segundo de aula assistida, cada letra digitada neste trabalho foi por vocês. Obrigado por serem tanto para mim.

Aos meus pais, Elias Gabriel e Carmem Rosa, sou eternamente grato pelo amor incondicional e pelos sacrifícios que moldaram quem sou hoje. Vocês me ensinaram a importância da dedicação e do esforço, e por isso, serei sempre agradecido.

Ao meu irmão, Julio Gabriel, com quem compartilhei sonhos, risos e tantos momentos inesquecíveis, agradeço por tornar essa caminhada muito mais leve com sua companhia, meu querido caçula.

À minha irmã, Rosieli Ribeiro, quero dedicar um agradecimento especial. Foi você quem me incentivou a seguir este caminho, e sua presença ao longo dessa jornada foi um constante farol de motivação. Compartilhar a sala de aula e passar mais tempo ao seu lado foi o maior dos presentes nesta jornada. Sua influência em minha vida é inestimável, e sou profundamente grato por tudo que vivemos juntos.

Ao meu orientador, Professor Dr. Otavio Henrique, expresso meu sincero agradecimento pela sabedoria, orientação e paciência que foram essenciais para o desenvolvimento deste trabalho. Sua confiança em mim e seu apoio incondicional foram fundamentais para que eu chegasse até aqui.

Com carinho e gratidão,

Elias G. Silva Junior.

Se clamares por conhecimento, e por inteligência alçares a tua voz, se como a prata a buscares e como a tesouros escondidos a procurares, então entenderás o temor do Senhor, e acharás o conhecimento de Deus.

Porque o Senhor dá a sabedoria; da sua boca é que vem o conhecimento e o entendimento. Ele reserva a verdadeira sabedoria para os retos. Escudo é para os que caminham na sinceridade (Provérbios 2:5-7).

## RESUMO

O objetivo geral desta dissertação analisar o atendimento a mulheres negras vítimas de violência de gênero na Delegacia de Plantão de Contagem/MG com foco nas medidas mitigadoras da revitimização. Os objetivos específicos incluíram: a) discutir a revitimização a partir dos estudos interseccionais; b) contextualizar o atendimento às mulheres vítimas de violência de gênero na Deplan do município de Contagem/MG; Identificar medidas de revitimização à mulheres negras na DEPLAN ; e c) interpretar as posturas dos policiais civis no atendimento de mulheres negras vítimas de violência de gênero. A metodologia adotada combinou revisão da literatura, análise documental e pesquisa etnográfica por meio observação participante no campo de pesquisa, além de entrevistas semiestruturadas com policiais. Os principais achados revelam que, embora existam tentativas informais de mitigar a revitimização, essas práticas carecem de sistematização e dependem da iniciativa individual dos policiais. Além disso, a ausência de treinamento específico sobre as interseções de raça e gênero e a falta de protocolos institucionais adequados aumentam a vulnerabilidade das mulheres negras no atendimento, perpetuando formas de revitimização. Conclui-se que é urgente a implementação de políticas públicas inclusivas e a criação de protocolos que garantam um atendimento mais humanizado e eficaz.

**Palavras-chave:** revitimização; mulheres negras; interseccionalidade; atendimento policial.

## ABSTRACT

The general objective of this dissertation was to investigate whether mitigating measures against the revictimization of women are in place and applied during police service at the Contagem/MG Police Station, and whether ethnic-racial differences significantly impact the application of these measures. The specific objectives included: a) conceptualizing revictimization from an intersectional studies perspective; b) contextualizing the service provided to women victims of gender-based violence in the municipality of Contagem/MG; and c) interpreting the attitudes of civil police officers in attending to Black women victims of gender-based violence. The adopted methodology combined a literature review, documentary analysis, and ethnographic research through participant observation in the field, as well as semi-structured interviews with police officers. The main findings reveal that, although there are informal attempts to mitigate revictimization, these practices lack systematization and depend on the individual initiative of the police officers. Moreover, the absence of specific training on the intersections of race and gender and the lack of adequate institutional protocols increase the vulnerability of Black women during the service, perpetuating forms of revictimization. It is concluded that the implementation of inclusive public policies and the creation of protocols that ensure a more humane and effective service are urgently needed.

**Keywords:** revictimization; black women; intersectionality; police service.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1 - Bancos de espera na área externa da DEPLAN.....</b>	<b>56</b>
<b>Figura 2 - Tabela de ocorrências da DEPLAN/Plantão Digital.....</b>	<b>67</b>
<b>Figura 3 - Tela de recebimento de ocorrências do REDS .....</b>	<b>68</b>
<b>Figura 4 - REDS campos cor/raça e identidade de gênero .....</b>	<b>80</b>
<b>Figura 5 - Fotografia da sala de REDS .....</b>	<b>94</b>
<b>Figura 6 - Vítimas aguardando atendimento.....</b>	<b>95</b>
<b>Figura 7 - Fotografia de mulher negra sendo acolhida na DEPLAN .....</b>	<b>105</b>
<b>Figura 8 - Fotografia de mulher dormindo a espera de abrigo.....</b>	<b>105</b>
<b>Figura 9 - Fotografia de crianças brincando no chão da delegacia .....</b>	<b>106</b>



## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1 - Tabela de Codinomes.....</b>	<b>70</b>
<b>Tabela 2 - Características dos entrevistados .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabela 3 - Tempo de Carreira na PCMG .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabela 4 - Tempo de serviço na Delegacia de Plantão de Contagem/MG.....</b>	<b>74</b>
<b>Tabela 5 - Conferência de campo raça e gênero. ....</b>	<b>81</b>
<b>Tabela 6 - Encaminhamento de vítimas ao setor psicológico.....</b>	<b>83</b>
<b>Tabela 7 - Treinamentos recebidos.....</b>	<b>85</b>
<b>Tabela 8 - Percepção dos Policiais sobre Atendimento do Plantão Digital e Videoconferência .....</b>	<b>91</b>
<b>Tabela 9 - Nota do ambiente.....</b>	<b>97</b>
<b>Tabela 10 - Quadro de Distribuição de Notas para Acolhimento.....</b>	<b>102</b>
<b>Tabela 11 - Interesse dos policias pelo tema RAÇA .....</b>	<b>113</b>

**LISTA DE QUADRO**

**Quadro 1 - Lista de trabalhos encontrado na BDTD..... 21**

**LISTA DE SIGLAS**

A.C	Antes De Cristo
APFD	Auto De Prisão Em Flagrante Delito
BDTD	Biblioteca Digital De Teses E Dissertações
CERNA	Centro Estadual Risoleta Neves De Apoio A Mulher
CRESA	Centro de Referência de Assistência Social e Atendimento Psicossocial
CPP	Código De Processo Penal
DDM	Delegacia De Defesa Da Mulher
DEAM	Delegacia Especializada De Atendimento A Mulher
DEPLAN	Delegacia De Plantão
EAD	Educação a Distância
FBSP	Fórum Brasileiro De Segurança Pública
IPEA	Instituto De Pesquisa Econômica Aplicada
LGBTQIAPN+	Lésbicas, Gays, Bissexuais e Transgêneros
MDB	Movimento Democrático Brasileiro
OAB	Ordem Dos Advogados Do Brasil (OAB)
OMS	Organização Mundial De Saúde
ONU	Organização Das Nações Unidas
PCMG	Pólicia Civil Do Estado De Minas Gerais
PM	Polícia Militar
PMDB	Partido Do Movimento Democrático Brasileiro
REDS	Registro De Evento De Defesa Social
SP	São Paulo
TCLE	Termo De Consentimento Livre e Esclarecido
TCO	Termo circunstanciado de ocorrência

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>1 METODOLOGIA.....</b>	<b>20</b>
<b>2 REVITIMIZAÇÃO: EVOLUÇÃO HISTÓRICA, CONCEITO E CONTEXTUALIZAÇÃO INTERSECCIONAL .....</b>	<b>28</b>
2.1 Evolução histórica do estudo da criminologia.....	29
2.2 Conceituação teórica da vitimização .....	33
2.3 Contextualização interseccional: gênero e raça no estudo da revitimização .....	40
2.3.1 A importância do gênero na análise da vitimização .....	40
2.3.2 A importância da raça na análise da vitimização.....	46
2.3.3 A interseccionalidade: não há outra forma de enxergar a revitimização .....	48
<b>3 DEAM'S/DEPLAN: ORIGEM, MISSÕES, TREINAMENTOS, ESTRUTURA E LOGÍSTICA .....</b>	<b>52</b>
3.1 A luta pelo reconhecimento dos direitos das mulheres e a origem das DEAM's	52
3.2 Apresentando a Delegacia de Plantão (DEPLAN) de Contagem/MG .....	54
3.2.1 Estrutura da DEPLAN de Contagem/MG .....	55
3.2.2 Equipamentos e Recursos Logísticos .....	57
3.3 Dinâmica de Recebimento de Ocorrências.....	60
3.3.1 Plantão Digital .....	60
3.3.2 Recebimento de Ocorrências .....	62
<b>4 O ATENDIMENTO ÀS MULHERES NEGRAS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO NA DEPLAN CONTAGEM/MG .....</b>	<b>63</b>
4.1 - Análise Descritiva das Atitudes Policiais e a Revitimização de Mulheres Negras Vítimas de Violência de Gênero na DEPLAN de Contagem/MG.....	65
4.2 Do mais antigo ao mais moderno, traçando perfil dos entrevistados para compreender com quem estamos conversando.....	72
4.3 Análise de dados .....	75
4.4 Etnografia presente no estudo.....	75
4.5 Funcionamento.....	79
4.5.1 REDS e Protocolos .....	79
4.4.2 Treinamento .....	84

4.4.3 Plantão Digital e vídeo conferência : quando o avanço tecnológico distancia as percepções humanas .....	87
4.5.4 Adequação do ambiente, a não revitimização inicia com um local apropriado.	93
4.5.5 Posicionamento dos policiaes quanto ao ambiente.....	97
4.6 Tratamento: como o acolhimento e ações extraprocedimentais podem minimizar o sofrimento .....	100
4.6.1 Acolhimento das vítimas na delegacia.....	100
4.6.2 Ações extra procedimentais, atitudes que vão além do dever policial .....	103
4.6.3 Ações Revitimizadoras, não é só repetir a história que é revitimização.....	108
4.7 Raça, o estereótipo da mulher negra e o atendimento policial .....	111
4.7.1 Percepção de assuntos raciais frente a prática do policial .....	112
4.7.2 Interseccionalidade, combate as múltiplas formas de opressão.....	114
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>116</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>120</b>
<b>APENDICE A.....</b>	<b>127</b>
<b>APENDICE B.....</b>	<b>129</b>
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>131</b>

## INTRODUÇÃO

Durante a observação realizada na delegacia, foi notado o seguinte cenário: Às 16h37, uma viatura da Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG), chegou trazendo a vítima, porém os investigadores não estavam cientes da chegada, uma vez que a ocorrência não havia sido registrada no controle da delegacia. A vítima foi deixada no estacionamento da delegacia na parte externa, enquanto o autor permaneceu dentro da viatura da PM. O investigador 2, ao ver a viatura se aproximando, consultou o relógio, expressou incerteza quanto ao recebimento da ocorrência durante aquele plantão, afirmando que provavelmente não seria recebido. Posteriormente, o autor foi conduzido para o interior da delegacia pela equipe da PM e colocado em uma cela que fica em um cômodo chamado sala de REDS. Em seguida, os militares solicitaram à vítima que acompanhasse o registro do boletim de ocorrência que estava sendo realizado pelo autor. Ao término do registro, foi informado ao Investigador 2 que estavam aguardando o recebimento, porém o Investigador 2 reiterou sua dúvida quanto ao recebimento do registro naquele plantão, mencionando que provavelmente não seria atendido, mas que era necessário aguardar a decisão do delegado. A vítima permaneceu aguardando do lado de fora da delegacia, sem que fosse demonstrada preocupação com seu bem-estar. Em alguns momentos, a vítima era chamada pelo autor, que gritava seu nome da cela onde estava. Por volta das 19h, momento em que encerrava o plantão diurno da equipe, era evidente que ainda havia trabalho a ser concluído para finalizar os procedimentos pendentes antes da troca de equipe. Após as 19 horas, foram chegando outros investigadores que, em conversas de corredor, questionavam sobre as ocorrências pendentes, dentre elas foi citada a Maria da Penha (Ocorrência que envolve violência doméstica). Foi notado que outras ocorrências que chegaram posteriormente à Maria da Penha foram recebidas prioritariamente. Entre a conversa deles, um disse ao outro "estão procurando um escrivão para o recebimento da ocorrência da mulher". Neste momento, percebi que a mulher (vítima) atendeu à solicitação do autor, aproximando-se da cela, e na conversa entre ambos, o autor tentava coagir a vítima a desistir da ocorrência. A mulher respondeu que não desistiria pois estava cansada da situação. Alguns policiais militares que estavam próximos perceberam a conversa entre a vítima e o autor, porém não intervieram, apenas trocaram olhares de lado em um pequeno círculo enquanto conversavam. O autor insistiu na conversa com a mulher, que neste momento se aproximava ainda mais da cela, e afirmou que a culpa dele estar na cela era dela e que a mesma não deveria prosseguir com aquilo, entre outros argumentos. Neste momento, não houve intervenção por parte de nenhum policial e a mulher foi convencida a não prosseguir com o boletim de ocorrência. Com o avanço das horas, a equipe já havia sido substituída e a mulher também já havia retornado para o lado externo da delegacia, em uma varanda e sentou-se em alguns bancos que lá estavam, até o momento sem nenhuma abordagem de nenhum investigador. Às 21h28, o boletim da vítima foi recebido e a mesma foi acompanhada por um investigador até a sala de audiência virtual. A audiência demorou em torno de 10 minutos, a vítima assinou e foi informada de que os trâmites da delegacia haviam se encerrado. Um investigador informou para a vítima que havia uma psicóloga na delegacia e perguntou se ela queria conversar com a psicóloga. A vítima respondeu "só quero ir para casa", sendo então dispensada (Dia 1 de observação, dados do Caderno de Campo).

A temática deste estudo emerge de questionamentos apresentados por uma advogada atuante no campo da advocacia criminal, frequentando presídios e delegacias no cotidiano de sua profissão. O que confere singularidade a este trabalho é o fato de que esses questionamentos foram dirigidos não a um colega policial convencional, mas a

mim, o próprio marido da advogada. Em muitas ocasiões, como policial, fui testemunha de sua atuação do outro lado do balcão e, assim, observando faces distintas da mesma moeda, um quesito nos intricava: o atendimento de vítimas pela delegacia em que eu trabalhava. O embate entre as distintas realidades das profissões jurídica e policial proporcionou reflexões importantes desafiando preconceitos e lançando luz sobre os desafios presentes nos bastidores do sistema de justiça brasileiro, como os mostrados nos registros que fiz no primeiro dia de observação da minha pesquisa de campo na Delegacia de Plantão de Contagem/MG (DEPLAN), durante o mês de abril de 2024.

O questionamento feito pela advogada relacionava-se às vítimas, sobre “quem olhava por elas”. Essas vítimas eram, por diversas vezes, mulheres que perambulavam pelo hall de entrada da delegacia, solitárias, com filhos sobre os ombros, ao longo das intermináveis madrugadas, esperando apenas por justiça, e sobre o tratamento dispensado a elas. Este questionamento não apenas ecoa como um reflexo da minha trajetória profissional e pessoal, mas também se insere em um contexto mais amplo de discussões sobre a eficácia e a humanização do atendimento policial.

Esse mergulho conjunto nas emaranhadas nuances do cenário do serviço público, tanto sob a perspectiva da advocacia, com foco no cuidado com indivíduos, quer sejam vítimas ou suspeitos, apresenta-se inerente aos limites legais e princípios jurídicos e à ótica policial, que é a imposição do rigor legal. Tudo isso fundamentou minhas indagações que posteriormente me levariam ao problema deste estudo.

O interesse pela cultura policial nas delegacias se direciona para os processos comportamentais envolvendo delegados, investigadores, escrivães, peritos, suspeitos e vítimas. Esse interesse engloba a observação e análise dos comportamentos manifestados, hábitos, gírias e dinâmicas das relações sociais presentes nesse contexto específico. Em consonância com as diretrizes de Geertz (2008), reconhece-se a necessidade de manter uma perspectiva excessivamente situada para estabelecer a base da pesquisa etnográfica, buscando compreender de forma abrangente os elementos culturais pertinentes.

É importante apontar que dada a minha experiência de quase 18 anos atuando como policial civil, tive oportunidade de atuar no campo específico da pesquisa, porém, meu retorno agora, seguiu as orientações da pesquisa etnográfica em virtude de sua natureza qualitativa da qual busca entender o contexto cultural de uma delegacia de plantão frente ao atendimento de mulheres negras. A abordagem etnográfica proporciona uma compreensão mais profunda e contextualizada dos fenômenos culturais relacionados

ao trabalho policial nas delegacias, reconhecendo a idiossincrasia inerente a esse ambiente (GEERTZ 2008).

A pesquisa em questão ganha relevância significativa diante da alarmante realidade da violência contra as mulheres, que persiste como uma grave violação dos direitos humanos em nossa sociedade. Dados recentes do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP) revelam a magnitude do problema no Brasil, com 241.713 casos de violência doméstica registrados em apenas um ano, além de 613.529 crimes de ameaça contra a mulher (FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA, 2023). Esses números ressaltam a urgência de abordagens efetivas para proteger e apoiar as vítimas.

Além dos números expressivos que evidenciam a alarmante incidência de violência contra as mulheres, é imperativo considerar a complexidade psicossocial que envolve essas situações. A pesquisa se insere em um contexto no qual, apesar das políticas e legislações existentes, o processo de atendimento às vítimas pode resultar em revitimização, tornando-se um fator preocupante para a integridade emocional das mulheres que buscam auxílio (SUMARIVA, 2023).

Outro ponto crucial é compreender que a violência contra a mulher vai além das estatísticas registradas, sendo muitas vezes subnotificada devido ao receio das vítimas em denunciar. A subnotificação, amplamente reconhecida como um desafio na mensuração da violência, reforça a necessidade de aprimorar as práticas de atendimento policial para encorajar denúncias e oferecer suporte adequado às vítimas (MENEZES, 2017).

Ademais, a revitimização, conforme apontado por Silva (2021), não se limita à repetição de eventos traumáticos, mas também se manifesta nas interações com as instituições que deveriam oferecer amparo. A negligência, insensibilidade e falta de empatia durante o atendimento policial podem contribuir para o agravamento do sofrimento das vítimas, ressaltando a necessidade de um olhar crítico sobre as práticas vigentes.

O cerne desta pesquisa repousa sobre a inquietação gerada pela observação das práticas de atendimento policial a mulheres negras vítimas na Delegacia de Plantão de Contagem/MG. O questionamento que permeia este estudo é Como se tem prestado o atendimento a mulheres negras vítimas de violência de gênero na Delegacia de Plantão de Contagem/MG?



Para lograr êxito nas respostas deste questionamento, o presente estudo pretendeu alcançar os seguintes objetivos geral e específicos:

- Objetivo geral: Analisar o atendimento a mulheres negras vítimas de violência de gênero na Delegacia de Plantão de Contagem/MG com foco nas medidas mitigadoras da revitimização.
- Os objetivos específicos: a) Discutir a revitimização a partir dos estudos interseccionais; b) contextualizar o atendimento às mulheres vítimas de violência de gênero na Deplan do município de Contagem/MG; Identificar medidas de revitimização à mulheres negras na DEPLAN ; e c) Interpretar as posturas dos policiais civis no atendimento de mulheres negras vítimas de violência de gênero.

Estes objetivos direcionaram a pesquisa, permitindo uma análise aprofundada das práticas adotadas na DEPLAN de Contagem/MG e buscou contribuir para o debate sobre a eficácia e humanização do atendimento policial. A pesquisa se concentrou em preencher a lacuna existente na compreensão das práticas de atendimento policial sob a ótica da revitimização, considerando não apenas o aspecto de gênero, mas também as implicações étnico-raciais que podem influenciar significativamente a experiência das mulheres negras no processo de busca por justiça e amparo institucional. A abordagem interseccional permitiu uma análise mais abrangente e contextualizada, visando contribuir para o desenvolvimento de políticas e práticas mais inclusivas e eficazes (CRENSHAW, 1989).

Além deste texto de introdução, esta dissertação é composta por mais 4 capítulos.

No capítulo 1, é apresentada a metodologia da pesquisa, que utiliza uma abordagem etnográfica baseada em observação participante e entrevistas semiestruturadas realizadas na Delegacia de Plantão de Contagem/MG (DEPLAN). A metodologia busca entender as práticas institucionais e o atendimento a mulheres negras em situação de violência, enfocando como aspectos de raça e gênero influenciam nas dinâmicas da revitimização .

No segundo capítulo deste trabalho o intuito é de fornecer arcabouço teórico para sustentação da dissertação e, assim, alcançar o objetivo de abordar sobre a revitimização a partir dos estudos interseccionais, assim, apresenta-se e explora a trajetória da vitimologia desde sua origem na criminologia. São conceituados termos como vitimização, revitimização primária, secundária, terciária e quaternária.

Adicionalmente, a análise da importância da raça e do gênero na vitimização é abordada, impulsionando o estudo ao âmbito da interseccionalidade.

O capítulo seguinte atende ao objetivo de contextualizar o atendimento de mulheres negras vítimas de violência de gênero na DEPLAN de Contagem/MG. Para avançar nesse sentido, é imprescindível uma compreensão aprofundada da luta pelo reconhecimento feminino, iniciando por uma análise histórica das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs). Adicionalmente, faz-se necessário um exame detalhado do local específico de pesquisa, a Delegacia de Plantão de Contagem/MG (DEPLAN). Este exame trata-se de compreender sobre a estrutura organizacional da DEPLAN, os recursos logísticos disponíveis e a dinâmica operacional do trabalho, com atenção ainda ao funcionamento do plantão digital e ao processo de recebimento de ocorrências na referida unidade, além de compreender o funcionamento do plantão digital e sua influência no atendimento da DEPLAN.

Ja no quarto capítulo desta dissertação, atende-se ao objetivo de interpretar as posturas dos policiais civis no atendimento de mulheres negras vítimas de violência de gênero. Este capítulo descreve, portanto, o desenho da pesquisa, destacando a metodologia etnográfica utilizada durante a coleta de dados, as análises desses apanhados e a contextualização da DEPLAN, visto que foi necessário a pesquisa documental para tal. A observação participante e entrevistas semiestruturada foram utilizadas para analisar o atendimento policial na DEPLAN Contagem/MG às mulheres negras vítimas de violência. As estratégias metodológicas foram conduzidas em estrita conformidade com os princípios éticos e normativas de pesquisa, previamente registrados na Plataforma Brasil<sup>1</sup>. A análise de dados incluiu métodos qualitativos que em momentos oportunos foram quantificados para avaliar as práticas institucionais e o comportamento dos policiais, focando em aspectos como o perfil dos entrevistados, procedimentos operacionais, treinamento policial, e tecnologias empregadas, e o plantão digital. A discussão avança para a avaliação do ambiente de trabalho e o tratamento das vítimas, especialmente em relação ao acolhimento e práticas que mitigam ou contribuem para a revitimização. Conclui-se, nas considerações finais, com uma análise crítica de como raça e gênero moldam as experiências das vítimas e influenciam as políticas e práticas da delegacia (DEPLAN).

---

<sup>1</sup>Número de registro do [Certificado de Apresentação para Apreciação Ética](#) (CAAE) na Plataforma Brasil: 76059023.7.0000.5525

Como pressuposto adotamos a perspectiva de que as mulheres negras, especialmente as de classe mais desfavorecida, são mais vitimadas e revitimadas devido à sua condição relacionada com a condição de ser negro no Brasil e seu gênero frente a um país de cultura patriarcal. Isso ocorre em uma sociedade ainda sexista, refletindo-se nos policiais que, por não terem ciência do que é a revitimização, acabam por promover esta atitude perante as vítimas.

Esta dissertação apresenta relevância inegável ao buscar fortalecer a proteção e os direitos das mulheres em situação de vulnerabilidade (NUCCI, 2023). Como resposta prática, o estudo visa fornecer informações valiosas para aprimorar a atuação das instituições de segurança no enfrentamento da violência de gênero contra mulheres, ao analisar os principais desafios enfrentados pelas forças de segurança e identificar lacunas nas práticas de prevenção e resposta a esse tipo de violência, o estudo tem como objetivo subsidiar a formulação de políticas públicas mais eficazes e a implementação de ações que protejam as mulheres de maneira mais eficiente e fomentando as garantias dos direitos humanos, o acesso efetivo à justiça e atendimento ético e humanizado para as mulheres vítimas de crimes.

Salienta-se, portanto que o acesso efetivo das vítimas de violência é uma questão que vai além da simples existência de serviços de apoio. Ele envolve a garantia de que esses serviços sejam acessíveis, eficazes, acolhedores e coordenados, e que as vítimas possam contar com proteção imediata e contínua. O fortalecimento das redes de apoio e a criação de políticas públicas que atendam às necessidades específicas das vítimas de violência são essenciais para promover uma sociedade onde todas as pessoas possam viver com dignidade e segurança. Adicionalmente, busca contribuir para o aprimoramento das práticas institucionais e treinamento de policiais em delegacias não especializadas.

## 1 METODOLOGIA

Neste capítulo será apresentada a metodologia da pesquisa. De antemão, destaca-se que a revisão de literatura emerge do processo de levantamento e análise do conhecimento já disponível sobre o tema e o problema de pesquisa selecionados. Essa etapa possibilita a identificação do que já foi discutido e escrito, mapeando as contribuições existentes no cenário acadêmico relacionadas ao tema e/ou problema da pesquisa. (SILVA E MENEZES, 2005). Através da análise da literatura já publicada sobre o tema, delineamos um quadro teórico e da estruturação conceitual que sustentou o desenvolvimento da pesquisa

A revisão da literatura é efetuada pela pesquisa bibliográfica que se caracteriza como aquela que busca elucidar um problema, fazendo uso do conhecimento existente nas teorias divulgadas em livros ou obras afins. (KÖCHE, 2015).

A revisão da literatura deste estudo foi conduzida por meio da consulta a livros e autores reconhecidos pela doutrina, visando a delimitação de conceitos e categorias abordadas na pesquisa. Adicionalmente, dados documentais públicos disponibilizados por instituições renomadas, como Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), Polícia Civil do Estado de Minas Gerais (PCMG), Organização das Nações Unidas (ONU), Palácio do Planalto, entre outras, foram empregados para embasar e justificar a dissertação. Nesse contexto, foram levantados dados relacionados à segurança pública, gráficos e informações estatísticas sobre o panorama de violência contra a mulher, bem como aspectos de caráter racial. Consubstancialmente, foram incorporadas pesquisas já realizadas com temas correlacionados, utilizando como referência estudos disponíveis no acervo da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD).

Para a realização de uma pesquisa mais aprofundada no arquivo do BDTD, foram empregadas combinações de palavras-chave. Ao combinar "revitimização" e "gênero", na data de 19/09/2023, foram identificados os seguintes estudos, “A face marcada: narrativas femininas sobre violência na relação conjugal”; “Mortas duas vezes: revitimização midiática de mulheres em coberturas jornalísticas”; “A violência homofóbica em Sergipe e o serviço social: entre o processo de revitimização e a viabilização de direitos humanos sexuais para com a população LGBT”; ““Nós somos tão invisíveis aos poderes”: a Lei Maria da Penha nas periferias de João Pessoa”; “O “direito” ao silêncio da vítima de violência de gênero no processo penal: uma análise de discurso

a partir de Michel Foucault”; “Mulheres na busca pelo aborto legal: rota crítica percorrida e necessidades em saúde suscitadas”; , “O atendimento das mulheres vítimas de violência sexual pela segurança pública no Distrito Federal e a percepção dos profissionais da área sobre esse atendimento”; “A ação penal nos crimes contra a liberdade sexual: estudo sobre a (in)visibilidade das mulheres no processamento jurídico-penal da violência sexual”; e “Tortura institucional via poder judiciário: quando a busca pela justiça é convertida em tortura às mulheres vítimas de violência doméstica e/ou familiar no Brasil”. Na busca pelas palavras "revitimização" e "delegacia", foi encontrado na data 12/02/2024 outros dois trabalhos: “Violência, gênero e igualdade: compreensão crítica do crime de estupro no Brasil”; e “O acesso a rede de atendimento às mulheres em situação de violência no município de Registro/SP”.

Já na pesquisa utilizando as palavras "revitimização" e "raça", na data de 19/09/2023 foram apresentados os estudos: “Mortas duas vezes: revitimização midiática de mulheres em coberturas jornalísticas” e “Nós somos tão invisíveis aos poderes”: a lei Maria da Penha nas periferias de João Pessoa”, estas pesquisas coincidiram com a presença na amostra dos resultados da pesquisa anterior.

Por fim foram pesquisadas as palavras “revitimização” e “gênero” na data de 19/09/2023 com os seguintes resultados: “A face marcada: narrativas femininas sobre violência na relação conjugal”; “Mortas duas vezes: revitimização midiática de mulheres em coberturas jornalísticas”; “Nós somos tão invisíveis aos poderes”: a lei Maria da Penha nas periferias de João Pessoa”. E, assim, as duas obras que foram fornecidas nesta pesquisa já haviam sido identificadas nas amostras anteriores. No Quadro 1, apresentamos a relação de pesquisa que irão compor a revisão da literatura desta dissertação.

#### **Quadro 1 - Lista de trabalhos encontrado na BDTD**

1	A face marcada: narrativas femininas sobre violência na relação conjugal (DOURADO, 2013)
2	A violência homofóbica em Sergipe e o serviço social: entre o processo de revitimização e a viabilização de direitos humanos sexuais para com a população LGBT (MENEZES, 2017)

3	O atendimento das mulheres vítimas de violência sexual pela segurança pública no Distrito Federal e a percepção dos profissionais da área sobre esse atendimento (SILVA, 2017).
4	Mortas duas vezes: revitimização midiática de mulheres em coberturas jornalísticas (AMARAL, 2019)
5	Mulheres na busca pelo aborto legal: rota crítica percorrida e necessidades em saúde suscitadas (SANTOS, 2019)
6	Nós somos tão invisíveis aos poderes”: a Lei Maria da Penha nas periferias de João Pessoa (CAVALCANTI, 2021)
7	Tortura institucional via poder judiciário: quando a busca pela justiça é convertida em tortura às mulheres vítimas de violência doméstica e/ou familiar no Brasil (OLIMPIO, 2021)
8	A ação penal nos crimes contra a liberdade sexual: estudo sobre a (in)visibilidade das mulheres no processamento jurídico-penal da violência sexual (SILVA, 2021)
9	O “direito” ao silêncio da vítima de violência de gênero no processo penal: uma análise de discurso a partir de Michel Foucault (MEIRA, 2022)
10	Violência, gênero e igualdade: compreensão crítica do crime de estupro no Brasil (KUMAGAI, 2023)
11	O acesso a rede de atendimento às mulheres em situação de violência no município de Registro/SP (GOMES, 2023)

Fonte: Autor (2024).

Marconi e Lakatos (2017) destacam uma das principais exigências para identificar o conhecimento científico, que é diferenciá-lo de outros tipos de conhecimento. Eles mencionam especificamente o conhecimento popular, filosófico, religioso e científico. O conhecimento filosófico fundamenta-se na razão e no esforço para questionar os problemas que o ser humano enfrenta no contato com o universo, com outros indivíduos e consigo mesmo. O religioso é caracterizado pela adesão das pessoas a esse tipo de conhecimento por meio da fé, não dependendo da evidência de fatos observados ou da submissão a experimentação controlada. Trata-se do conhecimento teológico, fundamentado em revelações. Por sua vez o conhecimento científico, caracterizado por sua natureza factual, contingente, sistemática, verificável, falível e

aproximadamente exata. Trata-se de um conhecimento racional fundamentado em um método composto por um sistema conceitual, definições e técnicas de pesquisa.

Henriques e Medeiros, (2017) esclarece que o método de pesquisa por sua vez é inserido entre as diversas abordagens de trabalhos científicos. A pesquisa científica é definida como uma atividade intelectual diligente, contínua, atenta e aprofundada, orienta-se pelo cumprimento de etapas previamente definidas no processo de investigação, incorporando técnicas e instrumentos específicos para a coleta de dados. Este tipo de conhecimento é planejado e fundamenta-se em conhecimentos anteriores, como hipóteses já confirmadas, leis e princípios estabelecidos.

Caracteriza-se por não admitir o acaso, sendo organizado e sistematizado, formando um conjunto de ideias conhecido como teoria. O conhecimento gerado por este método é preditivo e útil, impulsionando o avanço tecnológico e o surgimento de novas teorias. Entretanto, não é definitivo nem absoluto, sendo falível. Sua evolução ocorre por meio da acumulação de conhecimento ou por quebra de paradigmas, muitas vezes resultando em revoluções científicas o que não se confunde com criativo. (MINAYO, 2001).

Esse método de investigação concentra-se em objetos que apresentam certas características de homogeneidade, com o propósito de adquirir entendimento sobre um tema específico. Essa abordagem metodológica está intrinsecamente relacionada a um questionamento específico que o pesquisador ou equipe se propõe a abordar, apresentando desafios que demandam superação. A abordagem de problemas e a busca por soluções neste contexto exigem uma combinação de reflexão crítica e organização efetiva, envolvendo esforço tanto mental quanto prático. Este processo, centralizado na busca por compreensão e resolução, reflete a complexidade e variedade inerentes à pesquisa científica, onde a integração de esforços cognitivos e práticos desempenha um papel crucial. (HENRIQUES E MEDEIROS, 2017). Portanto, a discussão das possibilidades de produção de conhecimento e a metodologia escolhida são fundamentais para garantir que os objetivos do estudo sejam alcançados de forma consistente e rigorosa. A produção de conhecimento, especialmente em temas sensíveis como o acesso efetivo das vítimas de violência de gênero e o desempenho das instituições de segurança, requer uma abordagem metodológica que reflita as complexidades e nuances do tema.

Neste momento, pretende-se esclarecer o arcabouço metodológico que sustenta este estudo. Para tal, esclarece-se de forma objetiva que este trabalho está classificado como pesquisa qualitativa, de caráter etnográfico, sendo que a pesquisa

almeja investigar se existem e são aplicadas medidas mitigadoras da revitimização de mulheres no atendimento policial da Delegacia de Plantão de Contagem/MG e se a diferença étnico-racial é significativa para a aplicação dessas medidas que ocorrem na delegacia em relação às vítimas atendidas na unidade e sua resposta comportamental para as vítimas, de forma que possa ser observado se existem atitudes minimizadoras de revitimização e se durante este processo há influência das percepções étnico-raciais no resultado da conduta correlata. Dessa forma, a abordagem etnográfica permitirá uma imersão mais profunda nas práticas cotidianas da DEPLAN, visando não apenas identificar os procedimentos formais, mas também compreender os elementos culturais e subjetivos que moldam a interação entre policiais e mulheres vítimas de crimes, uma vez que, a caracterização de um conjunto como um sistema cultural requer uma coerência mínima, sem a qual não seria designado como sistema (GEERTZ, 2008).

Do ponto de vista técnico trata-se de estudo de caso etnográfico, pois refere-se a análise aprofundada e minuciosa de um ou de poucos objetos, propiciando um conhecimento amplo e detalhado (GEERTZ, 2008; GIL, 2017; SILVA E MENEZES, 2005; LOPES, 2019).

Além disso, este estudo é fundamentado teoricamente nos princípios do feminismo negro e da interseccionalidade, essenciais para compreender como os marcadores sociais de raça e gênero interagem nas práticas institucionais e nos atendimentos realizados na delegacia. A teoria da interseccionalidade, conforme elaborada por Kimberlé Crenshaw (1989), permite a análise crítica de como as mulheres negras experimentam múltiplas formas de discriminação, combinando opressões de raça e gênero, que afetam suas interações com o sistema de justiça criminal.

Angela Davis (2016) Patricia Hill Collins (2019) também oferecem contribuições significativas para a lente analítica deste estudo, ao explorar as dimensões estruturais do racismo e do sexismo nas instituições sociais, incluindo a polícia. Assim, a interseccionalidade e os estudos do feminismo negro são integrados metodologicamente para explorar como esses fatores moldam as práticas policiais e contribuem para a revitimização das mulheres negras na Delegacia de Plantão de Contagem/MG. Esses referenciais teóricos orientam a coleta e análise dos dados, permitindo uma compreensão mais profunda das experiências das mulheres negras atendidas e das possíveis práticas discriminatórias, explícitas ou implícitas, adotadas pelos policiais.

Para compreender a importância deste estudo qualitativo, faz-se necessário entender a escolha do local da pesquisa, que é a unidade da polícia civil, Delegacia de



Plantão de (DEPLAN) Contagem/MG. A escolha da delegacia ocorreu devido à sua característica de não ser uma DEAM (Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher) uma unidade preparada com legislação específica visto a Lei 14.541/23 - e com treinamento especializado para o acolhimento de mulheres vitimizadas, conforme estabelecido no §1º da referida lei (BRASIL, 2023).

Apesar de Contagem/MG/MG sediar uma DEAM, a delegacia não opera no regime de plantão, portanto não opera com recebimento de ocorrências. Dessa forma, a Delegacia de Plantão de Contagem/MG, responsável por receber os REDS (Registro de Evento de Defesa Social) da cidade, opera ininterruptamente todos os dias da semana, contando com 5 equipes de plantão que se revezam a cada 12 horas para atender diversas vítimas ao longo de sua jornada laboral. Outro fator motivador foi a significativa quantidade de ocorrências recebidas pela Delegacia de Plantão de Contagem/MG. No período de três meses, entre junho e agosto do ano de 2023, a delegacia registrou um total de 1.176 ocorrências, das quais 23,4%, equivalente a 275 vítimas cadastradas, eram mulheres envolvidas em diversos crimes (PCMG, 2023).

Para este estudo, a seleção dos participantes da pesquisa foi realizada em dois grupos distintos, um de mulheres negras vítimas de crimes de violência de gênero e outro de policiais responsáveis pelo atendimento ao público. Para as participantes do primeiro grupo, constituído por mulheres negras vítimas de crimes de violência de gênero, adotou-se a metodologia de observação participativa durante o atendimento na Delegacia de Plantão (DEPLAN). Esta abordagem envolveu uma imersão profunda no cotidiano da delegacia, com registros em um caderno de campo onde foram produzidas várias notas sobre as observações realizadas durante 20 visitas a DEPLAN Contagem/MG. As visitas ocorreram entre 01/04/2024 e 24/06/2024. Esses registros incluíram detalhes dos atendimentos, diálogos entre policiais, interações com as vítimas, bem como observações de ações, reações e emoções. Tais dados são fundamentais, pois serviram como base para triangulação em análises subsequentes. A observação participante desempenha um papel crucial na revelação não apenas do nível mínimo, mas também da complexidade significativa desses sistemas culturais. (VIEIRA, 2010; CAMPOS, 2022; FEFERBAUM; QUEIROZ, 2019; SEVERINO 2017; GREETZ, 2008). Ao segundo grupo, foi aplicada uma entrevista semiestruturada, que se caracteriza por ser uma técnica de coleta de dados qualitativa caracterizada por um roteiro flexível e que combina perguntas predefinidas com a possibilidade de explorar novos tópicos à medida que a entrevista avança, através de um questionário realizada com policiais de diferentes

hierarquias, atendendo ao critério de que estes estejam envolvidos diretamente ou indiretamente no recebimento de ocorrências e atendimento ao público alvo da pesquisa. Apesar de estarem selecionados em grupos, todos do segundo grupo, terão suas repostas individualizadas terão seus dados coletados de forma independente. No recorte de gênero, foram consideradas exclusivamente as mulheres legalmente definidas e que se enquadram no campo vítima de acordo com o REDS (Registro de Evento de Defesa Social), (VIEIRA, 2010; CAMPOS, 2022; FEFERBAUM E QUEIROZ, 2023; SEVERINO 2017; GREETZ, 2008).

Já o recorte de raça teve como critério a heteroidentificação dos participantes. Segundo Dias e Tavares Junior (2018), a heteroidentificação é o processo em que um terceiro (neste caso o presente pesquisador) identifica a raça de uma pessoa para suprir a falta da autodeclaração ou por outros motivos. Esse procedimento é frequentemente utilizado em contextos onde a autodeclaração não é possível ou confiável, como em processos seletivos que utilizam cotas raciais. A heteroidentificação visa garantir a autenticidade das classificações raciais, assegurando que os benefícios das políticas de ações afirmativas sejam direcionados corretamente.

Dias e Tavares Junior (2018) argumentam que, embora a autodeclaração seja um direito fundamental, a heteroidentificação pode ser necessária deve ser conduzida de maneira ética e transparente, respeitando a dignidade dos indivíduos avaliados. Esse processo envolve a avaliação de características fenotípicas, como cor da pele e textura do cabelo, por comissões ou bancas especializadas.

No contexto específico desta pesquisa, a medida de heteroidentificação foi adotada justamente para demonstrar total respeito às vítimas daquela delegacia. Considerando que os boletins de ocorrência são falhos no preenchimento do campo raça e que essas vítimas se encontravam em um momento de fragilidade, a heteroidentificação foi a forma menos invasiva para evitar a falta de sensibilidade e a inoportunidade de solicitar autodeclarações diretamente, garantindo assim um ambiente mais respeitoso e adequado para essas pessoas.

Com o objetivo de resguardar e respeitar os participantes da pesquisa, este estudo foi submetido ao Conselho de Ética e Pesquisa (CEP), recebendo o número de inscrição CAAE: 76059023.7.0000.5525 e devidamente aprovado. Todos os policiais que aceitaram o convite para participar do estudo ao final assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (disponível nos apêndices), autorizando sua participação na pesquisa, garantido o anonimato.

Os dados resultantes das entrevistas semiestruturadas somente foram utilizados para fins acadêmicos e científicos, preservando todos os dados de identificação dos participantes. As entrevistas foram gravadas em áudio mediante o consentimento dos/as participantes, em acordo verbal de uso exclusivo para facilitar a transcrição de trechos das entrevistas para na análise. Ressalta-se que, durante a gravação das entrevistas, estavam presentes apenas o pesquisador e o entrevistado, a fim de evitar interferências e situações prejudiciais ao andamento da entrevista. Elas foram realizadas presencialmente na própria delegacia, através do gravador de um dispositivo celular, possuindo, em média, 17 minutos de duração e foram realizadas entre o período de 25 de junho a 10 de julho do ano de 2024.

## **2 REVITIMIZAÇÃO: EVOLUÇÃO HISTÓRICA, CONCEITO E CONTEXTUALIZAÇÃO INTERSECCIONAL**

Neste capítulo, o objetivo específico é discutir a revitimização a partir dos estudos interseccionais. Para isso, apresentaremos um breve contexto histórico da evolução da criminologia até a criação do conceito de vitimologia. Além disso, serão apresentados os conceitos de vitimologia, vitimização e revitimização. Será, ainda, proposto um recorte teórico do estudo das vítimas por raça e gênero. Por fim, será feita uma análise interseccional teórica desses conceitos apresentados.

Para compreender o que é a revitimização, torna-se imprescindível recorrer aos estudos sobre a vitimologia. Nesse sentido, como esclarece Moreira (2008), a vitimologia é um ramo de estudo da ciência criminológica. Assim, a vitimologia volta a atenção especialmente ao estudo das vítimas, em como elas são afetadas por um trauma e a maneira que o comportamento delas influencia os fenômenos delituosos.

Outro autor que estuda e apresenta a vitimologia é Piedade Jr. (1993), sendo que esse aponta que a vitimologia se trata de uma investigação da personalidade da vítima, seja ela vítima de delinquência ou de outros fatores que decorrem de suas inclinações subconscientes, levando em conta a descoberta dos elementos psíquicos presentes no complexo criminógeno que permeia a relação entre a vítima e o infrator.

A singularidade fundamental da vitimologia reside na interpelação da suposta simplicidade em relação à vítima, revelando, concomitantemente, a complexidade inerente ao estudo desta, tanto no âmbito individual quanto na inter-relação entre autor e vítima (SHECAIRA, 2020).

Nesse mesmo sentido, Silva (2021) afirma que a vitimologia surgiu, então, como vertente criminológica com intuito de localizar a vítima no panorama da sistemática penal, destinada a contemplar a posição desse sujeito dentro da estrutura penal, permitindo a análise e reflexão sobre o papel da vítima por meio de abordagens diversas de modo que pudesse analisar e refletir sobre sua influência nesse campo.

A revitimização, nesse ínterim, representa o fenômeno de submeter alguém a ser vítima mais de uma vez em consequência de uma violência inicial. Isso, na prática, destaca a presença de uma violência institucional ou institucionalizada (AMARAL, 2019). Nesse sentido, Menezes (2017) ilustra de forma clara que a falta de conhecimento por parte dos profissionais do poder público, aliada à ausência de um atendimento humanizado, à invisibilidade e ao desrespeito em relação a questões particulares ou grupos específicos, são exemplos de revitimização.

Silva (2021), por sua vez, enfatiza que todas essas experiências de revitimização, seja no âmbito social ou institucional, geram mecanismos de responsabilização da vítima pela violência sofrida. A submissão frequente e o duplo julgamento, tanto pelo sistema judicial quanto pela sociedade, resultam em impactos negativos e traumáticos para a vítima. Agora, passaremos a discutir como a vitimologia e a revitimização se articulam ao campo da criminologia.

## **2.1 Evolução histórica do estudo da criminologia**

A análise histórica da relação entre as vítimas e o sistema de justiça revela uma evolução ao longo dos séculos. Durante um extenso período, a vítima era considerada o elemento central no cenário do crime, encarregada de buscar reparação pelos danos ou de punir o infrator, período chamado de “idade de ouro” da vítima (SHECARIA, 2019), caracterizado pela predominância da Lei de Talião<sup>2</sup>, que estabelecia uma rigorosa reciprocidade entre o crime cometido e a pena aplicada. Essa visão também estava presente no Direito dos Judeus, conhecido como talmúdico, que permitia a análise de vários dispositivos relacionados à reparação dos danos causados às vítimas (FERRACINE, 2020).

Este período se deu desde o início da civilização até o término da Alta Idade Média. Com a introdução do processo penal inquisitivo, a vítima deixou de desempenhar o papel central no processo, assumindo uma posição secundária. O desaparecimento da autotutela, da pena de talião, da composição, e o declínio do processo acusatório marcam a diminuição da importância da vítima nas dinâmicas processuais criminais. No entanto,

---

<sup>2</sup> Lei de Talião: A Lei de Talião, também conhecida como "olho por olho, dente por dente", é um princípio de justiça retributiva que remonta a antigas civilizações, como a babilônica e a hebraica. Ela estabelece que a punição deve ser equivalente ao dano causado, refletindo a ideia de justiça proporcional. No contexto geopolítico, a Lei de Talião foi incorporada em códigos legais e sistemas judiciais de diversas sociedades ao longo da história, influenciando as noções de justiça e as práticas punitivas. Sua presença pode ser observada em diferentes culturas e períodos, refletindo a importância atribuída à reciprocidade e equidade na aplicação da lei (BUENO, 2021).

ao longo da história, ocorreu uma mudança significativa nessa dinâmica (SUMARIVA, 2023).

No contexto do Direito Romano, havia um foco na moral da vítima. Os romanos passaram a se preocupar com a personalidade da vítima, reconhecendo que somente através do conhecimento de sua personalidade, psicologia e sensibilidade poderiam compreender a necessidade de reparação do dano moral, que tinha uma natureza predominantemente psicológica. Nesse período, a vítima denunciava o infrator por meio de uma queixa, e as resoluções de conflitos entre cidadãos eram tratadas de forma privada. Com o passar do tempo, esses processos foram gradualmente transferidos para as mãos do Estado, marcando uma transição crucial na relação entre a vítima e o sistema de justiça. Importante, porém, esclarecer que, embora no Direito Romano a vítima ocupasse importante papel do ponto de vista da busca pela reparação de danos, ainda não havia se instituído a Criminologia enquanto ciência e objeto de estudo (SILVA, 2021).

O Império Romano assumiu um papel cada vez mais central na aplicação de punições, à medida que o Estado consolidava sua presença e conseguia impor-se aos indivíduos ao penetrar em suas esferas de liberdade, desenvolvia-se gradualmente a inclinação para absorver o poder de determinar soluções para os conflitos. Na história, evidencia-se que, no direito romano arcaico, especialmente nas origens até o século II a.C., quando promulgada a Lei das XII Tábuas, o Estado já participava, na medida de sua autoridade então estabelecida sobre os indivíduos, de atividades destinadas a orientar qual preceito deveria prevalecer em casos específicos de conflito de interesses. Em tal contexto, os cidadãos em conflito compareciam perante o pretor, comprometendo-se a aceitar a decisão que viesse a ser tomada. Esse compromisso, necessário porque a mentalidade da época ainda repudiava qualquer intromissão do Estado ou de qualquer outra entidade nos assuntos de alguém contra a vontade do interessado, era chamado de *litiscontestatio*. Posteriormente, escolhiam um árbitro de sua confiança, ao qual o pretor conferia a responsabilidade de decidir sobre o caso. Desse modo, o processo civil romano desdobrava-se em dois estágios: diante do magistrado, ou *praetor (in jure)*, e perante o árbitro, ou *judex ad judicem* (CINTRA, 2015). Assim, cada vez mais a vítima começou a desempenhar um papel secundário no cenário do crime, deixando de receber a mesma atenção e consideração que costumava ter. (SAMPAIO, 2012).

Já na Idade Média, o papel coadjuvante da vítima permaneceu na análise criminológica. Assim, de forma rudimentar haviam estudos que voltavam a atenção à Criminologia, porém, sem mencionar a influência das vítimas nesse processo.

Esclarece Zaffaroni (2021) que, nessa época, em um estágio pré-científico, a matéria criminológica buscou compreender o chamado “inimigo do Estado”. E, para exemplificar a importância do infrator nesse período, o autor menciona a obra denominada “O Martelo das Bruxas”, ou “Malleus Malificarum”, datada de 1487, escrita por Jacob Sprenger e Heinrich Kramer. O documento reflete a mentalidade patriarcal e misógina da época em que foi escrito. Ele tinha como objetivo identificar e desenvolver estratégias de combate aos chamados “criminosos sociais”. Apontava as bruxas como o ponto central desse debate.

No contexto medieval, a maioria dessas “bruxas” eram mulheres, pois a crença da época sugeria que elas tinham menos fé. Portanto, estariam mais suscetíveis ao pecado. Esse é um indício da gênese do estudo da criminologia, visto que, ainda que de forma precária, o texto evidencia o interesse em compreender e lidar com o comportamento criminoso na sociedade. (SCHECAIRA, 2019).

Shecaira (2019) contribui ainda explanando que, no período seguinte a Idade Moderna, uma importante contribuição foi a obra de Cesare Beccaria, “Dos Delitos e das Penas”, de 1764. Alguns autores o indicam como o fundador da criminologia, visto que estabeleceu as bases dessa ciência no século XVIII, apesar de diferentes pesquisadores dedicados à criminologia não concordarem unanimemente ao chegarem a uma conclusão sobre o momento histórico no qual teria começado a abordagem científica da criminologia.

Porém, é na Idade Contemporânea, período que se iniciou com a queda da Bastilha em 1789, que a Criminologia tem seu estudo de fato reconhecido como ciência. Nesse sentido, Cesare Lombroso é frequentemente mencionado como o pai da criminologia. Outros nomes, como Garofalo e Ferri, da escola positiva italiana (scuola positiva) são, também, reconhecidos como importantes influências no estudo da Criminologia. Por outro lado, alguns autores apontam, também, o antropólogo Toppinard como o pioneiro na utilização do termo “criminologia” em 1879. (SHECAIRA, 2019).

No estágio inicial, porém, a criminologia tinha seu foco predominantemente voltado para o estudo do comportamento criminoso, deixando as vítimas em segundo plano. Nessa fase as vítimas eram consideradas apenas como objetos do crime, e havia pouca atenção voltada para suas experiências e necessidades (LIMA, 2006). Da mesma forma que a Ciência Penal manteve seu foco principal na figura do acusado de modo que a figura da vítima e seus interesses eram, também, tratadas como coadjuvantes tendo pouca ou nenhuma atenção. Desde a escola positivista a Criminologia volta seu foco

quase que unicamente para a figura do delinquente, de onde se retira uma predileção, das Ciências Criminais em geral, em favor das questões relativas ao criminoso. (SILVA, 2021).

Segundo Amaral (2019), foi somente no período da Segunda Guerra Mundial que houve um notável avanço na atenção às vítimas, marcando um período que muitos se referem como o "redescobrimto da vítima". Nessa fase desencadeou-se uma mudança significativa na maneira como as vítimas eram percebidas e tratadas, estabelecendo-se as bases para um interesse mais amplo e compassivo em relação a elas. E, embora conteste a origem desses estudos de vitimologia, uma vez que o intuito inicial deste era demonstrar a contribuição da vítima nos crimes cometidos, a temática tem muita relevância dentro da criminologia.

Em 1941, Hans Von Hentig publicou um trabalho denominado "The Criminal and his Victim" (O Criminoso e sua Vítima), no qual investigou a relação entre o criminoso e a vítima, reconhecendo-a como um elemento crucial na ocorrência de um crime. Essas contribuições representaram um marco inicial na formação da vitimologia como um campo de estudo independente e destacaram sua crescente importância na compreensão das complexas interações entre vítimas, infratores e o sistema de justiça. (FERRACINE, 2020).

No período pós-guerra, surgiram questões relacionadas à macrovitimização, afetando grupos vulneráveis, como judeus, negros, mulheres, homossexuais e ciganos. Em 1947, Benjamin Mendelsohn desempenhou um papel crucial ao introduzir o termo "Vitimologia" em seu livro intitulado "Um novo horizonte na ciência biopsicossocial: a Vitimologia". Ele argumentava a favor da autonomia científica da Vitimologia em relação à Criminologia, embora essa autonomia seja alvo de debate por diferentes pontos de vista. Esse momento histórico representou um avanço significativo no reconhecimento e estudo das vítimas. (AMARAL, 2019).

Embora não exista consenso entre os doutrinadores sobre a delimitação e extensão dos conceitos, o seu surgimento e evolução possibilitam, enquanto ciência, compreender seu estágio atual e os impactos dela na atividade policial. Assim, essa digressão auxilia na compreensão adequada da vitimologia e suas aplicações nos dias de hoje.



## 2.2 Conceituação teórica da vitimização

Conforme o exposto, a ciência criminológica ao longo dos tempos esteve predominantemente centrada na figura do acusado, resultando em pouca ou nenhuma atenção concedida à vítima e aos seus interesses ao longo de vários séculos. Tal predileção reflete-se, de maneira geral, nas ciências criminais, que priorizam as questões relacionadas ao infrator. Nesse contexto, surgiu a exigência de que as ciências criminais, juntamente com o sistema penal, dediquem uma atenção mais substancial às vítimas e às suas problemáticas. (SILVA, 2017).

Assim, para avançar na compreensão da revitimização e suas nuances, é necessário, também, considerar o significado de "vitimização", que se refere ao ato de tornar alguém uma vítima. Schecaira (2019 apud BITTENCOURT, 1971), destaca a dificuldade de definir o conceito de vítima. Além disso, ele faz referência à etimologia da própria palavra cujo sentido original remonta à uma pessoa ou animal que era sacrificado em honra a uma divindade.

Esclarece Piedade Jr. (1993) que Benjamin Mendelsohn introduziu o conceito de vítima como sendo a personalidade de um indivíduo ou de um grupo, conforme afetada pelas consequências sociais do seu sofrimento, influenciado por uma ampla gama de fatores de origens diversas. Traz assim, uma definição que ultrapassa a visão individual de afetação, mas abrange, também o grupo e o indivíduo enquanto pertencente a essa coletividade.

Por outro lado, em uma concepção mais subjetiva, Sumariva (2023) define a vítima como a pessoa que vivenciou ou sofreu algum tipo de prejuízo em decorrência de um ato criminoso perpetrado por um agente. E, na mesma direção, Nucci (2023) considera a vítima como o sujeito passivo que sofre algum tipo de impacto. Ambas as concepções colocam em foco o indivíduo enquanto sujeito afetado pelo ato injurioso.

No âmbito das discussões sobre o conceito de vitimização, as contribuições de Greco (2022) convergem com a perspectiva subjetiva desse fenômeno. Contudo, o autor manifesta discordância em relação ao emprego do termo "passivo", proposto por Nucci, para descrever a vítima enquanto sujeito. Greco destaca que tal terminologia implica uma representação da vítima como um agente inerte, pressupondo uma falta de ação ou participação ativa por parte dela. Sua crítica evidencia a necessidade de uma abordagem mais dinâmica e participativa ao caracterizar a vítima, buscando evitar

estigmatizações que possam comprometer a compreensão integral da experiência daqueles que sofreram algum tipo de vitimização

O conceito de vítima apresentado na Declaração dos Princípios Básicos de Justiça para a Vítima de Delitos e Abuso de Poder, durante a assembleia das Nações Unidas, abrange aqueles que tenham sofrido danos, sejam eles de natureza individual ou coletiva. Essas violações incluem agressões à integridade física, sofrimento emocional, perdas financeiras ou infrações graves a seus direitos fundamentais decorrentes de ações ou omissões que ofendem às leis vigentes em um Estado membro (NAÇÕES UNIDAS,1985)<sup>3</sup>. Essa declaração é um documento internacional que estabelece os direitos das vítimas de crimes e abusos de poder. Ela foi adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas e incorporada à legislação nacional por meio da Lei nº 9.807, de 13 de julho de 1999, que instituiu a Política Nacional de Assistência às Vítimas de Violência (BRASIL,1999)<sup>4</sup>. Além disso, a Declaração das Nações Unidas enfatiza no item 4 do texto de seu anexo a importância do tratamento dado à vítima, que deve ser pautado pela compaixão e pelo respeito à sua dignidade (NAÇÕES UNIDAS,1985).

De acordo com texto emanado dessa organização internacional:

“[...] As vítimas devem ser tratadas com compaixão e respeito pela sua dignidade. Têm direito ao acesso às instâncias judiciais e a uma rápida reparação do prejuízo por si sofrido, de acordo com o disposto na legislação nacional” (NAÇÕES UNIDAS,1985, s/p).

Desse modo, o documento ressalta a necessidade de proteger e apoiar as vítimas. Reconhece não apenas o sofrimento causado pelos delitos, mas também a importância de garantir que recebam assistência adequada e sejam tratadas com a devida consideração por parte do sistema de justiça e da sociedade em geral (NAÇÕES UNIDAS,1985).

Salienta, porém, Schecaira (2019 apud BITTENCOURT, 1971), que o conceito de "vítima" não pode ser reduzido a uma única definição. Em um sentido amplo, as vítimas são aquelas que experimentam resultados adversos resultantes de suas próprias

---

<sup>3</sup> Ministério Público Federal. Declaração dos Princípios Básicos de Justiça Relativos às Vítimas da Criminalidade e de Abuso de Poder. Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/pfdc/temas/legislacao/internacional/declaracao-dos-principios-basicos-de-justica-relativos-as-vitimas-da-criminalidade-e-de-abuso-de-poder>. Acesso em: 04 fev. 2024.

<sup>4</sup> Brasil. Lei nº 9.807, de 13 de julho de 1999. Dispõe sobre a proteção a testemunhas ameaçadas, institui o Programa de Proteção a Testemunhas, e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9807.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9807.htm). Acesso em: 04 fev. 2024

ações, ações de terceiros ou eventos aleatórios. No contexto jurídico em geral, o termo refere-se àqueles que são diretamente afetados por ameaças ou violações de direitos legalmente protegidos. No âmbito do direito penal estrito, ele se refere ao indivíduo que sofre as consequências de uma infração à lei penal. Por fim, no contexto do direito penal amplo, o termo "vítima" abrange tanto o indivíduo quanto a comunidade que enfrentam as repercussões de um ato criminoso.

A vitimização, no entanto, é um fenômeno complexo que pode ser desdobrado em diferentes graus. Isso permite uma análise mais aprofundada das experiências das vítimas em diversos contextos, seja na problemática da assistência jurídica, moral, psicológica e terapêutica. É possível encontrar na doutrina especializada algumas formas de classificar esse fenômeno para fins de estudo, de modo a comportar as diferentes perspectivas do tema. Porém, a que se consagrou na doutrina majoritária foram as formas de vitimização que primária, secundária e terciária (SCHECARIA, 2019). Há esparsos autores que mencionam a revitimização quaternária. Porém, como ela não é o foco principal deste trabalho, será mencionada apenas brevemente para fins de compreensão geral do objeto de estudo.

Nessa linha de classificação, Silva (2017) ressalta a perspectiva das vivências das vítimas, destacando as dinâmicas sociais envolvidas. Neste contexto, é necessário reconhecer que o estudo sobre esses graus de vitimização lança luz sobre aspectos distintos das interações humanas, do poder e da justiça. Compreender essas nuances é essencial para uma análise completa das experiências das vítimas e para o desenvolvimento de estratégias abrangentes que considerem todas as facetas das dinâmicas de vitimização.

Assim, Beristain (2000) esclarece que a abordagem dos diferentes graus de vitimização requer uma análise aprofundada. O senso comum e os critérios tradicionais muitas vezes não são adequados para compreender a complexidade desse fenômeno. A pesquisa nesse campo visa a examinar os diversos fatores que contribuem para a vitimização em seus graus primário, secundário e terciário, bem como as implicações e soluções diversificadas associadas a cada um deles. Essa abordagem é essencial para uma compreensão abrangente das experiências das vítimas e para o desenvolvimento de estratégias eficazes de intervenção e prevenção.

Nessa linha, ensina Beristain (2000) que o primeiro grau de vitimização, também chamado de primário, engloba os impactos diretos decorrentes do crime. Isso abrange os danos imediatos causados à vítima.

Sampaio (2012) afirma que a vitimização primária decorre diretamente da ocorrência do crime e resulta em danos de várias naturezas, tais como os materiais, físicos e psicológicos. A extensão desses danos pode variar, dependendo da natureza do delito, da personalidade da vítima, do relacionamento com o agressor e do alcance do dano causado.

De acordo com Calhau (2013), a vitimização primária é o sofrimento direto e imediato da vítima em decorrência do crime podendo causar danos variados de ordem material, física e psicológica, de acordo com a natureza da infração, a personalidade da vítima, sua relação com o agente violador e a extensão do dano.

Nesse mesmo sentido, contribui Oliveira (1999), que definiu vitimização primária como aquela resultante do ato criminoso, desencadeada pelo consentimento da ocorrência do delito. Esse fenômeno engloba as sequelas diretas da infração penal, abrangendo aspectos físicos, psicológicos, sociais e materiais, os quais são provocados pela ação delitogênica. Essa compreensão ressalta a multiplicidade de impactos que a vitimização primária pode exercer sobre a vítima, abordando tanto as repercussões imediatas quanto as consequências a longo prazo associadas à experiência do crime.

Já a vitimização secundária, refere-se aos danos infligidos à vítima durante o processo de registro e investigação do crime, especialmente no âmbito do sistema de justiça criminal, que abrange o inquérito policial e o processo penal. Essa forma de vitimização envolve o sofrimento adicional causado pela dinâmica dessas instituições e procedimentos legais (SUMARIVA, 2023).

Com as contribuições de Silva (2021), evidencia-se, assim, como o sistema de justiça criminal se configura desfavorável para as vítimas e suas reivindicações. A vitimologia também esclarece sobre os processos de vitimização. Observou-se que, para além da vivência inicial da transgressão sofrida pelo prejudicado, pode ocorrer um processo de vitimização secundária resultante da interação com o sistema penal e dos danos e prejuízos adicionais decorrentes desse envolvimento. A atuação expropriadora desse sistema, junto com elementos como a burocratização dos procedimentos, a falta de capacitação dos agentes envolvidos, a inadequada estruturação de delegacias e redes de apoio especializadas, entre outros fatores, são algumas razões que explicam como o sistema de justiça criminal pode ser adverso às vítimas, especialmente em casos tão sensíveis como a vitimização por violência sexual.

Além disso, a vitimização secundária abrange o sofrimento infligido, também, às testemunhas e, em muitos casos, às pessoas que não estavam diretamente

envolvidas no delito. Esse tipo de vitimização está frequentemente associado às instituições encarregadas de administrar a justiça, como a polícia, juízes, peritos, criminologistas e funcionários de instituições prisionais, entre outros. Nesse contexto, a experiência de vitimização se estende para além das vítimas diretas do crime, afetando um espectro mais amplo de pessoas envolvidas no processo de justiça (BERISTAIN, 2000).

Nas palavras de Silva (2021) tem se nos casos de vitimização secundária o exemplo prático da importância do estudo da vitimologia. Ele evidencia que o funcionamento de variados sistemas de justiça ocasiona a exclusão da vítima do processo de resolução de conflitos. Alguns processos criminais podem ser instaurados mesmo que contrariamente à vontade das vítimas. Essa mobilização ocorre, não raras as vezes, como uma justificativa dentro de políticas públicas que adotam estratégias de tolerância zero à criminalidade e que propõem um agravamento das medidas repressivas no sistema penal. Entretanto, as vítimas são reduzidas a meras figuras representativas sem que lhe sejam dadas a devida atenção e supridas as suas necessidades. Corrobora-se, assim, à vontade de atender ao clamor pela punição dos culpados sem a preocupação em acolher à vítima.

Para exemplificar a vitimização secundária, a Kumagai (2023) destaca os eventos que envolveram Mari Ferrer como vítima de estupro. No ano de 2020, durante a pandemia de Covid-19, Mari Ferrer trouxe à tona a questão da revitimização secundária ao compartilhar detalhes da audiência de instrução e julgamento do processo no qual era a parte ofendida. Nesse contexto, a influencer enfrentou um cenário de constrangimento extremo, evidenciando ações que caracterizaram a revitimização por parte dos operadores do direito. Durante a audiência, o advogado de defesa, Cláudio Gastão da Rosa Filho, utilizou fotos das redes sociais da vítima para hostilizá-la, agredindo-a verbal e moralmente. Questionou a conduta moral dela pelas fotos postadas nas redes sociais, na tentativa de descredibilizá-la. O advogado expressou durante a audiência uma série de comentários ofensivos direcionados a Mari Ferrer, contribuindo significativamente para a vitimização secundária que ela enfrentou. Segundo descreve Kumagai (2023) A defesa do réu proferiu palavras depreciativas, como: "[...] também peço a Deus que meu filho não encontre uma mulher que nem você". Além disso, desacreditou as emoções da vítima, afirmando: "[...] Não adianta vir com esse teu choro simulado, falso e essa lágrima de crocodilo". O advogado ainda menosprezou a situação financeira de Mari Ferrer, utilizando um tom pejorativo ao mencionar seu emprego anterior no Café, atraso no aluguel e sua condição de desconhecida. Em um trecho, ele questionou se manipular a

história de ser virgem seria o meio de subsistência da influencer, declarando: "[...] esse é teu ganha, né, Mariana, a verdade é essa, né? É teu ganha pão a desgraça dos outros? Manipular essa história de virgem.". Essas declarações evidenciam a agressão moral perpetrada durante a audiência. Mesmo com o depoimento remoto e a ausência de apoio próximo, Mari Ferrer foi confrontada por uma sala composta apenas por homens. As agressões verbais persistiram, sem intervenções significativas do juiz ou do promotor, o que provocou debates sobre a necessidade de proteger a integridade física e psicológica das vítimas. Como resultado desses eventos, em 2021, foi aprovado o Projeto de Lei nº 5.096/2020, (BRASIL, 2020) <sup>5</sup>, conhecido como Lei Mariana Ferrer, visando resguardar a integridade das vítimas e restringir manifestações sobre fatos não presentes nos autos.

Esse fenômeno evidencia-se, por exemplo, na evolução da legislação que visa a coibir os delitos sexuais contra mulheres e crianças. Ocorreram, nos últimos anos, sucessivas reformas na legislação que visa a coibir esse tipo de delito, com intuito de agravar-lhes o caráter punitivo, sob o pretexto de preocupação com as vítimas. Entretanto, elas culminaram em um progressivo afastamento dessas vítimas do contexto do processo penal tolhendo-lhes do direito de decidirem sobre desdobramentos de fatos que ocorreram contra elas. Paralelamente, não lhes é oferecida a assistência necessária para suportar todo o desenrolar do penoso processo penal. Assim, a vítima fica sujeita, compulsoriamente, a traumáticos processos em que revisita mentalmente e frequentemente a agressão sofrida. (SILVA, 2021).

A vitimização terciária, por sua vez, surge como resultado das vivências e dos processos de atribuição e de rotulagem. Nesse sentido, embora a vítima seja a pessoa que sofre a ação delituosa, em alguns casos, especialmente em algumas naturezas de crimes, resta-lhe maculada a honra, a reputação e a imagem. É, assim, atribuída a ela um desvalor em prol da conduta inadequada de um criminoso que vai além dos efeitos do delito por ele cometido. A vítima fica estigmatizada. Observa-se, portanto, que a vitimização terciária se manifesta no ambiente familiar, nas relações de amizade, no contexto profissional, na vizinhança, nas instituições religiosas, e, de maneira geral, essa forma de vitimização acompanha a vítima ao longo de toda a sua vida, uma vez que é provocada por indivíduos que compartilham do mesmo convívio. Isso pode ocorrer como uma consequência ou um "valor acrescentado" das vitimizações primárias e secundárias anteriores. (BARROS, 2008).

---

<sup>5</sup> <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2265028>

Em situações específicas, uma pessoa, ao tomar ciência de sua vitimização primária, durante o processo de vitimização terciária, pode assumir um novo papel, em decorrência do sentimento de revolta e indignação, revestindo-a de uma nova identidade. Assim, de maneira paradoxal, isso pode levá-la a buscar vingança contra as injustiças sofridas e seus agressores, inclusive aqueles dentro do sistema legal que de alguma forma a violaram. (BERINSTAIN, 2000).

Nesse contexto, a sociedade não acolhe adequadamente a vítima. Em muitos casos o receio da vitimização terciária até a desencoraja a denunciar o crime às autoridades. O receio da revitimização pode superar o desejo da punição do infrator. Isso leva ao à chamada "cifra oculta". Essa expressão representa a quantidade de crimes que não chegam ao conhecimento do Estado, frequentemente, devido à falta de confiança das vítimas no sistema de justiça ou ao receio de retaliações. (SAMPAIO, 2012).

A vitimização quaternária é um fenômeno psicossocial emergente que ganhou destaque na contemporaneidade, especialmente na era da informação e da tecnologia. Esse conceito refere-se ao medo individual de se tornar vítima de crime, influenciado pela disseminação de informações pela mídia, cujo papel desempenha um papel crucial na moldagem da percepção pública da segurança. Este fenômeno é exacerbado pela prevalência de narrativas sensacionalistas e distorcidas, muitas vezes motivadas por interesses econômico-políticos, que contribuem para uma falsa percepção da realidade criminal. Esse tipo de vitimização reflete, assim, uma internalização subjetiva do temor do crime, alimentada pela exposição constante a notícias alarmantes e pela falta de uma abordagem criminológica crítica por parte da imprensa. No contexto da sociedade contemporânea, marcada pela Sociedade da Informação, a vitimização quaternária é um fenômeno complexo no qual a globalização e a rápida circulação de informações desempenham um papel significativo. Nesse contexto, a mídia influencia as percepções individuais e molda discursos e mentalidades sobre a sensação de segurança que culminam na vitimização quaternária. Assim, para evita-la é necessária uma abordagem mais ética e responsável por parte dos meios de comunicação. A compreensão desse fenômeno é essencial para desenvolver estratégias de comunicação mais conscientes, que visem minimizar o impacto negativo da vitimização quaternária na sociedade, promovendo uma visão mais equilibrada e realista da segurança pública. (MOLINA,1989)

O estudo da vítima é, desse modo relevante na criminologia, em especial na compreensão da ocorrência e registro de determinados delitos em uma região. Assim, a

subnotificação pode ocorrer com maior frequência em uma categoria de crime do que em outra pelo receio da revitimização na medida em que alguns delitos são socialmente mais estigmatizados do que outros. Essa contextualização se fez importante para compreensão do objeto de estudo que se concentra majoritariamente no campo da vitimização de natureza secundária.

### **2.3 Contextualização interseccional: gênero e raça no estudo da revitimização**

A interseccionalidade de gênero e raça é um tema importante para o debate sobre a vitimologia. Ao analisar a vitimização de indivíduos do sexo feminino sob a perspectiva interseccional, é relevante compreender como as experiências de mulheres de diferentes raças são moldadas pela interação entre gênero e raça. Neste contexto, a interseccionalidade oferece uma lente analítica poderosa para examinar as desigualdades e as formas específicas de vitimização enfrentadas por mulheres pertencentes a diferentes grupos raciais. (AMARAL,2019). Neste tópico, será abordada, então, a interseccionalidade de gênero e raça no estudo da vitimologia, concentrada na vitimização do sexo feminino.

A interseccionalidade é um conceito que reconhece a multiplicidade das identidades sociais e como essas interconexões moldam a experiência de uma pessoa (AKOTIRENE, 2019). Por esse estudo, é possível observar como a vitimização pode afetar mulheres de diferentes raças, de maneiras distintas. Assim, a interseccionalidade de gênero e raça permite melhor exploração do objeto de pesquisa no sentido de que explica as nuances da vitimização sob esse recorte.

#### **2.3.1 A importância do gênero na análise da vitimização**

A construção social do gênero é um conceito central na sociologia e se refere à maneira como a sociedade molda nossas percepções e expectativas sobre o que significa ser homem ou mulher. Essas normas de gênero são perpetuadas através de várias instituições sociais, incluindo a família, a escola e o local de trabalho. Elas são reforçadas através de práticas cotidianas e interações sociais, muitas vezes de maneiras sutis e não reconhecidas (BOURDIEU, 2002).



Para exemplificar o que aponta Bourdieu (2002), sobre a construção social do gênero no início na metade do século XVIII com a revolução industrial, fábricas e locais de trabalho eram locais de dominância masculina, com a entrada das mulheres no mercado de trabalho coincidiu com um aumento substancial nos casos de abusos sexuais. A busca pela reafirmação da dominância em ambientes laborais propiciou a disseminação do assédio sexual, inicialmente observado em fábricas e posteriormente estendendo-se aos lares. Ao longo das últimas três décadas do século XX, os movimentos feministas emergiram como resposta significativa a esses abusos, pautando a igualdade de gênero e a denúncia do assédio masculino como pontos cruciais de sua agenda. Essa temática não apenas ganhou proeminência na esfera pública, mas também instigou uma reavaliação das bases da vitimologia, proporcionando uma análise mais aprofundada das dinâmicas de poder e das normativas institucionais que moldam a resposta à violência de gênero (SILVA; SENA, 2020).

A violência de gênero por sua vez, pode ser entendida como a relação de poder e de dominação do homem e de submissão da mulher, em que os papéis impostos às mulheres e aos homens, consolidados ao longo da história e reforçados pelo patriarcado e sua ideologia, induzem relações violentas entre os sexos. Essa prática de violência não é fruto da natureza, mas sim de um processo de socialização das pessoas conforme esclarece Teles e Melo (2002).

Joan Scott (2017), por sua vez uma historiadora feminista, trouxe novas perspectivas para os estudos de gênero. Ela nos convida a questionar as noções tradicionais de gênero e a considerá-lo como um campo de significados culturais e relações de poder. No entanto, Saffioti (2004) aponta que Scott não explorou suficientemente a dimensão do poder em suas análises. Saffioti (2004), destaca a importância de considerar as múltiplas manifestações do poder nas questões de gênero e enfatiza a necessidade de uma abordagem mais holística para a transformação social. A perspectiva de gênero assume importância na análise das interações entre homens e mulheres, bem como na formação das concepções de masculinidade e feminilidade. O reconhecimento do conceito de gênero proporciona um entendimento mais amplo de que a violência emerge das desigualdades de poder presentes na sociedade entre homens e mulheres (SEGATO, 2018). Ao adotar essa abordagem, torna-se possível examinar criticamente as estruturas de poder que perpetuam as disparidades de gênero.

Contudo, há uma perspectiva crítica adicional no debate. Saffioti (2004) questiona a abordagem exclusiva da categoria de gênero. Em vez disso, ela destaca a

relevância da categoria "patriarcado" e argumenta que essa noção não deve ser totalmente excluída em relação ao conceito de "gênero". Nesse sentido, ela advoga pela consideração simultânea de ambos os conceitos, "patriarcado" e "gênero," na análise das dinâmicas de poder. Essa perspectiva instiga uma reflexão sobre as estruturas sociais e históricas que perpetua desigualdades e oferece uma visão crítica que reconhece as complexidades interconectadas desses conceitos na compreensão das relações de poder.

Segundo a perspectiva de Foucault (1979), o poder não é concebido como uma entidade que atua de maneira unilateral na vida dos indivíduos, mas sim como um processo circular e ascendente. Em diferentes situações ou épocas, as pessoas podem assumir posições de exercício do poder, enquanto em outros momentos encontram-se submetidas a ele. Adotar uma concepção de poder que negligencie essa dinâmica pode resultar na perpetuação e aceitação da subordinação das mulheres. A compreensão do poder como uma relação fluida e mutável destaca a importância de considerar as complexidades envolvidas nas interações sociais, especialmente no contexto das relações de gênero. Essa abordagem crítica sugere que, ao reconhecer as nuances do poder, é possível promover uma análise mais profunda das dinâmicas sociais, contribuindo para uma compreensão mais holística e eficaz das questões relacionadas à igualdade de gênero.

Segundo Foucault:

[...] O poder deve ser analisado como algo que circula, ou melhor, como algo que só funciona em cadeia. Nunca está localizado aqui ou ali, nunca está nas mãos de alguns, nunca é apropriado como uma riqueza ou um bem. O poder funciona e se exerce em rede (FOUCAULT, 1979, p 97).

Foucault (1979) sugere que o poder não é algo fixo ou centralizado, mas sim uma rede dinâmica que se manifesta através de relações sociais. Ele enfatiza que o poder circula e se exerce em cadeia. Coaduna com este argumento Bell Hooks (2020), quando nos apresenta a violência de gênero analisada sob a perspectiva racial, e revela como o racismo e o sexismo se entrelaçam para oprimir mulheres negras. Ela argumenta que a violência de gênero não pode ser compreendida isoladamente, mas deve ser vista como parte de um sistema mais amplo de opressão que inclui a discriminação racial e de classe. Hooks destaca que as experiências das mulheres negras são únicas e que suas lutas contra a violência de gênero são inseparáveis de suas lutas contra o racismo.

Para tanto busca-se, assim, examinar e compreender os fenômenos, considerando as especificidades femininas dentro da estrutura social. Desse modo, o

estudo da revitimização deve necessariamente perpassar uma análise sob a perspectiva de gênero e raça e outras características sociais, visto que as relações de poder, assim como a violência suportada ao longo dos anos, são desiguais entre homens e mulheres. Esse recorte se justifica por um fator que não apenas influencia, mas molda a sociedade, refletindo na maneira como a vítima se comporta e é enxergada dentro do sistema criminal ao longo dos anos (CAVALCANTI, 2021).

Em meio às emaranhadas relações sociais, a violência de gênero emerge como uma triste realidade que afeta mulheres em diversos cenários (TELES E MELO, 2002; HOOKS, 2020). A reflexão sobre a violência de gênero, emergindo como uma triste realidade que afeta mulheres em diversos cenários seja no ambiente doméstico, no trabalho ou nas instituições de ensino, demanda uma análise profunda das estruturas sociais que perpetuam desigualdades.

Bourdieu (2002) introduz o conceito de violência simbólica para descrever uma forma de violência sutil e muitas vezes invisível, manifesta através da imposição de normas e expectativas sociais aceitas como "naturais" ou "normais". Esta dominação, exemplificada pela dominação masculina, envolve a imposição de normas de gênero que privilegiam os homens e marginalizam as mulheres, legitimando manifestações de violência ao longo da história na vida das mulheres. Cada relato de violência, portanto, é um chamado à justiça, instando a uma reavaliação crítica das práticas sociais e institucionais. Nesse contexto, a busca por soluções eficazes e abordagens mais abrangentes se torna vital para criar uma sociedade que não apenas promova a igualdade de gênero, mas também assegure a proteção permanente das mulheres contra todas as formas de violência, tanto visíveis quanto simbólicas. (OLIVEIRA, 2020).

Nesse sentido, as disparidades de gênero historicamente impactam os papéis exercidos pelas mulheres e sua existência em sociedade, delegando-lhes uma posição subalterna em relação aos homens, independente da classe social a que pertencem. Ao mesmo tempo legitimam as manifestações de violência contra elas. Essa assimetria de poder, influencia a dinâmica social e exerce impactos prejudiciais no bem-estar das mulheres, especialmente quando elas se tornam vítimas de violência e buscam amparo nos serviços públicos (SAFFIOTI, 2004). A inequidade sistêmica reflete-se de forma negativa na vida das mulheres, agravando-lhes os desafios enfrentados, especialmente por aquelas que se sujeitam a situações de violência. Isso evidencia a necessidade premente de abordagens mais abrangentes e equitativas para promover a igualdade de gênero e garantir a proteção integral das mulheres na sociedade (SANTOS, 2019).

A visibilidade crescente da problemática da violência contra mulheres no país (Brasil) evidencia-se tanto pelos números que indicam um aumento exponencial nos registros, refletindo sua incidência alarmante, quanto pela experiência cotidiana das mulheres, que enfrentam diversos tipos de violência. Diante desse cenário, a temática vem se tornando objeto de estudos mais aprofundados a cada dia. A busca por compreensão integral dessas dinâmicas visa não apenas a elucidar as causas e consequências desse fenômeno, mas também contribuir para o desenvolvimento de estratégias eficazes de prevenção e apoio às vítimas. (CAVALCANTI, 2021).

A problemática global da violência de gênero ganha destaque em meio à conscientização sobre o aumento expressivo nos registros e na vivência cotidiana das mulheres. Dados revelam que entre 15% das mulheres no Japão e 71% na Etiópia enfrentaram violência física e/ou sexual por parte de parceiros ao longo de suas vidas. Uma análise global da Organização Mundial de Saúde (OMS) indica que quase um terço das mulheres em relacionamentos experienciam violência, com taxas variando de 23,2% em países de alta renda para 37,7% no Sudeste Asiático. Ademais, 38% dos homicídios de mulheres são cometidos por parceiros, e 7% relatam assédio sexual por terceiros. A predominância da violência por homens contra mulheres, o abuso sexual infantil e a violência entre jovens reforçam a necessidade de abordagens globais para prevenção e apoio às vítimas. A problemática da violência dirigida às mulheres manifesta-se como uma questão de magnitude considerável nos âmbitos social e de saúde e segurança pública, adquirindo dimensões globais. Este fenômeno, com raízes em uma temporalidade secular e de caráter disseminado, transcende transversalmente diferentes camadas sociais (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE, 2005). Entretanto, cabe destacar que ao se inserir a problemática da interseccionalidade no debate sobre a vitimização é possível contrastar diferentes níveis de violência em termos de classe, raça, nível de escolaridade entre outros.

Na análise de Crenshaw (1989), as mulheres negras são periodicamente excluídas tanto das teorias feministas quanto dos discursos sobre políticas antirracistas, uma vez que ambas as esferas se fundamentam em um conjunto restrito de experiências. Essa limitação torna-se evidente na dificuldade desses enfoques em refletir com precisão e abrangência a intrincada interação entre raça e gênero na análise de políticas públicas de combate à violência contra a mulher. Akotirene (2019), por sua vez, credita na ausência de letramentos interseccionais nas abordagens feministas e antirracistas; ambas as

correntes acabam por reforçar a opressão, que é objeto de combate entre as duas, comprometendo, assim, a eficácia na promoção dos direitos. De acordo com essa autora:

[...] Pelo que se pode constatar a demanda pela proteção das mulheres tem a branquitude como parâmetro, fraturando a experiência daquelas que têm no terror racial um ingrediente patente que autoriza e potencializa toda a sorte de vilipêndios que as assaltam (AKOTIRENE, 2019, p. 40).

Essa citação destaca como as políticas de proteção às mulheres frequentemente ignoram as especificidades das mulheres negras, cuja experiência de violência é intensificada pelo racismo. Ao não considerar essas interseccionalidades, as políticas públicas falham em oferecer uma proteção eficaz e inclusiva.

Essa necessidade de uma abordagem interseccional é evidenciada pelos dados alarmantes sobre violência contra a mulher no Brasil. De acordo com levantamentos do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP) realizado em 2022, foram registrados 241.713 casos de violência doméstica em apenas um ano, além de 613.529 crimes de ameaça contra a mulher, evidenciando a magnitude do problema no Brasil (FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA, 2023). Na quarta edição da pesquisa "Visível e Invisível: a Vitimização de Mulheres no Brasil", realizada pelas autoras Samira Bueno, Juliana Martins, Juliana Brandão, Isabela Sobral e Amanda Lagreca, traz dados inéditos sobre diversas formas de violência física, sexual e psicológica contra mulheres com 16 anos ou mais no ano passado foram apresentados. Em comparação com pesquisas anteriores, todas as formas de violência contra a mulher evidenciaram um acentuado crescimento no último ano, incluindo agressões físicas, ofensas sexuais e abusos psicológicos. O assédio sexual, tanto no ambiente de trabalho quanto no transporte público, atingiu níveis alarmantes. A análise sugere um aumento significativo de formas graves de violência física, levantando preocupações sobre possíveis crescimentos nos índices de feminicídios e homicídios dolosos de mulheres em 2022, apontando para a insegurança crescente no Brasil. Uma das possíveis causas desse agravamento reside no desfinanciamento das políticas de enfrentamento à violência contra a mulher pelo Governo Federal nos últimos quatro anos, com uma acentuada redução nos recursos alocados para esse fim em 2022, conforme evidenciado por relatórios anteriores. (FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA, 2023).

Nesse contexto, é imperativo salientar que o presente estudo, embora centrado em questões de gênero, transcende a limitação de uma abordagem meramente biológica.

Ao contrário disso, busca tornar visível a estrutura de poder patriarcal profundamente arraigada em nossa sociedade. Assim, o foco recai sobre o sofrimento feminino e a precariedade, destacando a preocupação com as mulheres negras vítimas da violência de gênero.

### **2.3.2 A importância da raça na análise da vitimização**

A investigação sobre a existência e reconhecimento das vítimas é complexa, exigindo uma análise da vitimização através da interseção entre as heranças coloniais que moldam os contextos sociais e a influência do inconsciente coletivo marcado pela discriminação. Essa análise deve abordar com cuidado as continuidades e rupturas desse processo histórico, levando em conta as experiências individuais. Tal abordagem ressalta a importância de considerar como fatores como raça, costumes e etnia influenciam esses contextos sociais, enfatizando a necessidade de uma crítica meticulosa na análise da vitimização. É crucial explorar a interação entre influências coletivas e individuais, não apenas reconhecendo a interdependência entre indivíduos, mas também as marcas históricas que formam o presente e moldam experiências cotidianas.

Bell Hooks (2020) discute que a violência de gênero deve ser entendida como parte de um sistema mais amplo de opressão que engloba também a discriminação racial e de classe. Ela enfatiza que as experiências de mulheres negras são distintas e que suas batalhas contra a violência de gênero são intrinsecamente ligadas às suas lutas contra o racismo.

Esse ponto de partida é fundamental para a compreensão das experiências de vitimização no complexo entrelaçamento das questões que envolvem a existência individual. Propõe-se, assim, explorar a importância da variável racial na análise da vitimização, reconhecendo como as heranças históricas e as dinâmicas sociais influenciam a vulnerabilidade de grupos específicos, como mulheres, negros, indígenas, entre outros, à violência (CAVALCANTI apud BUTLER, 2015).

A análise da construção da identidade deve levar em conta a interseção entre as disposições históricas coloniais, a influência do inconsciente coletivo marcado pela discriminação e o desenvolvimento da identidade pessoal, que resulta de um processo dinâmico envolvendo tanto fatores sociais quanto individuais.

Collins (2019) argumenta que a identidade não é um atributo biológico inerente, mas sim algo construído ao longo da vida do indivíduo, através de constantes

adaptações. A formação da identidade acontece no contexto das relações entre indivíduos e grupos, e entender as vítimas como parte integrante desses grupos é crucial para uma compreensão sociocultural mais profunda do indivíduo. Em outra perspectiva complementar, Sueli Carneiro (2003) acrescenta que a identidade das mulheres negras é moldada por múltiplas camadas de opressão, que devem ser consideradas para uma análise completa da vitimização. Carneiro destaca que a construção da identidade e a experiência de vitimização das mulheres negras são profundamente influenciadas pelas dinâmicas históricas e sociais de racismo e sexismo.

O reconhecimento da racialidade na vitimização influencia crenças, valores e hábitos, orientando as ações dentro de contextos políticos. Portanto, a análise da construção da identidade deve levar em consideração não apenas as disposições históricas e as dinâmicas sociais, mas também a construção da identidade dos indivíduos e grupos marginalizados pela sociedade (ZANATTA, 2011).

Essa análise se torna incontornável ao analisar dados como os apresentados pelo Instituto Sou da Paz, indicando que o número de assassinatos por 100 mil habitantes no país, em 2020, foi de 51% entre a população negra, contrastando com a taxa de 14,6% entre não negros (ARCOVERDE, 2022). Conforme o IPEA, em 2021 foram computados 47.847 homicídios, tanto para homens quanto para mulheres, os dados revelam que os indivíduos negros (pretos e pardos) constituem as principais vítimas de homicídios, representando 76% do total entre os homens e 66% entre as mulheres.

Em conclusão, a análise da vitimização deve considerar a complexa interseção entre raça, gênero e outras dinâmicas sociais. A visão do poder como uma rede dinâmica e fluida nos ajuda a entender como ele se manifesta de maneira não centralizada. A inseparabilidade das lutas contra o racismo e o sexismo é fundamental para compreender as experiências únicas das mulheres negras. A construção social da identidade ao longo da vida revela como fatores históricos e sociais moldam as experiências individuais. Além disso, as múltiplas camadas de opressão que afetam as mulheres negras destacam a necessidade de uma abordagem interseccional para abordar questões de violência e desigualdade de maneira abrangente e eficaz. (FOUCAULT, 1979; HOOKS, 2020; COLLINS, 2019; CARNEIRO, 2003).

### **2.3.3 A interseccionalidade: não há outra forma de enxergar a revitimização**

A crescente visibilidade da violência contra as mulheres negras é evidenciada tanto por indicadores estatísticos, que mostram um aumento significativo nos registros de casos, refletindo sua incidência alarmante, quanto pelas experiências cotidianas das mulheres, que enfrentam diversas formas de violência (FBSB, 2023). Nesse contexto, a temática tem se tornado objeto de estudos mais aprofundados, com o objetivo de compreender de maneira integral as dinâmicas subjacentes, elucidando tanto as causas quanto as consequências da violência. Entre essas análises, destaca-se a abordagem que considera a vítima em sua totalidade, incorporando variáveis como raça, gênero, classe social, entre outras, como elementos essenciais para a compreensão das experiências específicas vividas por diferentes grupos sociais. A inclusão da dimensão racial na análise da violência contra as mulheres, por exemplo, oferece uma perspectiva mais precisa e contextualizada do fenômeno (Cavalcanti, 2021).

Neste sentido Kimberlé Crenshaw, teórica jurídica e feminista, se tornou fundamental para entender as complexas formas de opressão enfrentadas por mulheres negras e outros grupos marginalizados. Ao desenvolver do conceito de interseccionalidade, Crenshaw (1989) argumenta que as experiências de opressão não podem ser compreendidas adequadamente se analisadas através de uma única lente, como apenas raça ou apenas gênero. Em vez disso, é necessário reconhecer como múltiplos e simultâneos sistemas de discriminação. Crenshaw (1989) destaca como as categorias de gênero, raça e classe se entrelaçam, gerando experiências únicas e frequentemente mais agravadas para determinados grupos. Sua análise interseccional revela que as mulheres negras, posicionadas na base da pirâmide social, enfrentam não apenas o amplo espectro do sexismo, mas também as manifestações profundas do racismo sistêmico. Essa perspectiva permite uma visão mais completa e justa das diferentes nuances envolvidas nas experiências de vitimização, fornecendo uma análise perspicaz das disparidades de poder e privilégio presentes na sociedade.

Crenshaw (1989) exemplifica essa ideia ao destacar como as mulheres negras são frequentemente invisibilizadas tanto no discurso feminista, que pode priorizar as questões de gênero de mulheres brancas, quanto no movimento antirracista, que pode não reconhecer as dinâmicas específicas de gênero. Assim, a interseccionalidade revela como a marginalização se manifesta de maneiras distintas e complexas, e a falta de



reconhecimento dessas interseções resulta em uma compreensão incompleta da opressão e das necessidades das vítimas.

Angela Davis, renomada ativista e teórica feminista, complementa as ideias de Crenshaw (1989) ao enfatizar que a violência de gênero deve ser analisada como parte de um sistema mais amplo de opressão, que também inclui discriminação racial e de classe. Para Davis (2016), as experiências das mulheres negras ilustram essa interseccionalidade, pois elas enfrentam racismo, sexismo e classismo simultaneamente, e cada uma dessas formas de opressão amplifica as outras. Davis (2016) argumenta que as lutas das mulheres negras contra a violência de gênero são inseparáveis de suas batalhas contra o racismo e o classismo. Ela ressalta que, para entender plenamente a violência que essas mulheres enfrentam, é crucial considerar como esses sistemas de opressão interagem para criar uma realidade particularmente severa para as mulheres negras. Ignorar essas interseções, segundo Davis (2016), pode levar a uma compreensão superficial da violência de gênero, que não captura a complexidade das experiências vividas por mulheres negras e outras mulheres de grupos marginalizados.

A abordagem interseccional proposta por Crenshaw e Davis é vital para uma análise profunda e abrangente das múltiplas formas de opressão que afetam as mulheres. Ao reconhecer que o racismo, o sexismo e o classismo estão inextricavelmente ligados, essas teóricas nos convidam a repensar as estratégias de resistência e empoderamento, propondo que somente ao abordar todas essas formas de opressão de maneira integrada podemos efetivamente combater a violência de gênero em todas as suas manifestações.

Nessa mesma perspectiva, Ribeiro (2018), também contribui significativamente para essa discussão ao trazer uma perspectiva brasileira e contemporânea sobre a interseccionalidade. A autora defende que a luta contra a violência de gênero no Brasil deve necessariamente incluir uma análise interseccional que considere as particularidades históricas e culturais do país. Ribeiro (2018) destaca que, sem essa abordagem, as políticas públicas e as estratégias de resistência podem falhar em atender às necessidades reais das mulheres negras, perpetuando assim a revitimização no Brasil.

A abordagem interseccional proposta por Crenshaw (1989), Davis (2016) e Ribeiro (2018) é vital para uma análise profunda e abrangente das múltiplas formas de opressão que afetam as mulheres negras. Ao reconhecer que o racismo, o sexismo e o classismo estão inextricavelmente ligados, essas teóricas nos convidam a repensar as estratégias de resistência e empoderamento, propondo que somente ao abordar todas essas

formas de opressão de maneira integrada podemos efetivamente combater a violência de gênero em todas as suas manifestações.

Kumagai (2023) postula uma abordagem que transcende perspectivas simplificadas, reconhecendo a ineficácia de enquadrar as questões de gênero como uma única batalha capaz de abarcar a diversidade das experiências femininas, especialmente no que concerne à análise da vitimização da mulher. Nesse sentido, torna-se imperativo considerar variáveis inter-relacionadas a raça e classe social, evitando a redução do entendimento de gênero unicamente à sua dimensão biológica. A abordagem expandida proposta é para uma compreensão mais profunda das complexidades subjacentes às desigualdades que impactam mulheres em distintas experiências. Reconhecendo a pertinência de contemplar esses fatores, a luta feminista busca ir além de generalizações, almejando uma compreensão holística das vitimizações femininas.

Dentro desse contexto, ao almejar uma compreensão ampla e precisa de cada indivíduo, é fundamental reconhecê-lo não apenas como uma entidade isolada no momento da vitimização, mas como um ser cuja identidade não pode ser reduzida a um mero objeto diante das necessidades primordiais específicas desse indivíduo. No âmbito da pesquisa sobre vitimização, torna-se imperativo adotar uma abordagem crítica e contextualizada que reconheça as diversas dimensões que moldam essas experiências. Propõe-se, portanto, uma reflexão aprofundada sobre a intersecção entre categorias como gênero, raça e outras dimensões sociais na compreensão da vitimologia.

Neste contexto, como expõe Kumagai (2023), o entendimento das vivências de indivíduos transcende a visão simplista, oferecendo subsídios valiosos para a formulação de estratégias de prevenção e intervenção mais eficazes e justas. Ao contemplar as conexões entre gênero, raça e a interseccionalidade na vitimologia, destaca-se a necessidade imperativa de uma abordagem abrangente para compreender as nuances das experiências de revitimização de grupos e indivíduos. Conforme esclarece Menezes (2017), essa análise integrada de várias dimensões contribui não apenas para o enriquecimento teórico do campo, mas também para a promoção de políticas públicas mais inclusivas e sensíveis às disparidades sociais.

A abordagem interseccional proposta por Crenshaw, Davis e Ribeiro é vital para uma análise profunda e abrangente das múltiplas formas de opressão que afetam as mulheres. Ao reconhecer que o racismo, o sexismo, o classismo a própria história colonialista e as inúmeras formas de afogamento cultural que diminuem o povo negro e as crianças negras assim como mulheres negras, estão inextricavelmente ligados, essas

teóricas nos convidam a repensar as estratégias de resistência e empoderamento, propondo que somente ao abordar todas essas formas de opressão de maneira integrada podemos efetivamente combater a violência de gênero em todas as suas manifestações. Assim, a interseccionalidade não apenas enriquece o entendimento teórico das dinâmicas de opressão, mas também oferece um caminho para a formulação de políticas públicas mais justas e inclusivas, que atendam às necessidades específicas das mulheres negras. A adoção dessa perspectiva é, portanto, essencial para a construção de uma sociedade mais equitativa e livre de violência, o que incluiu a violência de gênero (Akotirene, 2019; Crenshaw, 1989; Davis, 1981; Kumagai, 2023; Menezes, 2017; Ribeiro, 2018).

### **3 DEAM'S/DEPLAN: ORIGEM, MISSÕES, TREINAMENTOS, ESTRUTURA E LOGÍSTICA**

Neste capítulo, o objetivo específico é contextualizar o atendimento às mulheres vítimas de violência de gênero na Deplan do município de Contagem/MG; Identificar medidas de revitimização às mulheres negras na DEPLAN. Assim, apresenta-se um breve enredo sobre a origem das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAM's) e sua integração no cenário político da época em que foram criadas. Além disso, será realizado um levantamento detalhado sobre a Delegacia de Plantão (DEPLAN) de Contagem/MG, responsável pelo recebimento de flagrantes, para isso serão exploradas a área de atuação, os treinamentos, a estrutura e a logística da unidade, com o objetivo de avaliar as principais estratégias existentes para diminuir ou evitar a revitimização.

Embora o foco principal deste capítulo seja a DEPLAN, é fundamental contextualizar a existência das DEAM's para demonstrar que há locais específicos para o atendimento de casos de violência de gênero. As DEAM's foram criadas como resultado de lutas e reivindicações por um atendimento especializado e humanizado. (PASINATO; SANTOS, 2008). No entanto, em Contagem/MG, apesar da existência de uma DEAM, as mulheres são atendidas na DEPLAN, o que justifica a necessidade de uma análise aprofundada dessa unidade.

#### **3.1 A luta pelo reconhecimento dos direitos das mulheres e a origem das DEAM's**

Para melhor compreensão da origem das DEAMs, deve-se ter ciência de que dois fatores foram preponderantes para a criação das primeiras delegacias de mulheres no Brasil. O primeiro está relacionado à ampliação dos movimentos feministas e das mulheres, especialmente com o surgimento da denominada "segunda onda" (SARTI, 2004). A essência desses movimentos que ocorreram no início dos anos 1970, reside na natureza das reivindicações das mulheres por direitos políticos e sociais (SARTI, 2004). Conforme a sociedade passa por transformações, as lutas pelos direitos também se modificam, refletindo as mudanças no cenário. Já o segundo fator refere-se ao processo de transição política do governo militar para o civil e de redemocratização do Estado, ocorrido na primeira metade dos anos 1980 (JACCOUD, 2009). Esse período de transição na década de 80 abriu oportunidades políticas para que fosse dada a devida atenção às pautas dos movimentos feministas. Além disso, a criação de novas instituições e leis, alinhadas aos princípios de um Estado Democrático de Direito e de mulheres nas novas

instituições do Estado, e a internacionalização das lutas femininas promovidas pela organização das nações unidas também promoveram uma expansão dos movimentos feministas e de mulheres no Brasil (PASINATO; SANTOS, 2008).

Em consonância com esse entendimento, demonstra-se o ocorrido no cenário político da década de 1980. Após quase duas décadas de ditadura militar, ocorreram as primeiras eleições para governadores dos estados no Brasil. O MDB (Movimento Democrático Brasileiro, posteriormente denominado PMDB), único partido de oposição que permanecera legal durante a ditadura, obteve vitória na maioria dos estados, marcando o início das mudanças institucionais em direção à redemocratização (PASINATO; SANTOS, 2008)

Em São Paulo, o governador eleito foi Franco Montoro (MDB, 1982-1985), fez uma administração que foi caracterizada por uma política de "democracia participativa". Isso se traduziu na criação de órgãos híbridos de representação, envolvendo atores do estado e da sociedade civil, como os conselhos estaduais. Estes tinham o papel de formular propostas de políticas públicas com o intuito de reconstruir a democracia e ampliar a cidadania (PASINATO; SANTOS, 2008 apud ALVAREZ, 1990).

Em virtude da mobilização política, o estado de São Paulo se destaca ao instituir o primeiro Conselho Estadual da Condição Feminina em 1983. Este Conselho desempenha um papel central, ao sugerir a elaboração de políticas públicas abrangentes, e assume uma função crucial na fundação da primeira Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) de 1985. É importante notar que, em 6 de agosto de 1985, por meio do decreto 23.769, foi inaugurada a primeira Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher no mundo, sendo um marco historicamente relevante para o combate à violência à mulher. Subsequentemente, diversos outros estados brasileiros estabelecem suas próprias delegacias especializadas (PAIM, 2013; PASINATO; SANTOS, 2008).

No mesmo contexto de mudanças políticas e impulsionado pelos movimentos feministas, Minas Gerais prontamente estabeleceu sua Delegacia de Atendimento à Mulher (DEAM). A população ainda se recordava vividamente da onda de revolta feminista chamada "QUEM AMA NÃO MATA" ocorrido em Belo Horizonte nos anos 1980 (SILVA, 2024). Essa mobilização ganhou intensidade após os trágicos assassinatos de Eloísa Ballesteros e Maria Regina de Souza Rocha, perpetrados por seus maridos. O lema "quem ama não mata" tornou-se emblemático para o movimento, que buscava justiça (PASSOS, 2024). Um episódio marcante desse período foi a ocupação de aproximadamente 400 mulheres na escadaria da Igreja São José, exigindo justiça pelas

mortes de Eloísa e Maria Regina. Minas Gerais respondeu prontamente a essas demandas sociais inaugurando sua DEAM em 19 de novembro de 1985. Localizada na Rua da Bahia nº 1282, no Centro de Belo Horizonte, a DEAM concentrou-se principalmente no tratamento de casos de violência doméstica (TEIXEIRA, 2023).

### **3.2 Apresentando a Delegacia de Plantão (DEPLAN) de Contagem/MG**

Este texto apresenta uma análise detalhada da DEPLAN de Contagem/MG, incluindo suas atribuições, estrutura física, logística e a dinâmica de atendimento. As informações aqui descritas foram coletadas por meio de visitas de campo realizadas entre março de 2024 e abril de 2024, bem como entrevistas concedidas pelo Inspetor Oberdan Campos, Coordenador chefe dos setores de plantões da Polícia Civil em Contagem/MG.

A DEPLAN Contagem/MG é subordinada à Delegacia Regional de Contagem/MG, que atua na região do 2º departamento de polícia, e recebe ocorrências dos diversos órgãos da segurança pública. Entre eles, a própria Polícia Civil, polícia Penal, Polícia Militar, e Guarda Civil Municipal.

No contexto da segurança pública a DEPLAN Contagem/MG desempenha um papel de extrema importância, assumindo responsabilidades cruciais no recebimento de ocorrências, pessoas e objetos. Operando ininterruptamente em regime de vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, a delegacia representa um ponto essencial para o atendimento e encaminhamento de ocorrências em tempo integral. Entre as funções desempenhadas pela delegacia de plantão, podem ser citadas: recebimento de ocorrências no estado de flagrante delito e a confecção do Auto de Prisão e Flagrante (APFD). Este estado específico, definido pelo Artigo 302 do Código de Processo Penal (CPP), ocorre quando um indivíduo está atualmente cometendo ou acabou de cometer uma infração penal, sendo identificado como autor por meio de elementos como vestígios no local do crime, posse de objetos utilizados na prática criminosa ou tentativa de fuga imediata após o delito. Além dessa atribuição, a Delegacia de Plantão também desempenha o papel de receber ocorrências de menor potencial ofensivo, que são infrações penais com menor gravidade, previstas na Lei dos Juizados Especiais Criminais, delitos que, em regra, não ultrapassam dois anos, além de cumprimento de mandados de prisão e transporte de presos.

O atendimento às vítimas fica a cargo dos investigadores que compõem a equipe. Posteriormente, os investigadores relatam o caso ao delegado de um setor externo

ao da delegacia de nome plantão digital, que através de videoconferências e recursos tecnológicos, realiza as oitivas dos envolvidos e os despachos necessários nos sistemas informatizados, acessíveis pelas delegacias que continuarão as investigações. Na unidade policial de circunscrição dos fatos, são recebidos os materiais apreendidos e encaminhadas as pessoas autuadas ou foragidas da Justiça ao sistema prisional.

### **3.2.1 Estrutura da DEPLAN de Contagem/MG**

A DEPLAN de Contagem/MG está localizada dentro de um complexo de prédios da Polícia Civil, na sede da Delegacia Regional de Contagem/MG. Este complexo abriga, além da DEPLAN, a própria Delegacia Regional, o Setor Pericial de Contagem/MG e a Delegacia de Procedimentos Criminais. A estrutura física da delegacia, embora funcional, apresenta várias limitações e precariedades que impactam negativamente tanto o atendimento ao público quanto o trabalho dos policiais.

A área externa da delegacia conta com alguns bancos situados no estacionamento, proporcionando um espaço improvisado para a espera das vítimas e de outras pessoas que necessitam de atendimento. Esta configuração evidencia a falta de infraestrutura adequada para a recepção de indivíduos que procuram os serviços da delegacia.

**Figura 1 - Bancos de espera na área externa da DEPLAN**



Fonte: Próprio autor (2024).

No interior, o layout da DEPLAN Contagem/MG é organizado de forma a tentar maximizar o uso do espaço disponível, apesar das limitações. Logo na entrada da delegacia, encontra-se uma cela, seguida por uma sala destinada à confecção de Registros de Eventos de Defesa Social (REDS). Adjacentes a esta área inicial, há dois banheiros de uso geral, que atendem tanto ao público quanto aos funcionários em momentos de necessidade.

Ao adentrar na delegacia, há um hall de entrada com um balcão que separa a área pública da área restrita. Este balcão funciona como o ponto inicial de contato para os cidadãos que chegam à delegacia, controlando o acesso às demais dependências.

Atrás do balcão de atendimento, a delegacia possui diversas instalações internas. Entre elas, destacam-se duas salas adaptadas para a realização de oitivas e audiências por videoconferência, conhecidas como Salas de Oitivas Virtuais. Essas salas são essenciais para a eficiência processual, especialmente em casos que requerem agilidade no tratamento das informações.

Adicionalmente, há uma sala precariamente adaptada para oferecer suporte psicológico às vítimas de crimes de gênero, refletindo a necessidade de apoio emocional em um ambiente frequentemente marcado pelo estresse e pela violência.



A inspetoria, destinada ao trabalho dos investigadores, é outro componente da estrutura interna. Contudo, é uma área pouco utilizada, visto que os investigadores geralmente estão no hall de entrada ou auxiliando nas oitivas, mostrando uma subutilização do espaço que poderia ser otimizado.

A delegacia também dispõe de uma sala destinada ao atendimento da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), que, no entanto, nunca entrou em funcionamento. Esse fato revela uma falha na implementação de recursos planejados, o que contribui para a percepção de precariedade na estrutura da delegacia.

Para atender às necessidades básicas dos policiais, existem facilidades como cozinha e banheiros de uso exclusivo. Estes espaços oferecem um local para alimentação e higiene, essenciais para os funcionários que operam em regime de plantão contínuo.

No que diz respeito à custódia de presos, a delegacia possui três celas para acomodação provisória, localizadas nos fundos da delegacia e segregadas do público geral. Esta disposição visa garantir a segurança tanto dos detidos quanto dos cidadãos que frequentam a delegacia.

Apesar das tentativas de organização e adaptação do espaço disponível, a DEPLAN Contagem/MG enfrenta desafios significativos devido à sua estrutura física limitada que foi adaptada em uma reforma de outra delegacia anterior. Observa-se que a falta de infraestrutura adequada compromete a eficácia do atendimento ao público, a não revitimização e o desempenho das atividades policiais, ressaltando a necessidade urgente de melhorias e investimentos na infraestrutura da delegacia.

### **3.2.2 Equipamentos e Recursos Logísticos**

A Delegacia de Plantão (DEPLAN) de Contagem/MG é equipada de maneira básica, com o mobiliário essencial e os equipamentos de escritório necessários para o registro de ocorrências e atendimento ao público. No entanto, a precariedade das instalações é evidente e demonstra impactar diretamente a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.

Algumas salas da delegacia são desprovidas de janelas, o que resulta em uma ventilação inadequada e condições de trabalho pouco saudáveis. O ar condicionado, quando presente, frequentemente apresenta defeitos, e não possui manutenção agravando o desconforto dos policiais e do público atendido. Este ambiente físico inadequado não

apenas dificulta a realização das atividades cotidianas, mas também pode contribuir para a exaustão e o estresse dos servidores.

Além das condições ambientais, a delegacia enfrenta limitações significativas em termos de recursos tecnológicos e de equipamentos. Os armamentos disponíveis são considerados precários, o que pode comprometer a segurança dos policiais e a eficácia nas operações de combate ao crime. A delegacia possui apenas uma viatura equipada com cômodo para transporte de presos, o que representa uma limitação logística significativa, especialmente em situações que demandam múltiplas transferências simultâneas ou operações de maior escala.

A quantidade de servidores na delegacia varia conforme as equipes, com cada turno contando entre três e cinco investigadores. A delegacia funciona em escala de plantão, com cada equipe trabalhando 12 horas por turno. Ao todo, são cinco equipes que se revezam em turnos diurnos e noturnos, assegurando que a delegacia opere de forma ininterrupta, todos os dias do ano. Esta estrutura de turnos contínuos é fundamental para garantir a pronta resposta a ocorrências e a manutenção da ordem pública, apesar das limitações logísticas enfrentadas.

Um aspecto crítico das limitações da delegacia é a incapacidade de evitar a revitimização de mulheres vítimas de violência de gênero. Devido à precariedade das instalações e à falta de recursos adequados, as vítimas frequentemente enfrentam condições inadequadas ao buscar ajuda. A ausência de um ambiente acolhedor e seguro, aliado à falta de privacidade e de apoio psicológico adequado, pode agravar o trauma das vítimas e dificultar o processo de denúncia e acompanhamento dos casos.

Embora a delegacia tenha implementado um serviço de atendimento psicológico em dezembro de 2023, este ainda está em fase de adaptação e não está disponível em todos os dias e turnos. As psicólogas demonstram um forte interesse em ajudar, mas enfrentam desafios significativos devido à falta de um espaço apropriado e à ausência de encaminhamentos ou parcerias com outros órgãos. Essas limitações prejudicam a eficácia do atendimento psicológico, dificultando o suporte necessário às vítimas de violência de gênero.

Os desafios logísticos e a falta de recursos adequados representam obstáculos contínuos para a operação eficiente da delegacia, sendo esta operação eficiente caracterizada por possuir os recursos disponíveis (humanos, financeiros, tecnológicos, etc.) alocados de forma adequada, garantindo que as tarefas sejam executadas de forma rápida, precisa e com o mínimo de desperdício. Esses problemas incluem desde a escassez

de pessoal capacitado até a deficiência de equipamentos e infraestrutura, comprometendo a capacidade de resposta das instituições frente à demanda crescente de atendimento, especialmente em casos sensíveis, como a violência de gênero. A gestão da DEPLAN Contagem/MG deve frequentemente improvisar soluções para contornar essas dificuldades, mantendo o foco na missão de proporcionar segurança e atendimento de qualidade à população porém nem sempre é possível, como desabafa o Investigador Kilo durante uma das entrevistas:

[...]Olha, a gente tenta assegurar, a gente não consegue, a gente não tem estrutura física, a gente não tem estrutura de pessoal, a gente não tem pessoal qualificado, a gente não tem um treinamento qualificado. A gente percebe algumas manobras, essa própria instalação do CERNA para tentar dar um acolhimento mais profissional. Mas aí o que a gente faz? A gente separa a vítima, bota numa sala sozinha, tenta não ouvir, se chegar um determinado horário, tenta ouvir a vítima antes, pra liberar antes, observa que ela tá com uma criança. Tenta fazer o que é possível, mas a própria estrutura da delegacia não permite que seja assegurado esse direito, né? Porque eu não consigo fornecer uma alimentação pra vítima. Ah, mas deve ser só pro preso. Não sei. A ocorrência foi seis da tarde, velho. A mulher tá aqui uma hora da manhã, sem dinheiro muitas vezes. Será que a comida deveria ser só para o preso também? A vítima não poderia ter um café? Não poderia ter um espaço mais agradável para esperar? A ocorrência dela não poderia ser mais rápido o atendimento? Então a gente tenta, a gente avisa o delegado que tem né? Para dar uma prioridade. Mas assegurar de fato, de fato, não posso te garantir que a gente consegue (Investigador Kilo, entrevista semiestruturada, 2024).

O desabafo do Investigador Kilo revela a dura realidade enfrentada pela delegacia, onde a falta de recursos e infraestrutura adequada impede que o atendimento às vítimas seja realizado de forma ideal. Ele menciona a ausência de estrutura física, pessoal qualificado e treinamento adequado, o que dificulta a prestação de um serviço eficiente e humanizado, em que se equilibra produtividade e qualidade técnica com atenção, respeito e empatia pelas pessoas atendidas, reconhecendo o ser humano como sujeito de direitos, não apenas um número ou um problema a ser resolvido, mas alguém que merece um atendimento cuidadoso, digno e sensível a suas necessidades individuais..

A fala do investigador destaca a tentativa constante de improvisar soluções para minimizar o impacto dessas deficiências, como separar a vítima em uma sala, priorizar o atendimento em casos específicos e observar necessidades urgentes, como a presença de crianças. No entanto, ele reconhece que essas medidas são paliativas e não resolvem o problema fundamental. A frustração do investigador é evidente quando ele questiona a falta de recursos básicos, como alimentação para as vítimas que aguardam por horas na delegacia. Ele levanta questões importantes sobre a necessidade de um ambiente mais acolhedor e um atendimento mais ágil, refletindo a preocupação com o

bem-estar das vítimas. A sensação de impotência é palpável, pois, apesar dos esforços, ele não pode garantir que todas as vítimas recebam o tratamento que merecem.

Essa resposta do Investigador Kilo é um reflexo da luta diária para superar as adversidades e proporcionar um atendimento de qualidade, mesmo diante de tantas limitações. É um apelo por melhores condições de trabalho e recursos que permitam à delegacia cumprir sua missão de forma mais eficaz e humana. A carência de infraestrutura adequada e de recursos tecnológicos modernos sublinha a necessidade urgente de investimentos e melhorias para assegurar que a delegacia possa cumprir suas funções mínimas de maneira eficaz e segura, e no atendimento a vítimas de violência de gênero.

### **3.3 Dinâmica de Recebimento de Ocorrências**

Este tópico explora a dinâmica de recebimento de ocorrências na DEPLAN de Contagem/MG, destacando o papel do Plantão Digital, uma iniciativa implementada para otimizar o atendimento através de videoconferências. Serão discutidos os procedimentos desde a chegada do cidadão à delegacia até a conclusão do atendimento, os protocolos adotados para o registro e triagem das ocorrências, bem como a colaboração com outras entidades. Além disso, será analisado como as deficiências na infraestrutura e logística da delegacia podem contribuir para a revitimização das vítimas, especialmente em casos de violência de gênero.

#### **3.3.1 Plantão Digital**

O Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) foi criado com o objetivo de permitir o recebimento remoto de ocorrências policiais 24 horas por dia, sete dias por semana. Por meio da realização de videoconferências, a iniciativa visa a tomada de depoimentos de condutores, testemunhas e suspeitos para a lavratura de autos de prisão em flagrante em municípios que não têm delegados de polícia ou delegacias em regime de plantão. Essa abordagem remota é crucial para assegurar que as ocorrências sejam atendidas prontamente, independentemente da localização física das delegacias e da disponibilidade de pessoal no local.

A Central Estadual do Plantão Digital foi inaugurada em 21 de dezembro de 2021. Localizada no Prédio Alterosas, na Cidade Administrativa, em Belo Horizonte, essa unidade foi projetada para agilizar os atendimentos de plantão e otimizar a investigação

de crimes. Inicialmente, a Central Digital atende as delegacias de plantão em Belo Horizonte, Contagem/MG, Betim, Ribeirão das Neves, Nova Lima, Sabará e Santa Luzia, além do Departamento Estadual de Investigação de Crimes de Trânsito (POLICIA CIVIL DE MINNAS GERAIS).

As delegacias de plantão, como a DEPLAN Contagem/MG, continuam a desempenhar um papel essencial no recebimento inicial das ocorrências. A comunicação constante entre as delegacias locais e a Central Estadual é fundamental para o funcionamento eficiente do Plantão Digital. No entanto, a falta de recursos e infraestrutura adequada nas delegacias locais pode dificultar a implementação eficaz deste sistema. A necessidade de uma melhor coordenação e suporte entre a Central Estadual e as delegacias locais é crucial para minimizar os impactos negativos e garantir um atendimento de qualidade às vítimas e envolvidos nas ocorrências policiais.

O Plantão Digital representa um avanço significativo na modernização da Polícia Civil de Minas Gerais, buscando melhorar a eficiência no atendimento e na investigação de ocorrências policiais. Apesar dos benefícios evidentes, como a agilidade e a otimização dos recursos, a falta de infraestrutura adequada nas delegacias locais e a necessidade de um ambiente mais acolhedor e privado para o atendimento às vítimas ainda são desafios a serem superados. A continuidade do aprimoramento tecnológico e a melhoria das instalações físicas são essenciais para o sucesso pleno dessa iniciativa.

O processo de atendimento no Plantão Digital começa com o recebimento físico das ocorrências policiais nas delegacias de plantão. Os investigadores de polícia presentes nas unidades recebem as pessoas envolvidas e os materiais arrecadados. Após a triagem inicial e a confecção do Registro de Eventos de Defesa Social (REDS), a ocorrência é inserida em uma tabela digital, que organiza e encaminha os casos para a Central Estadual do Plantão Digital.(PCMG)

Na Central Estadual, o delegado e o escrivão de polícia lavram os procedimentos a partir das ocorrências policiais por meio de videoconferências. Um investigador da delegacia local entra em contato com a Central via telefone, informando sobre a ocorrência. O delegado do plantão digital então seleciona um escrivão disponível para iniciar o procedimento. Caso todos os escrivães estejam ocupados, as partes envolvidas devem aguardar, o que pode gerar desgaste e frustração, tanto para as vítimas quanto para os agentes de segurança envolvidos. (PCMG)

### 3.3.2 Recebimento de Ocorrências

O processo de recebimento de ocorrências na DEPLAN de Contagem/MG começa com a chegada do cidadão à unidade, geralmente trazido por um agente de uma força de segurança pública estadual ou municipal. As ocorrências podem ser encaminhadas à delegacia já com o Registro de Eventos de Defesa Social (REDS) pronto ou, alternativamente, o registro é confeccionado na própria sala de REDS da delegacia. As vítimas são então direcionadas a cadeiras na área de espera, onde aguardam pelo atendimento.

Recentemente, foi implantada uma tabela de plantão digital para organizar as ocorrências. Esta tabela, desenvolvida de maneira amadora pelos próprios policiais, é alimentada com dados do REDS. Quando uma ocorrência é inserida na tabela, um investigador telefona para o plantão digital e informa a existência da ocorrência à autoridade policial responsável. O delegado de plantão digital, por sua vez, escolhe aleatoriamente um escrivão disponível para iniciar o procedimento. Caso nenhum escrivão esteja disponível, tanto a vítima quanto outros envolvidos devem permanecer aguardando, o que frequentemente gera desgaste emocional para as vítimas e conflitos entre militares e policiais civis.

Uma vez que o delegado do plantão digital decide aceitar a ocorrência, ele comunica a delegacia e altera o status da ocorrência na tabela. O procedimento de recebimento da ocorrência então se inicia, com a conferência dos materiais acautelados e dos presos, que aguardam na cela da sala de REDS. Durante este processo, a comunicação com o plantão digital é mantida via telefone. Os militares envolvidos na ocorrência são chamados para oitiva, enquanto a vítima continua aguardando. Posteriormente, a vítima é chamada para oitiva e, após ser ouvida, é dispensada, encerrando-se assim o procedimento.

#### **4 O ATENDIMENTO ÀS MULHERES NEGRAS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO NA DEPLAN CONTAGEM/MG**

Neste capítulo, propõe-se interpretar as posturas dos policiais civis no atendimento de mulheres negras vítimas de violência de gênero. Para tanto, há necessidade de se compreender quais são as funcionalidades da DEPLAN, compreender as estruturas disponíveis, logística e treinamentos disponíveis, além disso são apresentadas as técnicas de coleta de dados dos depoimentos das vítimas bem como o período necessário para a realização das entrevistas e o esclarecimento sobre os codinomes utilizados para preservar a identidade dos participantes. Ainda serão apresentados o do perfil dos entrevistados além dos métodos de análise como categorias e códigos de análise dos dados bem como análise propriamente dita e sua conclusão.

A Delegacia de Plantão (DEPLAN) de Contagem/MG é responsável por atender uma ampla gama de crimes, o que acaba diluindo a capacidade de especialização dos atendimentos, incluindo os de violência de gênero. Diferentemente das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (Deams), a DEPLAN Contagem/MG não possui um foco específico no atendimento às mulheres vítimas de violência, o que impacta a qualidade e a sensibilidade do atendimento prestado a este grupo vulnerável. Conforme mencionado pelo inspetor Tango, Coordenador dos Plantões da Polícia Civil de Contagem/MG, "Imagina uma oficina especializada em determinada marca de carros, por exemplo. Lá você tem ferramentas e equipamentos específicos para aquela marca. Aqui não, aqui é uma oficina multimarcas. Você faz de tudo um pouco" (Inspetor Tango, COORDENADOR, entrevista, 2024).

A estrutura da DEPLAN Contagem/MG não oferece espaço ou condições adequadas para um atendimento especializado, como ocorre nas Deam's. Embora existam esforços pontuais para melhorar o atendimento, como a recente implantação do Centro de Referência de Assistência Social e Atendimento Psicossocial (CRESA) em dezembro, que visa oferecer suporte psicológico às mulheres vítimas de violência, essas iniciativas ainda estão em fase de adaptação e não são realizadas em todos os dias e turnos. As psicólogas envolvidas no atendimento demonstram um claro compromisso em ajudar, mostrando interesse genuíno pelo bem-estar das pessoas que buscam apoio. No entanto, elas

enfrentam desafios significativos que comprometem a efetividade do atendimento. Entre os principais obstáculos estão a falta de um espaço adequado para realizar atendimentos psicológicos de forma reservada e acolhedora, o que pode impactar negativamente o conforto e a segurança emocional dos pacientes. Além disso, há a ausência de uma rede articulada de encaminhamentos para outros órgãos parceiros, como serviços de saúde, assistência social e proteção, o que dificulta a continuidade do cuidado e impede que as vítimas recebam o suporte necessário de maneira integral.

Essas limitações refletem não apenas problemas estruturais, mas também a necessidade de uma maior integração interinstitucional, fundamental para um atendimento eficaz e humanizado. Sem essa colaboração e sem um ambiente apropriado, o potencial de ação das profissionais acaba reduzido, afetando diretamente a capacidade de resposta às demandas complexas das pessoas atendidas.

Além disso, a capacitação dos servidores para atender às mulheres vítimas de violência de gênero é insuficiente. Segundo o Inspetor Tango, não é possível treinar adequadamente o pessoal devido à falta de interesse dos servidores em buscar treinamentos voluntários. A necessidade de treinamento específico é clara, mas sem a obrigatoriedade desses treinamentos, os servidores raramente se engajam em cursos e capacitações. Esta falta de treinamento compulsório contribui para a perpetuação de um atendimento inadequado e desumanizador, que muitas vezes leva à revitimização das mulheres negras vítimas de violência de gênero.

Portanto, a DEPLAN Contagem/MG enfrenta desafios significativos no atendimento especializado a mulheres vítimas de violência, agravados pela estrutura inadequada, falta de treinamento específico e insuficiência de recursos logísticos e tecnológicos. A ausência de um ambiente adequado para lidar com a complexidade dos casos de violência e vulnerabilidade resulta em um atendimento que, apesar do empenho individual de alguns servidores, continua marcado por precariedades e limitações estruturais. Esses desafios incluem a falta de espaços apropriados para garantir a privacidade e o conforto das vítimas, além da carência de recursos materiais e humanos que poderiam tornar o atendimento mais eficiente e sensível às necessidades dos envolvidos.

A inadequação do ambiente afeta diretamente a capacidade de prestar um serviço completo e humanizado, dificultando a abordagem integral dos casos, que



requerem não apenas suporte psicológico e emocional, mas também um acompanhamento intersetorial eficaz. Mesmo que os servidores estejam comprometidos, as restrições estruturais limitam a qualidade do atendimento, contribuindo para um serviço fragmentado e insuficiente diante da demanda por soluções mais abrangentes e eficazes.

#### **4.1 - Análise Descritiva das Atitudes Policiais e a Revitimização de Mulheres Negras Vítimas de Violência de Gênero na DEPLAN de Contagem/MG**

A pesquisa apresenta um caráter descritivo, reunindo opiniões, significados, atitudes e crenças dos policiais civis lotados na delegacia (GIL, 2002). O propósito foi determinar a existência ou não de revitimização na DEPLAN, bem como interpretar as posturas dos policiais civis no atendimento a mulheres negras vítimas de violência de gênero e atentativa de minimizar as revitimizações caso aconteçam. Essa abordagem concilia-se com o objetivo deste desenho de pesquisa, que é o estudo de um caso delimitado dentro de um contexto contemporâneo da vida real (CRESWELL, 2014).

Buscou-se delimitar a pesquisa no tempo e no espaço, bem como focar em crimes específicos relacionados a gênero e raça, a fim de garantir profundidade na análise (CRESWELL, 2014). Em termos temporais, estabeleceu-se o acompanhamento de casos que surgissem na delegacia no período compreendido entre 02/04/2024 e 28/07/2024, desde que compreendessem as características desejadas para o estudo, quais sejam mulheres negras, vítimas de violência de gênero. A escolha desse período deve-se à necessidade de um recorte temporal que permitisse uma análise detalhada e viável dentro do cronograma de pesquisa.

A coleta de dados foi realizada em duas etapas distintas. A primeira etapa, ocorreu ao longo de 20 visitas, dentro do período supra citado, nas quais foram realizados acompanhamentos diretos dos atendimentos na DEPLAN Contagem/MG, focando nas interações entre os policiais e as mulheres negras vítimas de violência de gênero e a dinâmica de como ocorre esse atendimento. Esse período foi selecionado para garantir um número suficiente de casos que correspondessem aos critérios de inclusão, permitindo uma análise aprofundada dentro do prazo estipulado para a pesquisa. Inicialmente, a coleta de dados seria realizada acompanhando apenas uma equipe da DEPLAN. No entanto, para melhorar a coleta de dados, foi necessário mudar a estratégia e realizar

observações em quatro das cinco equipes da DEPLAN. Os critérios de inclusão consistiram em mulheres negras vítimas de violência de gênero que foram atendidas na delegacia durante esse período. Isso permitiu uma compreensão direta e detalhada das práticas e dinâmicas de atendimento policial, verificando a existência de revitimização contra essas mulheres na DEPLAN (Akotirene, 2019; Amaral, 2019). Os dados foram anotados em um caderno de campo, em formato de tópicos para evitar constrangimento, ao retornar para minha residência transcrevi os tópicos acrescentando os detalhes das observações, o caderno de campo se mostrou uma ferramenta essencial na pesquisa qualitativa. Segundo Minayo (2001), o caderno de campo é um registro detalhado onde os pesquisadores documentam suas observações, reflexões e insights durante o processo de coleta de dados. Ele serve como um diário de bordo, permitindo que o pesquisador capture o cotidiano e as nuances das interações observadas. Através dessa ferramenta, foi possível transcrever com precisão as interações entre os policiais e as mulheres negras vítimas de violência de gênero, bem como a dinâmica dos atendimentos na DEPLAN Contagem/MG.

O uso do caderno de campo possibilitou uma análise rica e detalhada das práticas e dinâmicas de atendimento policial. Ao registrar as observações de forma sistemática, o pesquisador pôde identificar padrões e temas recorrentes, proporcionando uma compreensão mais profunda do fenômeno estudado. Além disso, o caderno de campo permitiu a reflexão contínua sobre o processo de pesquisa, ajudando a ajustar estratégias e abordagens conforme necessário para garantir a qualidade e a relevância dos dados coletados (Geertz, 2008).

A abordagem etnográfica foi facilitada pelo uso do caderno de campo, permitindo uma imersão profunda no contexto estudado. Em momentos em que as vítimas ou os investigadores se sentiam incomodados com a observação, o caderno era deixado de lado para que minha participação no campo fosse com menos estranhamentos possíveis. Dessa forma, tentou-se intervir o mínimo possível, garantindo que as interações observadas refletissem a realidade do atendimento policial sem influências externas.

Para melhor compreensão do cotidiano da delegacia foram realizados também acompanhamentos na tabela de ocorrências da DEPLAN/Plantão Digital ( Figura 2 ) e no Sistema Registro de Evento de Defesa Social (REDS ) (Figura 3), complementando os dados coletados por meio de observações e entrevistas. Isso ajudou a contextualizar os atendimentos e identificar padrões de comportamento e práticas institucionais.

**Figura 2 - Tabela de ocorrências da DEPLAN/Plantão Digital**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Deplan	#	REDS	PCnet	Natureza	Deplan	Delegado	Telefones Delegado	Status de Apresentação na Unidade	Hora	Despacho Pré Recebimento	Hora Despacho	Escrivão
			1490-001			Contagem	Muritiba	0	presente. Envolvidos e		ocorrência apontar na Unidade		
15	Contagem	28	2024-03662 0822-001	16203616	FURTO	6ª Contagem	Jessica Fidelis Ribeiro de Castro	98467-19 (32) 99103-89 55 / (31)	REDS RECEBIDO		Recebimento autorizado. Se for o caso, custodiar		Jessica Alves Da Rocha
16	Contagem	30	2024-03662 5853-001	16203493	OUTRA INFRAÇÃO REFERENTE A SUBENTORPECENTE	1ª Contagem	Thais Guimaraes Vilela Gomes Da Rocha	(31) 99884-83 84	REDS RECEBIDO		Recebimento autorizado. Se for o caso, custodiar		Juria Vendiane Assuncao Rocha
17	Contagem	32	2024-03661 4054-001	16204125	LESÃO CORPORAL	6ª Contagem	Daniela Martins Muritiba	3916-933 0	REDS RECEBIDO		Recebimento autorizado. Se for o caso, custodiar		Natalia Rocha Sartorelli
18	Contagem	44	2024-03657 3710-001	16203612	ADULT. SINAL IDENT. VEICULO AUTOMOTOR CLONAGEM VEICULO	2ª Contagem	Daniela Martins Muritiba	98467-19 0	REDS RECEBIDO		Recebimento autorizado. Se for o caso, custodiar		Daniel Oliveira Nascimento
19	Contagem	45	2024-03663 1036-001		FURTO	4ª Contagem	Evânia Cristina de Souza	3916-935 2	Guarnição presente. Envolvidos e				
20	Contagem	49	2024-03664 7370-001	16203528	CUMPRIMENTO DE PRISAO	2ª Contagem	Andressa Fernandes Garrido	(21) 99771-24 60	REDS RECEBIDO		Informar quando ocorrência apontar na Unidade		
21	Contagem	55	2024-03664	16204316	INGRESSO ILEGAL DE ILARADIO	1ª	Andressa	(21) 00771-24	REDS RECEBIDO		Informar quando ocorrência apontar na Unidade		Tais Rangel De

Fonte : Próprio autor, 2024

A análise da tabela de ocorrências da DEPLAN/Plantão Digital revela uma série de dados importantes sobre o perfil e a natureza das ocorrências registradas no período de 2024. Podendo salientar a alta prevalência de violência doméstica, associada à ocorrência de revitimização, revela a necessidade urgente de capacitação contínua dos profissionais que atuam no atendimento, assim como melhorias estruturais e logísticas, como a criação de espaços apropriados para um atendimento mais acolhedor e humanizado.

A ausência de encaminhamentos adequados para outros órgãos, apontada em outras análises, está refletida na limitação de medidas protetivas e na revitimização,

indicando uma falha no sistema de proteção integral. É crucial melhorar a articulação interinstitucional para garantir a eficácia do atendimento e da proteção.

Além disso, a quantidade expressiva de mulheres negras atendidas sugere a importância de políticas públicas específicas, que levem em consideração as múltiplas formas de opressão que essas mulheres enfrentam.

Portanto, essa análise sugere que, embora o sistema de atendimento da DEPLAN/Plantão Digital tenha servidores comprometidos, ainda há desafios significativos a serem enfrentados, especialmente relacionados à estrutura de apoio, à prevenção de revitimizações e à promoção de um atendimento mais inclusivo e eficiente para todos os grupos.

**Figura 3 - Tela de recebimento de ocorrências do REDS**

Tempo restante de sessão: 27:20

**Registro de Eventos de Defesa Social (REDS)**

Usuário conectado: (PC1174334) - ELIAS GABRIEL DA SILVA JUNIOR

**Recibos Pendentes**

Município:

Unidade Destinatária:

Tipo de Registro:  Imediato  Posterior

Registros 1 a 10 (Total: 10).

	Número do REDS	Natureza	Data/Hora de Criação do Registro	Unidade Responsável pelo Registro	Unidade Destinatária	
<input type="button" value="Ver"/>	2024 - 030331165 - 001	FURTO	06/07/2024 11:08	162 CIA PM/29 BPM/18 RPM	2ª CENTRAL ESTADUAL DO PLANTÃO DIGITAL/SIPJ	<input type="button" value="Receber"/>
<input type="button" value="Ver"/>	2024 - 030337959 - 001	LESAO CORPORAL	06/07/2024 12:39	27 CIA PM/25 BPM/19 RPM	2ª CENTRAL ESTADUAL DO PLANTÃO DIGITAL/SIPJ	<input type="button" value="Receber"/>
<input type="button" value="Ver"/>	2024 - 030339750 - 001	AVERIGUA PESSOA / VEICULO EM ATITUDE SUSPEITA	06/07/2024 13:01	1 GP/3 PEL/241 CIA PM/63 BPM/7 RPM	2ª CENTRAL ESTADUAL DO PLANTÃO DIGITAL/SIPJ	<input type="button" value="Receber"/>
<input type="button" value="Ver"/>	2024 - 030345704 - 001	FURTO	06/07/2024 14:12	54 CIA PM/8 BPM/6 RPM	2ª CENTRAL ESTADUAL DO PLANTÃO DIGITAL/SIPJ	<input type="button" value="Receber"/>

Página 1

Fonte: próprio autor, 2024

A tela de recebimento de ocorrências no REDS (Registro de Eventos de Defesa Social) é uma interface usada para registrar e organizar informações sobre incidentes relatados às autoridades, facilitando o trabalho das forças de segurança e a gestão de dados sobre crimes e eventos. Essa tela normalmente contém seções e campos

específicos que permitem aos operadores inserir os detalhes de uma ocorrência de forma sistematizada e eficiente.

Sendo assim, a tela de recebimento de ocorrências do REDS é essencial para garantir que cada caso seja documentado de maneira completa e sistemática, permitindo que os dados sejam acessados e compartilhados entre diversas instituições de segurança pública e justiça. Isso melhora a eficiência no atendimento e a integração de informações entre órgãos de defesa social.

Essa interface é uma ferramenta fundamental para agilizar o registro e garantir que as informações cruciais sejam facilmente acessíveis por todas as partes envolvidas no processo de resolução de ocorrências.

Na segunda etapa, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com 20 policiais, com ênfase na obtenção de informações sobre as opiniões, significados, atitudes e crenças dos policiais civis, adotando critérios específicos para a seleção dos participantes. Buscou-se a representação de policiais de gêneros distintos, assegurando uma diversidade de gênero entre os entrevistados. Além disso, foram incluídos tanto policiais com ampla experiência quanto os mais recentemente integrados às equipes, garantindo uma abordagem abrangente. Essa diversidade de perfis foi fundamental e permitiu captar diferentes perspectivas, enriquecendo a análise das práticas de atendimento na delegacia.

A entrevista contou com 40 perguntas e foram divididas em três diferentes blocos: A) Informações pessoais sobre o entrevistado, B) Informações sobre atendimento na DEPLAN Contagem/MG, C) Informações sobre a adequação daquele local para atendimento policial às mulheres negras vítimas de violência de gênero, D) Conhecimento dos policiais sobre revitimização. As entrevistas foram conduzidas durante o mês de julho de 2024, em locais escolhidos pelos participantes, porém todos preferiram, fazê-las na própria DEPLAN. Esta fase da pesquisa enfatizou a interação direta e o diálogo face a face, assegurando critérios rigorosos de validade e relevância metodológica (CRESWELL, 2014). A abordagem permitiu explorar aspectos como a sensibilidade na abordagem com as vítimas, os desafios percebidos pelos policiais e as estratégias adotadas para melhorar o atendimento e suas percepções sobre o ambiente dentro do contexto específico da DEPLAN Contagem/MG.

Os participantes da pesquisa foram convidados pessoalmente pelo pesquisador, informados sobre o percurso metodológico e os objetivos do estudo, e solicitados a assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que destacava os riscos e benefícios do estudo, com a opção de retirar seu consentimento a qualquer momento. Esse procedimento visou preservar a autonomia dos participantes e seu bem-estar durante o estudo.

Após as entrevistas presenciais, os áudios foram transcritos utilizando o software Transkriptor, um recurso online acessado através de assinatura mensal. Neste momento com a finalidade de preservar a identidade dos entrevistados foram atribuídos codinomes a cada um dos participantes tanto das entrevistas quanto das observações participantes, seguindo o critério do alfabeto fonético do atlântico norte, esta escolha foi aleatória, apenas por fazer parte do linguajar policial o gênero dos entrevistados também foram suprimidos com o mesmo intuito de evitar identificação, permanecendo então o cargo e o nome fonético referente ao entrevistado como segue a tabela de codinomes.

**Tabela 1 - Tabela de Codinomes**

Entrevistado	Cargo	Codinome	Resultado
A	Investigador	Alpha	Investigador Alpha
B	Investigador	Bravo	Investigador Bravo
C	Investigador	Charlie	Investigador Charlie
D	Investigador	Delta	Investigador Delta
E	Investigador	Echo	Investigador Echo
F	Investigador	Fox	Investigador Foxtrot
G	Investigador	Golf	Investigador Golf
H	Investigador	Hotel	Investigador Hotel
I	Investigador	India	Investigador India
J	Investigador	Juliet	Investigador Juliet
K	Investigador	Kilo	Investigador Kilo
L	Investigador	Lima	Investigador Lima
M	Investigador	Mike	Investigador Mike
N	Investigador	November	Investigador November
O	Investigador	Oscar	Investigador Oscar
P	Investigador	Papa	Investigador Papa
Q	Investigador	Quebec	Investigador Quebec

R	Investigador	Romeo	Investigador Romeo
S	Investigador	Sierra	Investigador Sierra
T	Investigador	Tango	Investigador Tango

Fonte : Elaborado pelo autor,2024

O roteiro semiestruturado utilizado (apêndice A) incluiu perguntas pré-definidas, com espaço para exploração adicional através de perguntas abertas, promovendo uma interação mais profunda entre o pesquisador e os entrevistados. Essa estratégia permitiu uma investigação mais detalhada das percepções dos policiais civis sobre o tema estudado.

O roteiro semiestruturado das entrevistas (Manzini, 2003) foi desenvolvido para abranger os seguintes aspectos: 1) Características dos profissionais de segurança pública (idade, gênero, formação acadêmica, carreira, tempo dedicado ao atendimento ao público durante o plantão); 2) Percepções sobre o atendimento considerando gênero e raça; 3) Avaliações dos ambientes de atendimento; 4) Conhecimento sobre revitimização. Todas as perguntas foram aplicadas a todos os participantes, porém nem todas respondidas, garantindo o direito de ser respondida reconhecendo a singularidade das experiências de cada entrevistado, consideramos aspectos como conflitos de linguagem (Rifiotis, 2015), dificuldades na lembrança de eventos (Messing e Campbell, 2016) e formatos discursivos (Rifiotis, 2015), porém os temas principais foram abordados nas entrevistas, entre outras manifestações que revelassem a compreensão dos profissionais da linha de frente sobre atendimento humanizado (Lotta, 2014).

A etapa seguinte do estudo consistiu na organização dos dados obtidos através da observação participante na DEPLAN Contagem/MG, seguindo a metodologia de análise de conteúdo proposta por Bardin (2011). Este método foi escolhido para desvendar os sentidos subjacentes às interações entre policiais e vítimas, assim como aos documentos analisados.

Inicialmente, foi realizada uma leitura flutuante dos dados coletados, permitindo uma imersão nos relatos e registros documentais. A partir dessa leitura, os dados foram classificados tematicamente e categorizados, conforme os princípios de análise de conteúdo. Tal estratégia visou identificar e compreender os fatores que contribuem para a revitimização das vítimas e também que atenuam ou mitigam essa revitimização, com foco na interação policial e nos procedimentos adotados de forma que fosse possível a análise do atendimento.

Durante o processo tanto as anotações do caderno de campo quanto as respostas das entrevistas semiestruturadas foram organizados em categorias, estabelecidas com base nos temas recorrentes e relevantes observados. Estas categorias foram delimitadas por códigos específicos, que facilitam a estruturação e interpretação dos dados. A classificação das observações foi auxiliada por “leituras horizontais de impregnação”, conforme sugerido por Minayo (2024), culminando na síntese dos assuntos mais prevalentes.

As categorias, fundamentadas nas observações de campo, na entrevista e na literatura de referência, foram organizadas em três categorias principais: funcionamento, tratamento, e raça. A categoria "funcionamento" inclui as codificações, REDS e protocolos, treinamento, plantão digital e videoconferência., Adequação do ambiente e Posicionamento dos policiais quanto ao ambiente. Na categoria Tratamento, foram atribuídos os seguintes códigos, Acolhimento, Ações extraprocedimentais. Por fim a categoria, Raça foi codificada em, percepção por assuntos raciais e Interseccionalidade. Essas categorias foram analisadas à luz das diretrizes de Bardin (2011) e com o suporte teórico de Minayo (2024).

A análise buscou entender como as práticas policiais e as condições estruturais da delegacia impactam o atendimento às vítimas, especialmente mulheres negras vítimas de violência de gênero. No tópico seguinte, os códigos e categorias são discutidos detalhadamente, relacionando os achados com a literatura relevante, proporcionando uma compreensão aprofundada dos fenômenos observados.

#### **4.2 Do mais antigo ao mais moderno, traçando perfil dos entrevistados para compreender com quem estamos conversando.**

Ao traçar características como gênero, escolaridade, tempo de serviço e setor de atuação, podemos obter uma visão mais completa e contextualizada dos resultados. Essa abordagem é respaldada por autores como Kuhn (1992), que destaca a relevância de enquadrar a pesquisa em paradigmas científicos específicos. Além disso, conhecer o perfil dos entrevistados é essencial em processos seletivos, como ressalta Magaldi (2019), pois permite avaliar habilidades comportamentais e identificar o “fit cultural” com a organização. Portanto, ao traçar o perfil dos entrevistados, estamos não apenas



justificando nossa abordagem metodológica, mas também enriquecendo nossa compreensão dos fenômenos estudados.

Portanto, após o encerramento das entrevistas foi possível traçar o perfil dos entrevistados extraindo-se quanto ao gênero 3 se declararam gênero feminino (27,27%) e 8 gênero masculino (72,73%), sobre o grau de escolaridade todos possuem superior e 2 afirmam ter pós graduação (18,18%).

Neste sentido, os dados da Tabela 1 Características dos entrevistados demonstram predomínio de respondentes do gênero masculino e que a maioria dos profissionais consultados possuem curso superior.

**Tabela 2 - Características dos entrevistados**

Característica	Número de Entrevistados	Porcentagem
Gênero Feminino	3	27,27%
Gênero Masculino	8	72,73%
Escolaridade Superior	9	81,82
Pós-graduação	2	18,18%

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

A respeito do tempo de carreira na PCMG, nenhum profissional possuía menos de um ano de exercício (0%); um entre 1 e 5 anos (9,09%); quatro entre 5 e 10 anos de carreira (36,36%); cinco entre 10 e 20 anos (45,45%) e; um com mais de 20 anos de carreira (9,09%), conforme a Tabela 2

**Tabela 3 - Tempo de Carreira na PCMG**

Faixa de Tempo	Número de Profissionais	Porcentagem
Menos de 1 ano	0	0%
Entre 1 e 5 anos	1	9,09%
Entre 5 e 10 anos	4	36,36%
Entre 10 e 20 anos	5	45,45%
Mais de 20 anos	1	9,09%
Total	11	100%

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Adotando a amostragem intencional, típica do estudo de caso (Creswell, 2014), observou-se ainda o tempo de serviço na DEPLAN como demonstra a tabela

abaixo, Tempo de serviço na DEPLAN, e concluiu-se que os entrevistados tinham entre 3 meses e 20 anos de serviço na Delegacia de Plantão (DEPLAN). Essa diversidade no tempo de serviço demonstra que a pesquisa abrangeu tanto profissionais com longa experiência quanto aqueles com menos tempo de atuação na DEPLAN, garantindo que as percepções e experiências coletadas fossem amplas e representativas. A distribuição do tempo de serviço na DEPLAN foi a seguinte: 3 meses, representando 9,09% dos respondentes; 7 meses, representando 18,18%; 9 meses, representando 9,09%; 2 anos, representando 18,18%; 3 anos, representando 18,18%; 5 anos, representando 9,09%; 6 anos, representando 9,09%; e 20 anos, representando 9,09%.

**Tabela 4 - Tempo de serviço na Delegacia de Plantão de Contagem/MG**

Tempo de Serviço	Número de Profissionais	Porcentagem
3 meses	1	9,09%
7 meses	2	18,18%
9 meses	1	9,09%
2 anos	2	18,18%
3 anos	2	18,18%
5 anos	1	9,09%
6 anos	1	9,09%
20 anos	1	9,09%
Total	11	100%

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

Com a caracterização dos participantes concluída é possível perceber que, por meio da observação participante, foi possível captar os sentimentos dos policiais e das vítimas, enquanto as entrevistas permitiram traçar percepções mais biológicas, como gênero, além de características mais profundas, como o tempo de trabalho na DEPLAN. Através desse processo, não só os aspectos demográficos foram identificados, mas também as emoções e revoltas e anseios dos policiais e das vítimas foram revelados, oferecendo uma compreensão mais abrangente sobre a percepção cultural e as interações desse grupo no contexto do tratamento da violência de gênero em mulheres negras.

### **4.3 Análise de dados**

A análise de dados em um trabalho científico é um processo fundamental que permite transformar dados brutos em informações significativas, fornecendo insights valiosos sobre o objeto de estudo. Este processo envolve a aplicação de métodos rigorosos para identificar padrões, relações e tendências nos dados coletados. De acordo com Bardin (2011), a análise de conteúdo é uma técnica amplamente utilizada, que possibilita a categorização e interpretação sistemática das informações, revelando aspectos qualitativos que podem não ser imediatamente aparentes. Além disso, destaca-se a importância de triangulação de métodos e fontes para aumentar a validade e a confiabilidade dos achados, assegurando uma compreensão mais profunda e abrangente do fenômeno investigado (BARDIN, 2011).

### **4.4 Etnografia presente no estudo**

A etnografia, como método de pesquisa, oferece uma lente única para compreender os fenômenos sociais no ambiente específico de uma delegacia de plantão. Segundo Geertz (2008), a etnografia permite uma descrição densa das práticas culturais, revelando as camadas de significado que orientam as interações cotidianas. Nesse contexto, a escolha por uma abordagem etnográfica se justifica pela necessidade de captar não apenas as ações observáveis, mas também as motivações, tensões e resistências subjacentes ao atendimento de mulheres negras em situações de violência doméstica.

Outro autor relevante para complementar essa discussão é Clifford (1998), que argumenta sobre a etnografia como uma prática interpretativa, onde o pesquisador não apenas descreve, mas também participa na construção do significado. A integração da abordagem de Clifford permitirá uma análise mais crítica sobre como suas percepções como pesquisadora influenciaram a coleta e a interpretação dos dados. Isso é fundamental, especialmente em um ambiente onde as relações de poder são evidentes e impactam diretamente as práticas observadas.

Após obter a autorização necessária para a realização da pesquisa, iniciei minha inserção em campo na Delegacia de Plantão, um ambiente com o qual já possuía uma certa familiaridade devido a experiências profissionais anteriores na DEPLAN. Essa

familiaridade foi um fator crucial, pois facilitou minha aceitação entre os investigadores e colegas que lá estão desde que trabalhei naquela unidade, por isso, muitos dos quais já me conheciam. Essa proximidade permitiu que minha presença fosse vista com aceitação, o que foi essencial para a coleta de dados mais espontâneos e menos influenciados pela reatividade dos policiais.

Contudo, para os investigadores que não me conheciam, houve um breve período de adaptação, no qual precisaram se acostumar com minha presença. Nesse contexto, vale a pena citar Goffman (1975) e sua teoria sobre as interações face a face e a apresentação do eu. Goffman (1975) argumenta que os indivíduos ajustam seu comportamento com base na percepção que têm dos outros presentes em uma situação. Acredito que minha presença foi, a princípio, percebida com certa estranheza, mas à medida que minha familiaridade com o ambiente se tornou evidente, a resistência inicial deu lugar a uma aceitação tácita.

Embora, após o período de estranheza e que minha inserção tenha sido facilitada pelo conhecimento prévio do ambiente e pela aceitação de parte dos investigadores, enfrentei desafios típicos de uma pesquisa etnográfica. Um dos principais foi a necessidade de conciliar a rotina de observação com a dinâmica imprevisível da delegacia. O fluxo constante de ocorrências e a pressão sobre os investigadores para lidar com a burocracia e as emergências criminais muitas vezes exigiram que eu me adaptasse rapidamente às mudanças de foco e à disponibilidade dos participantes.

Ao longo da pesquisa etnográfica realizada na delegacia de plantão, foi possível observar diversos casos que ilustram de forma clara as dinâmicas de atendimento às mulheres negras. Essas observações, registradas minuciosamente nas notas de campo, revelam tanto os desafios enfrentados pelas vítimas quanto as respostas institucionais oferecidas pelos policiais.

Em um primeiro momento, a sensação predominante era de um ambiente caótico, onde diferentes eventos se desenrolavam simultaneamente, contribuindo para um cenário de confusão e desordem. A delegacia parecia ser um espaço onde o caos reinava, com várias viaturas da Polícia Militar chegando ao mesmo tempo, trazendo novos casos que se acumulavam rapidamente. Os investigadores, por sua vez, tentavam desesperadamente dar conta das ocorrências, enquanto ligavam para o Plantão Digital em busca de orientações que raramente vinham de forma clara e imediata, como observado nas notas de campo.

[...] Os policiais militares trouxeram o autor e a vítima, colocando o autor sentado no interior da delegacia, enquanto a vítima permanecia do lado externo do balcão. O autor, por sua vez, trocava olhares com a vítima diversas vezes, pois apesar do balcão separando-os, estavam próximos. Nesse momento, os investigadores Charlie e Bravo terminavam os trâmites com os presos que a outra equipe havia deixado para serem levados ao presídio. Enquanto isso, o investigador Alpha tentava contato com o Plantão Digital para saber qual era a decisão do delegado sobre aquela ocorrência envolvendo a agressão entre os dois namorados. Em determinado momento, enquanto investigadores Charlie, recebia outras ocorrências diversas e permanecia atento à planilha que vinha do Plantão Digital, o investigador Bravo pesquisava possíveis ocorrências que estariam chegando. Houve um momento em que o investigador Bravo olhou para mim e disse: "Tem mais duas chegando aí. Hoje você deu sorte", indicando que a planilha foi atualizada com mais duas ocorrências envolvendo agressão a mulheres, enquadrando-se no crime de violência de gênero. Nesse instante, o investigador Alpha voltou para o computador externo, que ficava em cima do balcão, e foi abordado por um policial militar, que questionou sobre a possibilidade de encaminhamento de uma mulher que não queria voltar para casa, pois tinha medo do marido e estava procurando um abrigo para ir (Próprio autor, caderno de observação, dia 03 de observação, np.).

Essa citação reflete um pequeno trecho do que é vivenciado na delegacia de plantão: atribuições simultâneas que demandam tempo já chegam sendo urgentes, e antes que a atribuição possa ser concluída, lá está mais uma mulher negra pedindo ajuda, mais uma ocorrência chegando, mais uma vítima deixada de lado. Esse ambiente, permeado de sofrimento, gritos dos presos nas celas, misturados ao choro das vítimas e à falta de respostas claras do plantão digital, cria uma atmosfera de tensão constante e ineficácia no atendimento.

Esse cenário caótico é apenas um dos reflexos de um problema mais profundo: a desmotivação dos investigadores, que se sentem abandonados à própria sorte. Não se trata de preguiça, mas de uma desmotivação que nasce da falta de reconhecimento pelo trabalho árduo que realizam. Muitos desses profissionais acabam assumindo responsabilidades que vão além de suas atribuições oficiais, e esse acúmulo de funções, aliado à escassez de recursos, acaba gerando um comportamento mais ríspido e impaciente com as pessoas que atendem. verifica-se tais fatos no trecho abaixo.

[...] Um grito veio do fundo da delegacia, era algum investigador tentando conter o marido da mulher que aguardava a oitiva, o marido dela já estava em na cela, porem surtado por causa de uso de drogas, o investigador bate a porta da cela, não consigo ver, mas posso ouvir o barulho dos ferros se trancando, o investigador kilo, pergunta o que pegou? "Aquele filho da puta jogou resto de comida azeda na minha cara", a senhora diz tentando se justificar, como se a culpa fosse dela. "Ele usa pedra e cocaína, e quando bebe aí fica assim e quer quebrar tudo, ninguém consegue segurar" o investigador Quebec apenas olha de lado, e resmunga com o investigador Kilo "pior é que isso ninguém vê, vontade que dá é de largar essa merda toda e sumir daqui " (Próprio autor, caderno de observação, dia 08 de observação, np.).

Essa rispidez, no entanto, não é fruto de uma falta de empatia, mas sim de um desgaste contínuo por estarem constantemente expostos a situações difíceis e, muitas vezes, desumanas dentro da delegacia.

Apesar desse desgaste, foi perceptível que, quando as circunstâncias permitiam, os investigadores tentavam sim agir de maneira mais humana e ajudar as vítimas de forma significativa. Como registrado no caderno de observação.

[...] Na sua oitava a senhora Relata que sofre isso a anos, que o filho bebe e fica inconveniente e agressivo. Falou que não foi agredida porque correu, se escondeu e saiu por uma noite de casa. Pediu ajuda a outro filho que a socorreu. Perguntada se queria representar disse que “sim, claro”. Se queira medida protetiva “sim claro. Que está cansada que é o cúmulo que já chamou polícia outra vez”. Da outra vez não chegou a pedir medida protetiva . “Claro que coração de mãe doi, mas chega a certo ponto que não aguenta mais” , manifestou desejo que ele saia de casa, com coração partido, mas é obrigada a fazer isso. Ela começou a desabafar sobre a vida do marido clinicamente e disse do comportamento com droga do filho. Enquanto isso o investigador perguntou ao filho sobre o irmão preso, O investigador Delta, muito educado com a vítima, fez brincadeira com ela sobre ela não aparentar a idade que tem, e paciente... acredito que pela idade e pra “descontrair” de maneira humanizada aquela situação (Próprio autor, caderno de observação, dia 07 de observação, np.).

Essa tentativa de humanizar o atendimento, no entanto, esbarra na falta de uma compreensão mais ampla das questões raciais e interseccionais. Para muitos dos investigadores, a questão racial não é vista como uma variável relevante no atendimento, refletindo uma limitação cultural e estrutural. No trecho abaixo é perceptível que a mulher espera por atendimento é negra:

[...] Busquei ver onde a mulher estava e percebi uma mulher baixa e negra com duas crianças, uma mochila e algumas sacolas. Estranhamente, ela estava com um olhar esperançoso, como se depositasse naquela delegacia suas últimas esperanças. A menininha estava sentada ao lado em uma cadeira e o menino no colo. Voltei para acompanhar mais um recebimento de ocorrência. O padrão era repetitivo: o autor era levado para o cárcere e a autora aguardava a oitava do lado de fora do balcão. Não havia empatia ou comprometimento com o bem-estar da vítima, apenas uma fábrica de boletins de ocorrência. Mesmo acompanhando outros recebimentos, aquela mulher e seus filhos não saíam da minha cabeça. Sempre que via o PM perguntar sobre o fim que tomariam e tentativa de buscar respostas do investigador Charlie. Eu percebia que a distância do delegado que trabalha lá no Plantão Digital não é uma distância apenas física, mas uma distância de realidade. Mulher, negra, nordestina, com filhos abandonados, família ausente, agredida pelo companheiro, sem dinheiro, sem comida, sem saída frente a um sistema incapaz de auxiliá-la - um sistema que a “ouviu”, mas não escutou (Próprio autor, caderno de observação, dia 02 de observação, np.).

Este relato demonstra na prática como não se pode olhar apenas por uma via a vitimização, ao contrário, percebe-se aqui nitidamente o que as autoras Creenshaw

(1989), Davis (2016), Ribeiro (2017) ) falam sobre um olhar amplo das necessidades e as diversas camadas de opressões sociais que estão em torno do racismo colonial de nosso país.

#### **4.5 Funcionamento**

A partir da caracterização inicial, dos investigadores, pode-se iniciar a análise das categorias e códigos que emergiram durante o estudo. Na categoria "funcionamento", que abrange codificações como REDS e protocolos, treinamento, plantão digital e videoconferência, ambiente, adequação e posicionamento dos policiais em relação ao ambiente, é possível explorar diversos aspectos que impactam o atendimento às vítimas de violência de gênero. A codificação REDS e protocolos foca na dinâmica de recebimento de ocorrências, enquanto o código treinamento concentra-se na preparação dos investigadores. O código plantão digital e videoconferência, por sua vez, examina tanto o funcionamento quanto a percepção dos profissionais sobre o atendimento por meio dessas ferramentas (SANTOS, 2021).

Assim, a análise do "funcionamento" revela como a intersecção entre procedimentos e ambiente pode influenciar a experiência das vítimas. Ao compreender essas dinâmicas, é possível identificar áreas de melhoria que visem à criação de um sistema mais acolhedor e eficaz, que não apenas atenda às necessidades das vítimas, mas também promova sua dignidade e bem-estar durante o processo de atendimento (Saffioti, 2004). Essa abordagem é essencial para garantir que a interação com as instituições de segurança pública seja, de fato, um passo em direção à recuperação e à justiça.

##### **4.5.1 REDS e Protocolos**

Para a categoria de funcionamento, foi observado, em um primeiro momento, a dinâmica de recebimento dos REDS. Durante a observação participante, percebeu-se que os investigadores, em alguns momentos, desempenham várias funções ao mesmo tempo, como ilustrado no trecho: “preencher com a observação”. Nas entrevistas, ao serem questionados sobre a verificação dessas informações, os dados revelaram que uma maioria significativa dos investigadores da DEPLAN (63,64%) não verifica os campos de cor /raça e identidade de gênero no REDS destacados na Figura 4, e 36,36% dos

entrevistados não se preocupam com nenhuma dessas informações conforme destacado na Figura 4.

**Figura 4 - REDS campos cor/raça e identidade de gênero**

QUALIFICAÇÃO DOS ENVOLVIDOS				
ENVOLVIDO 1				
SEXO MASCULINO	TIPO ENVOLVIMENTO	TIPO DE PESSOA FISICA	COD. NATUREZA G01517	TENTADO / CONSUMADO CONSUMADO
INGRESSO ILEGAL CELULAR/RADIO ESTABELECIMENTO PRISIONAL				
NOME COMPLETO				
NACIONALIDADE BRASILEIRA	DATA NASCIMENTO	NATURALIDADE / UF		
IDADE APARENTE	GRAU DA LESÃO	ESTADO CIVIL		
	GRAU DA LESÃO - IGNORADO	ESTADO CIVIL - IGNORADO		
ORIENTAÇÃO SEXUAL IGNORADO	IDENTIDADE DE GÊNERO IGNORADO			
ENVOLVIDO SOB CUSTÓDIA DO ESTADO?				
COR / RAÇA IGNORADA	COR / RAÇA ATUAL XXXX			
PAI				
TIPO DO DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO CARTEIRA DE IDENTIDADE CIVIL				
NUMERO DOCUMENTO IDENTIDADE	ORGÃO EXPEDIDOR	UF	CPF / CNPJ	
	SESP - SECRETARIA ESTADO DA SEGURANCA PUBLICA	MG	XXXX	
ESCOLARIDADE ESCOLARIDADE - IGNORADA				
ENDERECO (AV., RUA, ETC)	NUMERO	KM	COMPLEMENTO	
AVENIDA VP UM	0	XXXXX	XXXX	
BAIRRO	MUNICIPIO			UF
NOVA CONTAGEM	CONTAGEM			MG
DIGITADOR	REGISTRO PENDENTE DE RECIBO ELETRÔNICO			

Fonte: O próprio autor, 2024

A inobservância desses campos pode estar representando o racismo institucional, uma vez que tais campos são autodeclaráveis e a autodeclaração é um processo importante para reconhecer a identidade racial e promover a equidade. A autodeclaração é uma forma crucial de resistência e de reconhecimento da negritude, especialmente em um país como o Brasil, onde a população negra historicamente enfrentou subjugação e desumanização. A valorização da diversidade racial no atendimento à violência de gênero é, portanto, fundamental para a promoção da justiça social (CARNEIRO, 2023).

Os campos de raça e gênero foram cuidadosamente selecionados por estarem em consonância com o tema central desta dissertação, além de sua importância na análise conjunta, como demonstrado por Amaral (2019).

A falta de atenção ao preenchimento do Registro de Eventos de Defesa Social (REDS) é preocupante, uma vez que, muitas vezes, a elaboração desse documento é tratada como uma mera formalidade, o que compromete a qualidade do atendimento (Mendes, 2016).



Porém o processo de identificação não é mera formalidade, mas faz parte da construção do indivíduo, como ressalta a psicanalista Neusa Santos Sousa que ser negro/o não é uma condição dada, mas sim “é um vir a ser. Ser negro é tornar-se negro[...] o negro organiza as condições de possibilidade que lhe permitirão ter um rosto próprio.” (SOUZA, 1983, p. 77).

Outra dificuldade apresentada em campo foi disso, a ausência de protocolos claros e específicos, juntamente com informações controversas, dificulta ainda mais o processo de atendimento. Essa falta de clareza e organização gera insegurança tanto para os profissionais quanto para as vítimas, que esperam um suporte eficaz e consistente. Conforme verifica-se nos trechos a seguir, o Investigador November nunca “parou pra pensar” em olhar o campo gênero em seu atendimento, campo este que durante o registro é de preenchimento obrigatório:

Entrevistador: Você se preocupa com o gênero da pessoa quando você está atendendo?

Investigador November: Sim.

Entrevistador: E você tem o hábito de olhar o campo gênero no REDS?

Investigador November: Não, preencho automaticamente, acho que minha preocupação maior é lidar pessoalmente, mas no REDS nunca parei pra pensar nisso (Investigador November, entrevista semiestruturada, 2024).

Apresenta-se por tanto os dados quantificados das seguintes perguntas “Você se preocupa com o gênero da pessoa quando você está atendendo?” e “Você se preocupa com a raça da pessoa quando você está atendendo?”.

**Tabela 5 - Conferência de campo raça e gênero.**

Categoria	Frequência	Porcentagem
Preocupam-se com a raça	SIM: 4	36,36%
	NÃO: 7	63,64%
Verificam campo raça no REDS	SIM: 3	27,27%
	NÃO: 8	72,73%
Preocupam-se com gênero	SIM: 7	63,64%
	NÃO: 4	36,36%
Verificam campo gênero no REDS	SIM: 2	18,18%
	NÃO: 9	81,82%

Fonte : Elaborado pelo autor (2024).

Além disso, outro fator que chamou atenção durante a pesquisa foram as inconsistências procedimentais. Por exemplo, houve uma falha na ordem em que

deveriam receber as ocorrências, como evidenciado na no trecho abaixo da observação participante. "Outras ocorrências que chegaram posteriormente à Maria da Penha foram recebidas prioritariamente, mesmo eles tendo falado que deveria ter prioridade, não entendi o que houve!".( Próprio autor, caderno de observação, dia 08 de observação, np.).

Os trechos a seguir revelam confusão nos procedimentos de encaminhamento das vítimas ao setor psicológico. Este recorte foi realizado pois, segundo os entrevistados, esta é a única orientação existente para o atendimento de mulheres vítimas de violência de gênero Durante a observação participativa, tal fato me chamou atenção no terceiro dia de observação, como relatado no caderno de campo: “Chamou-me a atenção que em outras observações as vítimas foram para a psicóloga posteriormente a sua oitiva; neste caso, a mulher foi antes” ((Próprio autor, caderno de observação, dia 04 de observação, np.)

A falta de protocolos normatizando as condutas traz prejuízos às vítimas, como demonstra o trecho a seguir entre o entrevistador e o Investigador Oscar:

Entrevistador: Existe algum protocolo, orientação interna para recebimento de ocorrência de crimes de violência de gênero?

Investigador Oscar: Que chegou ao meu conhecimento, não, mas parece que tem alguma coisa aí, que é algum documento, mas que não foi apresentado pra gente, mas eu ouvi falar disso antes de vir pra cá, quando eu tava na outra delegacia, eu ouvi falar isso, alguma coisa, protocolo humanizado, alguma coisa nesse sentido, mas nada assim que, que aqui no plantão a gente lida com isso constantemente, e é o que mais chega de ocorrência aí, em todos os plantões sempre chega, mas nenhum documento dessa espécie, direcionado para atendimento, eu tive acesso a nada dessa natureza, não desse tempo que eu estou no plantão não (Investigador Oscar, entrevista semiestruturada, 2024).

Houve divergência nas entrevistas sobre quais vítimas devem ser atendidas no setor psicológico faz com que nem todas sejam encaminhadas para o auxílio. Nesse primeiro trecho abaixo, fica evidente que todas as vítimas devem ser encaminhadas para o auxílio psicológico:

Entrevistador: E aí eu ia te perguntar se você encaminha todas as vítimas para esse atendimento psicológico?

Investigador Oscar: Sim.

Entrevistador: Todas?

Investigador Oscar: Sim, chega nós já vamos encaminhando sem exceção. (Investigador Oscar, entrevista semiestruturada, 2024)

Já neste outro trecho da entrevista, o investigador afirma que nem todas as vítimas devem ser encaminhadas, apenas as que são vítimas de violência doméstica:

Investigador Lima: Quatro meses por aí, é que tem um atendimento à lei Maria da Penha, para as mulheres, com uma equipe de psicólogos, que o Estado mandou. São funcionários da MGS, que fazem atendimento específico à lei Maria da Penha. Somente à lei Maria da Penha. Entendeu? Se entrar, por

exemplo, no estupro, ela não faz esse atendimento. Só lei Maria da Penha. De violência contra a mulher, mas dentro da lei Maria da Penha. (Investigador Lima, entrevista semiestruturada, 2024)

Conforme demonstrado nos trechos anteriores, alguns policiais encaminham todas as vítimas para atendimento psicológico, enquanto outros limitam o encaminhamento às vítimas de violência doméstica. Essa falta de consenso e padronização gera incerteza sobre quem realmente deve receber esse suporte essencial. Dos policiais entrevistados, 60% afirmam que encaminham todas as vítimas para o atendimento psicológico, enquanto 40% dizem que apenas as vítimas de violência doméstica recebem esse encaminhamento.

**Tabela 6 - Encaminhamento de vítimas ao setor psicológico**

Procedimento de Encaminhamento	Porcentagem
Encaminham apenas violência doméstica	40%
Encaminham todas as vítimas	60%

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

A variação nas práticas destaca a necessidade urgente de estabelecer protocolos claros e uniformes para o melhor atendimento às vítimas.

A ausência de protocolos e a variabilidade nas práticas não apenas comprometem a qualidade do atendimento, mas também perpetuam as desigualdades raciais e de gênero presentes na sociedade. Mulheres negras, que enfrentam múltiplas camadas de opressão, são particularmente vulneráveis a essas falhas institucionais. Como discutido por Crenshaw (1989) e Collins (2019), a interseccionalidade de raça e gênero agrava as experiências de violência, tornando ainda mais urgente a implementação de protocolos que considerem essas especificidades.

A falta de diretrizes claras contribui para uma situação em que as respostas institucionais são arbitrárias e, muitas vezes, insuficientes. A ausência de uma estrutura formalizada para o atendimento significa que as decisões sobre quem deve receber assistência psicológica ou jurídica são deixadas ao julgamento individual dos policiais, que podem não ter a formação ou a sensibilidade necessárias para reconhecer as necessidades específicas das mulheres negras. Isso resulta em um sistema de atendimento que não só falha em proporcionar a proteção necessária, mas que também reforça as desigualdades estruturais já existentes.

Nesse contexto, é importante considerar o conceito de banalidade do mal, proposto por Hannah Arendt (1963) em sua análise sobre como sistemas burocráticos

podem contribuir para a perpetuação do mal por meio da normalização da negligência e da indiferença. A falta de protocolos pode ser vista como uma forma de banalidade do mal, onde a ausência de diretrizes claras desumaniza as vítimas e transforma o atendimento em um processo mecânico, desprovido de empatia e compreensão das complexidades sociais e raciais envolvidas.

Arendt (1963) argumenta que a ausência de pensamento crítico e de responsabilidade individual dentro de estruturas burocráticas pode levar à perpetuação de injustiças. Nesse sentido, a ausência de protocolos no atendimento às vítimas de violência de gênero, especialmente mulheres negras, pode ser interpretada como uma forma de violência institucional, onde a falta de ação clara e decidida perpetua o sofrimento e a exclusão dessas mulheres.

Portanto, a implementação de protocolos específicos e bem delineados não é apenas uma questão de eficiência administrativa, mas uma necessidade ética e moral. Protocolos claros garantem que o atendimento seja padronizado, justo e sensível às necessidades das mulheres negras, reconhecendo e abordando as múltiplas camadas de opressão que elas enfrenta (CRENSHAW, 1989). Sem essas diretrizes, as mulheres negras permanecem à mercê de um sistema que muitas vezes não reconhece suas realidades e perpetua a desigualdade racial e de gênero (AKOTIRENE, 2018).

#### **4.4.2 Treinamento**

Conforme Hooks (2020), a formação continuada é vital para que os profissionais estejam preparados para lidar com as demandas complexas e variadas do sofrimento impostos as mulheres negras vítimas de crimes.

A falta de treinamento adequado pode levar a atitudes e comportamentos que perpetuam a revitimização das mulheres negras vítimas de violência de gênero. Por outro lado, o treinamento adequado e específico aproxima do policial a compreensão mais adequada das nuances e complexas necessidades da mulher negra. Gonzales e Hasenbalg (1982) argumenta que, sem uma formação crítica que aborde as interseções de raça, gênero, classe, cultura, amores, apegos e desapegos as instituições tendem a reproduzir práticas opressivas que reforçam as desigualdades.

[...] Na verdade, falar do Movimento Negro implica no tratamento de um tema cuja complexidade, dada a multiplicidade de suas variantes, não permite uma visão unitária. Afinal, nós negros, não constituímos um bloco monolítico, de características rígidas e imutáveis (GONZALEZ, HASENBALG 1982, p. 18)

Assim, é imperativo que os programas de formação incluam conteúdos que sensibilizem os policiais para as dinâmicas de poder e opressão que essas mulheres negras enfrentam, capacitando-os a oferecer um atendimento mais humanizado e eficaz. De acordo com Mendes (2016), a ausência de treinamento adequado pode comprometer a qualidade do atendimento, levando a uma maior revitimização das vítimas.

No contexto da DEPLAN, a análise dos dados, sobre treinamento, retirados das entrevistas revela a necessidade urgente de implementar programas de capacitação que abordem de forma específica as questões de gênero e raça conforme demonstra a tabela 7 sobre treinamentos para atendimento de vítimas de violência de gênero.

**Tabela 7 - Treinamentos recebidos**

Treinamento	Quantidade	Porcentagem
Não recebeu treinamento	8	72,73%
Sim recebeu treinamento	3	27,27%
Interesse em receber treinamento	9	81,82%
Não tem interesse em receber treinamento	2	18,18%

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Dos policiais entrevistados, 27,27% afirmaram ter recebido treinamento específico para atendimento a vítimas de violência de gênero, enquanto 72,73% declararam não ter recebido esse tipo de treinamento. Essa lacuna na formação foi destacada em diversos momentos tanto nas anotações do caderno de campo quanto nas entrevistas, refletindo a necessidade de uma capacitação mais abrangente e contínua.

Quando perguntado aos investigadores se tinham interesse em receber treinamento específico para lidar com situações de gênero e raça, a maioria expressou desejo por tal capacitação. Dos entrevistados, 81,82% manifestaram interesse em receber treinamento, enquanto 18,18% indicaram que não têm interesse.

Durante a análise das entrevistas foi possível destacar que, entre os que receberam treinamento, houve queixas sobre a qualidade e o formato dos cursos, que foram aplicados na modalidade de Educação a Distância (EAD). Conforme relata o trecho abaixo:

Que eu acho que dentro da polícia existe lá um treinamento virtual que a gente sabe, tem sempre inscrições para fazer, mas na minha humilde opinião não atende às necessidades. Eu entendo esse interesse de ser uma coisa presencial, conversada, vivenciada, com experiências, não só aquilo lá. Eu tento falar mais sobre isso aí, porque é uma coisa que eu discordo totalmente, o tipo de treinamento que é colocado pra gente, então por isso se viu hoje. Até porque aquele EAD, na verdade, a gente praticamente não faz, né? A galera se inscreve lá e passa aquele negócio rápido lá e você acaba. (Investigador Índia, entrevista semiestruturada, 2024)

Notou-se ainda que esses treinamentos foram realizados em contextos diferentes, não especificamente na Delegacia de Plantão (DEPLAN). Um dos entrevistados recebeu o treinamento durante a Copa do Mundo conforme o relato:

Entrevistador: Você já recebeu treinamento adequado e específico para atendimento ao público?

Investigador Juliet: Adequado? Não sei se eu diria isso. Você sabe, né? Na Acadepol teve, quando teve a Copa, teve treinamento pra isso e teve treinamento pra cuidar de criança, vítima também." (Investigador Juliet, entrevista semiestruturada, 2024)

Enquanto outro investigador recebeu a capacitação quando trabalhava na Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM):

-Entrevistador: Já recebeu algum treinamento adequado, específico, atendimento ao público?

Investigador Mike: Já, eu já trabalhei na delegacia de mulheres nove anos, aí, durante esse período, eu tive... certo contato com esses cursos de aprimoramento. Mas lá na delegacia de mulheres, aqui não, no plantão nunca (Investigador Mike, entrevista semiestruturada, 2024)

Os entrevistados demonstraram que reconhecem a falta de treinamento e que isso se torna prejudicial ao atendimento de mulheres negras "A gente tenta ajudar dentro das nossas condições, mas sem o treinamento adequado fica difícil saber exatamente como proceder em todas as situações" . (Investigador Oscar, entrevista semiestruturada, 2024)

Outro entrevistado acrescentou: "A falta de capacitação específica faz com que muitas vezes a gente fique sem saber o que fazer para realmente ajudar essas mulheres" (Investigador Sierra, entrevista semiestruturada, 2024)

Essa necessidade de treinamento é um ponto crucial para melhorar a qualidade do atendimento e garantir que os policiais estejam preparados para lidar de maneira eficaz e sensível com as vítimas de violência de gênero. Esses dados destacam a necessidade urgente de implementar programas de treinamento específicos e eficazes para os policiais que atuam na DEPLAN, garantindo que todos os profissionais estejam preparados para atender adequadamente as vítimas de violência de gênero principalmente

as mulheres negras devido a sua carga exacerbada pela própria história do povo negro (RIBEIRO, 2018).

A falta de treinamento resulta em atitudes revitimizadoras na prática policial e falta de iniciativa, como demonstra o trecho abaixo, que ilustra claramente a falta de tratamento adequado dos policiais durante o atendimento.

Ambos estavam com menos de 1 metro de distância. Aguardei para observar essa ocorrência ... As 21:11 a vítima foi chamada pela investigadora Echo e se direcionou a sala da psicóloga. Era a mulher que estava na sala de REDS neste momento ficou claro a falta de estrutura e atenção com a vítima por parte dos policiais que estavam empenhados nessa ocorrência pois mantiveram a vítima com o autor na mesma sala o que os separava apenas uma mesa. (Próprio autor, Caderno de campo dia 8, 2024)

A despreocupação em não permitir que o autor se aproximasse da vítima, demonstrando a necessidade de treinamento específico e sensibilidade por parte dos investigadores para lidar com tais situações tal foi registrado no caderno de campo durante as observações participantes.

Por fim a análise do campo "Treinamento" revelou uma necessidade premente de aprimoramento nas capacitações oferecidas aos profissionais da Delegacia de Plantão de Contagem/MG. O treinamento específico focado no atendimento a mulheres negras vítimas de violência de gênero é fundamental para garantir que os policiais estejam preparados para lidar com as complexidades e particularidades de cada atendimento tentando minimizar ainda que por breve instante as diferenças sociais existente na base de nossa estrutura colonial, em sua obra Ribeiro (2017) discuti como as experiências e perspectivas de diferentes grupos sociais são moldadas por suas posições na sociedade, argumenta que reconhecer e valorizar essas diferentes vozes é essencial para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

As lacunas identificadas no treinamento atual destacam a importância de desenvolver e implementar programas de capacitação que enfatizem a empatia, a sensibilidade cultural e a compreensão das dinâmicas de gênero e raça.

#### **4.4.3 Plantão Digital e vídeo conferência : quando o avanço tecnológico distancia as percepções humanas**

Após explorar a importância do treinamento é necessário avançar para a análise das práticas de plantão digital e videoconferência. Para a implementação dessas

tecnologias no atendimento policial poder ter um impacto significativo na experiência das vítimas, é fundamental entender como essas ferramentas são percebidas pelos policiais e como elas influenciam a eficácia e a sensibilidade do atendimento do atendimento de mulheres negras vítimas de violência de gênero.

Para a análise dos serviços de atendimento virtual oferecidos pela delegacia, o código Plantão Digital e Videoconferência, se apresenta como uma área na modernização do atendimento policial como relatado em uma matéria da Agência Minas: “A tecnologia a favor da otimização dos serviços de polícia judiciária. Com esse propósito, a Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) vem expandindo o Plantão Digital” (AGÊNCIA MINAS, 2024).

A integração da tecnologia no processo de atendimento não só amplia o acesso aos serviços policiais, mas também introduz desafios únicos relacionados à operacionalidade dos sistemas e à formação dos usuários. A eficácia deste modelo de atendimento é crucial para garantir que as vítimas recebam suporte imediato e eficiente, sem a necessidade de enfrentar barreiras físicas ou burocráticas. A análise subsequente buscará avaliar como essas tecnologias estão sendo utilizadas.

Durante as observações participantes na DEPLAN, constatou-se alguns aspectos negativos referentes ao sistema de plantão digital e videoconferência. Embora a importância da tecnologia seja inquestionável, é essencial garantir que os equipamentos estejam sempre operacionais e em bom estado de funcionamento, para evitar sofrimento adicional às vítimas como tempo de espera excessivo e a necessidade de repetir oitivas. Akotirene (2020) demonstra a importância do tempo para as mulheres negras que não tem escapatória.

Para a mulher negra inexistente o tempo de parar de trabalhar, vide o racismo estrutural, que as mantém fora do mercado formal, atravessando diversas idades no não emprego, expropriadas; e de geração, infantil, porque deve fazer o que ambos – marido e patroa – querem, como se faltasse vontade própria e, o que é pior, capacidade crítica. Independentemente da idade, o racismo infantiliza as mulheres negras. (não temos voz, não conseguimos arguir) (AKOTIRENE, 2020, p. 18).

Os trechos abaixo demonstram momentos em que o Plantão Digital foi ineficiente para o atendimento às vítimas:

Percebi os investigadores apreensivos e meio inquietos conversando entre si pois disseram sobre os equipamentos que não estavam funcionando direito. Alguém do Plantão Digital ligou duas vezes e a ligação caiu em ambas as vezes (Dia 4 de observação, dados do Cadernos de Campo).

Em outro momento:



Houve problema no PCNet,<sup>6</sup> precisaram usar o telefone que também não tinha uma boa qualidade. Investigador Delta disse: “olha aí o que é o Plantão Digital. Os equipamentos utilizados não são de boa qualidade, o Plantão Digital influencia no atendimento das vítimas já que por problemas técnicos as coisas param de funcionar”. Neste dia, os investigadores precisaram usar seus telefones pessoais para se comunicarem com o plantão (Próprio autor, caderno de observação, dia 07 de observação, np.).

O atendimento às vítimas de violência de gênero nas delegacias é um processo que requer sensibilidade, empatia e um ambiente acolhedor. No entanto, a introdução do plantão digital e o uso de videoconferências têm gerado preocupações significativas entre os profissionais da área quanto à eficácia desse formato de atendimento. As entrevistas com policiais e investigadores revelam um consenso sobre as limitações do atendimento virtual, destacando a falta de empatia e o distanciamento que ele cria entre a vítima e o agente público (Amaral, 2019). Como no trecho a seguir:

"O atendimento virtual acaba sendo muito impessoal. Não conseguimos oferecer o mesmo nível de apoio emocional... Mesmo que a gente queira ajudar, a barreira da tela deixa tudo mais difícil." (Investigador Kilo, entrevista semiestruturada, 2024).

Primeiramente, o atendimento virtual é frequentemente criticado por sua natureza impessoal. O investigador Hotel, uma das entrevistadas, menciona que o ambiente virtual "não tem acolhimento nenhum" e que "repete demais a mesma coisa". Este sentimento é ecoado por outros entrevistados, como investigador India, que afirma que o atendimento virtual "fica tudo muito frio e automático". A ausência do contato físico e a barreira da tela dificultam a criação de uma conexão humana essencial para que as vítimas se sintam compreendidas e apoiadas.

Além disso, a investigador November destaca que o atendimento virtual "não tem a mesma sensibilidade que um atendimento pessoal". (Investigador November, entrevista semiestruturada, 2024) Essa falta de sensibilidade é particularmente problemática no contexto de violência de gênero, onde as vítimas estão frequentemente em estado de vulnerabilidade emocional. O olho no olho, a capacidade de ler as expressões faciais e a linguagem corporal são aspectos críticos que se perdem no atendimento por videoconferência, comprometendo a eficácia do suporte oferecido (Amaral, 2019).

---

<sup>6</sup> PCNet é o sistema que possibilita o controle de ocorrências, inquéritos, autos de prisão em flagrante e termos circunstanciados de ocorrência, entre outros procedimentos de investigação, voltando-se em grande medida para a gestão dos trabalhos da Polícia Civil em Minas Gerais (Andrade; Saporì, 2013).

Outro ponto de preocupação é a percepção de que o atendimento virtual pode ser mecânico e desumanizado. Quebec observa que, durante a videoconferência, "a pessoa está na correria está com 3,4 procedimentos entendeu? E é só fazer ali e passar para o próximo que precisa"(Investigador Quebec, entrevista semiestruturada, 2024) . Esse tipo de abordagem não apenas desconsidera as necessidades emocionais das vítimas, mas também pode aumentar a sensação de desamparo e revitimização (Cavalcanti, 2020).

A capacidade de proporcionar conforto físico, como oferecer um copo d'água ou um local seguro e privado para a vítima esperar, é significativamente reduzida no contexto digital. Esse déficit no acolhimento pode agravar o trauma das vítimas, ao invés de proporcionar um caminho para a recuperação (Hirigoyen, 2002).

Em contraponto, durante as observações, foi possível ver momentos em que o escrivão foi bem empático e acolhedor.

O escrivão era muito paciente e disse que estava fazendo todas essas perguntas para ajudar a pedir a medida protetiva. Escrivão: "Hoje você deseja medida protetiva?" Vítima: "Eu não sei como funciona isso". Escrivão: explicou sobre as medidas e disse: "Se a senhora não quiser representar ela vai embora". Vítima: "Eu estou assustada pela forma que ele agiu... aí ele sai amanhã cedo né?". Escrivão: explicou como funciona sobre o juiz e etc (Próprio autor, caderno de observação, dia 06 de observação, np.).

Outro trecho relevante destaca:

[...] Ao entrar na sala para acompanhar a sua oitiva o escrivão foi totalmente sensível e disse que não estava ali pra julgar ela pelo que aconteceu e que ela não precisava ficar constrangida (pois nesse momento ela estava chorando copiosamente) (Próprio autor, caderno de observação, dia 06 de observação, np.).

Portanto, é evidente que, embora o Plantão Digital possa oferecer conveniência e eficiência em termos de tempo e recursos, ele falha em aspectos críticos que são fundamentais no atendimento às vítimas de violência de gênero. A falta de empatia, o distanciamento emocional e a impessoalidade do atendimento virtual são desafios que precisam ser abordados para garantir que as vítimas recebam o suporte integral que necessitam.

Ainda dentro da pesquisa foi possível perceber o sentimento dos policiais da DEPLAN sobre o atendimento por videoconferência implementada no plantão digital para o atendimento às mulheres vítimas de violência. Apesar da divergência, onde alguns investigadores afirmam que a videoconferência não traz prejuízo, conforme o trecho da entrevista do investigador Romeo:

Eu não acho que tenha mudado do presencial pro virtual, não acho que tenha perdido nada não, porque em comparação com quando eu trabalhei na Mulheres, e trabalho aqui no plantão, e eu vejo o atendimento é igual, e muitas

das vezes eu já vi escritvães, por não trabalhar com esse assunto às vezes de forma tão corriqueira, serem mais empáticas do que as que trabalham. De 0 a 10, eu ponho 9 .

Por outro lado, outros investigadores, como o investigador Hotel, têm uma opinião contrária: "Videoconferência é bem ruim. Para elas é... Sim, é muito... Sei lá, repete demais a cena, né? Ela fica o tempo todo tendo que reviver aquele momento e tudo, então eu acho bem ruim" (Investigador Hotel, entrevista semiestruturada, 2024)

E o investigador Lima reforça essa crítica:

"Até porque tem o pessoal qualificado e o contato vai deixar de ser um contato virtual, porque aqui na nossa unidade, o delegado que está na central e o escritvão, muitas das vezes, tomam as suas decisões baseadas no histórico da ocorrência. Não é aquele atendimento humanizado." (Investigador Romeo, entrevista semiestruturada, 2024)

As diferentes percepções ressaltam a importância de avaliar continuamente a eficácia dos métodos de atendimento e de ajustar as abordagens conforme necessário para garantir um suporte eficiente e empático às vítimas. A Tabela 8, demonstra uma tendência na percepção dos policiais, para tal avaliação, foi solicitado aos policiais que atribuíssem notas de 0 a 10 para o plantão digital e videoconferência, sendo 0 totalmente inadequado e 10 totalmente adequado:

**Tabela 8 - Percepção dos Policiais sobre Atendimento do Plantão Digital e Videoconferência**

Nota	Frequência	Porcentagem (%)
2	3	27.27%
3	2	18.18%
4	2	18.18%
5	2	18.18%
6	1	9.09%
9	1	9.09%
Total	11	100%

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

A distribuição das notas reflete uma heterogeneidade na avaliação do sistema de plantão digital e videoconferência entre os policiais da DEPLAN. A nota mais frequentemente atribuída foi 2, correspondendo a 27,27% das respostas, o que indica uma prevalência de percepções negativas em relação ao sistema. Observa-se ainda que 54,55% das notas são iguais ou inferiores a 3, reforçando a tendência de avaliações negativas.

As notas 4 e 5, que podem ser consideradas como medianas ou neutras, compreendem 36,36% das respostas, sugerindo que uma parcela dos avaliadores reconhece aspectos positivos, ainda que não predominantemente. Notas mais altas como 6 e 9, que indicariam satisfação significativa com o sistema, são minoria, somando 18,18% das respostas.

Dessa forma, a análise sugere que, apesar de existirem avaliações positivas isoladas, a visão geral dos policiais sobre o sistema tende a ser mediana a negativa. A predominância de notas baixas aponta para a necessidade urgente de revisão e melhoria do sistema de plantão digital e videoconferência. Essa revisão deve considerar não apenas o aperfeiçoamento tecnológico, mas também a formação mais efetiva dos operadores, garantindo que a tecnologia não substitua a percepção das necessidades das vítimas, nem desumanize o atendimento de mulheres negras em suas particularidades interseccionais.

Podemos utilizar as idéias de Angela Davis (2016), em seu trabalho sobre justiça social e direitos humanos, para argumentar que as tecnologias, se não forem implementadas com uma consciência crítica das desigualdades estruturais, podem perpetuar ou até amplificar as opressões enfrentadas por comunidades marginalizadas. No contexto do plantão digital, isso significa que o uso da tecnologia, sem uma consideração cuidadosa das questões de raça, gênero e classe, pode afastar ainda mais as vítimas do suporte necessário, desumanizando o atendimento e negligenciando as complexas interseções que afetam as mulheres negras. Portanto, é essencial que a implementação dessas tecnologias seja acompanhada de uma formação contínua que sensibilize os operadores para as especificidades das necessidades das mulheres negras, de modo a promover um atendimento que seja justo e verdadeiramente inclusivo (DAVIS, 2016).

A análise das entrevistas e observações anotadas no caderno de campo evidencia uma série de desafios enfrentados no atendimento virtual. Há investigadores que relatam problemas técnicos frequentes, como falhas no PCNet<sup>7</sup> e dificuldades de comunicação, que comprometem a qualidade do atendimento e aumentam o sofrimento das vítimas.

A predominância de avaliações medianas a negativas destaca a necessidade urgente de revisar e melhorar o sistema de Plantão Digital e videoconferência. Isso inclui a atualização dos equipamentos, a implementação de protocolos claros e a capacitação

---

contínua dos operadores. Somente através dessas ações será possível oferecer um atendimento que realmente responda às necessidades das vítimas, minimizando a revitimização e promovendo um ambiente de suporte e segurança (Amaral, 2019).

De modo geral, a análise do atendimento virtual na DEPLAN sublinha a importância de equilibrar a eficiência tecnológica com a necessidade de empatia e sensibilidade no atendimento às vítimas de violência de gênero. Implementar mudanças estruturais e práticas que reconheçam essas necessidades é fundamental para garantir um atendimento mais justo e eficaz, alinhado aos princípios de igualdade e dignidade de todas as formas para todas as vítimas (Akotirene, 2018; Cavalcanti, 2020; Crenshaw, 1989).

#### **4.5.4 Adequação do ambiente, a não revitimização inicia com um local apropriado**

O código adequação do ambiente, que trata da estrutura física da delegacia, desempenha um papel crucial na experiência da vítima. Um espaço acolhedor e seguro pode minimizar a sensação de revitimização, enquanto ambientes inadequados podem intensificar o estresse e o trauma vivenciados. A adequação do ambiente físico e a atmosfera geral do local são cruciais para proporcionar um espaço seguro e acolhedor, que possa atender às necessidades específicas das mulheres negras em situações de vulnerabilidade. (SAFFIOTI, 2004).

Saffioti (2004) destaca que um ambiente bem planejado e adequado é essencial para minimizar a revitimização e garantir um atendimento digno e eficaz no diário de observação e começamos a compreender a dinâmica do ambiente, é evidente como essas condições podem afetar significativamente as vítimas de violência de gênero. Assim, será analisado minuciosamente a adequação do ambiente para o atendimento, identificando elementos que precisam ser aprimorados para garantir um espaço mais seguro e acolhedor para essas mulheres.

Durante a observação participante foi colhido dados que apresentam certa inadequação do ambiente para o atendimento específico de vítimas de violência de gênero. Não é incomum que os autores tenham contato com as vítimas, pois os locais em que ambos ficam são muito próximos, conseguindo, portanto, coagir as vítimas de forma inescrupulosa (Saffioti, 2004). Esse fato, como já analisado, implica também na falta de treinamento por parte do policial. Porém, o ambiente coaduna para tal prática:

Percebi que na sala de REDS (Foto 1) , havia um homem e uma mulher conversando fiquei pensando se essa mulher era a vítima que haviam falado. Ambos estavam com menos de 1 metro de distância. [...] ficou claro a falta de estrutura e atenção com a vítima por parte dos policiais que estavam empenhados nessa ocorrência, pois mantiveram a vítima com o autor na mesma sala, o que os separavam era apenas uma mesa (Próprio autor, caderno de observação, dia 06 de observação, np.).

**Figura 5 - Fotografia da sala de REDS**



Fonte : Próprio autor (2024)

Em outro momento, a vítima fica tão incomodada de estar próxima ao autor que pede para trocar de local, mas o policial não tem onde colocar o autor, pois o mesmo não poderia ir para a cela por ser menor de idade:

A menina estava muito inquieta, levantando-se e andando de um lado para o outro. Em determinado momento ela perguntou ao policial militar se poderia sair daquele local, pois não queria ficar perto do autor. O policial militar respondeu que ela poderia ficar à vontade, porém não seria possível colocar o autor dentro da cela ou da viatura, indicando que se tratava de um menor (Próprio autor, caderno de observação, dia 06 de observação, np.).

A DEPLAN é uma delegacia não especializada, como já vimos, que atende diversas ocorrências. Diante disso, essa delegacia apresenta um número muito grande de ocorrências e pessoas que transitam por ela, de modo que não comporta o quantitativo de pessoas que por lá circulam, como vemos no trecho abaixo, em que as vítimas sentam no chão:

Chegando na rampa de acesso à delegacia às 11:35 me deparo com uma senhora de aproximadamente 70 anos acompanhada de um homem, ambos sentados no chão. Seus braços cruzados em cima da perna e com um semblante

triste e pensativa (aparentemente) (Próprio autor, caderno de observação, dia 07 de observação, np.).

Durante a observação, foram colhidos momentos em que a vítima foi exposta a risco, estando bem próxima de viaturas com presos e em situações constrangedoras, visto que o local de embarque de presos, onde as viaturas ficam estacionadas é ao lado das cadeiras em que as vítimas aguardam conforme a Figura 6 (Amaral, 2019). Observei também:

O Investigador Sierra ao abrir a viatura saíram 5 presos da cela. Passaram pelo corredor e ficaram próximos à viatura, sendo que estavam algemados um ao outro com uma mão algemada e outra livre. Foram posicionados em volta da vítima para que embarcassem na viatura. A vítima se assustou com a presença e energia imposta neste deslocamento. Um dos presos disse ao policial Sierra que estava muito apertado. O policial respondeu: 'não mandei você roubar'. O preso retrucou: 'não somos bicho não'. O policial disse: 'não quer vir pra cá, não apronta. Não tem outra viatura nem outro jeito ou é isso ou é isso, não tem o que fazer, cala a porra da boca e vai toma no cu ladrão'. Em um relance, a vítima, que estava bem próxima a toda essa cena, questão de poucos centímetros, abaixou a cabeça como se tentasse não ver e nem ouvir os palavrões e agressões de ambos os lados. Pude percebê-la fechando os olhos e sussurrando 'misericórdia' (Próprio autor, caderno de observação, dia 03 de observação, np.).

**Figura 6 -**  
**Figura 6 - Vítimas aguardando atendimento**

**Vítimas aguardando atendimento**



Fonte : Próprio autor (2024).

Ainda sobre a inadequação do ambiente, todas as vezes que foram observadas, as vítimas estavam aguardando na área externa da delegacia (Foto 2), tanto antes quanto durante os procedimentos. O único momento em que as vítimas são convidadas a adentrar a delegacia é durante a oitiva e ao atendimento psicológico. Tais anotações também fizeram parte da observação participante e das entrevistas:

Ao chegar à delegacia por volta das 16 horas percebi que ela estava estranhamente vazia. Apenas uma viatura aguardava o recebimento de ocorrências. Uma policial militar feminina transitava no estacionamento da delegacia enquanto falava ao celular. Uma senhora negra cabisbaixa aguardava sentada no banco externo da delegacia, com um olhar desolador. Percebia-se que ela estava inconsolavelmente triste (Próprio autor, caderno de observação, dia 06 de observação, np.).

Outro exemplo de observação em que as vítimas ficam na parte exterior da delegacia foi:

Chego na delegacia e me deparo com uma mulher negra muito simples, sentada na porta da delegacia com a cabeça apoiada na mão, como se estivesse pensando em algo que aconteceu... Ela se levantou e andou de um lado para o outro com o rosto triste. Se manteve parada em pé de frente à porta de entrada da delegacia... com o rosto avermelhado, parecia que havia chorado... Ouvei ela dizer: 'Ai meu Deus', como se estivesse desabafando (Próprio autor, caderno de observação, dia 06 de observação, np.).

Tais informações são pertinentes com os resultados encontrados nas entrevistas.

Entrevistador: Em qual ambiente a vítima permanece enquanto aguarda o atendimento?

Entrevistado: Lá fora, na área externa da delegacia, onde não temos um espaço adequado, elas ficam esperando no carro ou em pé. Não é ideal, mas é o que temos no momento" (Investigador Juliet).

Entrevistador: A vítima fica onde enquanto espera ser atendida?

Entrevistado: Aqui está do lado do bandido então... Ela continua na delegacia, do lado de fora, não tem um espaço separado para ela, e isso é um problema, porque ela está vulnerável" (Investigador Lima).

Entrevistador: E onde as vítimas esperam antes do atendimento?

Entrevistado: Na recepção do lado de fora da delegacia... onde ela fica exposta a outras ocorrências, às vezes até vê o agressor passando, o que é terrível para a condição emocional dela (Investigador Kilo).

Caso a vítima permaneça no interior da delegacia, ela ainda é exposta a situações constrangedoras e traumáticas, que segundo o investigador Papa, são inevitáveis por conta do ambiente:

Aqui não tem como melhorar. Porque ela é vítima de violência, e ela vai ver preso de tráfico, ela vai ver tudo passando aqui, esse ambiente pesado, ela vai ver TCO, todo mundo brigando, ela vai ver preso aqui, gritando, gritando, debatendo, quando ele está sob efeito de droga. Aqui não tem ambiente pra isso. Eu acho que só quando tiver uma delegacia especializada de plantão pra atender (Investigador November, entrevista semiestruturada, 2024).

O trecho da entrevista com o Investigador November ilustra de forma contundente as dificuldades enfrentadas pelas vítimas, que são expostas a um ambiente hostil e desestruturado, incapaz de oferecer segurança e acolhimento. Essa percepção dos profissionais reforça a urgência de melhorias no espaço físico da delegacia. Assim, o



próximo capítulo explorará as percepções individuais dos investigadores sobre essas condições, destacando como suas avaliações podem influenciar a eficácia do atendimento prestado.

#### 4.5.5 Posicionamento dos policias quanto ao ambiente

No próximo estágio da análise, exploramos as percepções individuais dos investigadores entrevistados acerca da adequação do ambiente para o atendimento. Esse enfoque permite compreender como as opiniões pessoais dos profissionais sobre o ambiente influenciam sua capacidade de conduzir atendimentos eficazes no contexto de interações com mulheres negras vítimas de violência de gênero. Foi solicitado aos investigadores que atribuíssem notas, numa escala de 0 a 10, para avaliar a adequação do ambiente, sendo 0 totalmente inadequado e 10 totalmente adequado. Os dados coletados e dispostos na tabela 8, refletem suas percepções e fornecem uma métrica sobre a eficácia do ambiente da delegacia em atender às necessidades específicas das mulheres negras vítimas de violência de gênero.

Os resultados da avaliação feita pelos investigadores sobre a adequação do ambiente da delegacia são demonstrados nos dados a seguir, que relacionam o número de profissionais que atribuíram cada nota, a respectiva nota do ambiente, e a porcentagem correspondente dessa avaliação:

**Tabela 9 - Nota do ambiente**

Número de Profissionais	Nota do Ambiente	Porcentagem (%)
2	0	18,18%
1	1	9,09%
4	2	36,36%
3	4	27,27%
1	6	9,09%

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Os dados colhidos indicam uma tendência de avaliações medianas a baixas sobre a adequação do ambiente, com a maioria dos profissionais (63,63%) atribuindo notas entre 0 e 2. A predominância de notas baixas sugere uma insatisfação generalizada com as condições do ambiente físico, o que pode impactar negativamente a eficácia e a

qualidade do atendimento prestado às mulheres negras vítimas de violência de gênero. A percepção de inadequação pode ser influenciada por diversos fatores, como a falta de privacidade, conforto, segurança e condições gerais do espaço físico (Saffioti, 2004).

A presença de notas um pouco mais altas como 4 e 6, atribuídas por uma minoria dos profissionais, indica que existem alguns aspectos do ambiente que são vistos de forma positiva. No entanto, esses aspectos positivos não são insuficientes para considerar o ambiente como altamente adequado. A avaliação mais alta, nota 6, atribuída por apenas um profissional, reforça a necessidade de melhorias.

Diante desse cenário, é crucial realizar intervenções no ambiente físico da delegacia para torná-lo mais acolhedor, seguro e apropriado para o atendimento de mulheres negras vítimas de violência de gênero. Compreender a necessidade dessas mudanças passa por reconhecer como afirma Sueli Carneiro:

A negação da plena humanidade do Outro, a sua apropriação em categorias que lhe são estranhas, a demonstração de sua incapacidade inata para o desenvolvimento e aperfeiçoamento humano, a sua destituição da capacidade de produzir cultura e civilização prestam-se a afirmar uma razão racializada, que hegemoniza e naturaliza a superioridade européia. O Não-ser assim construído afirma o Ser. Ou seja, o Ser constrói o Não-ser, subtraindo-lhe aquele conjunto de características definidoras do Ser pleno: auto-controle, cultura, desenvolvimento, progresso e civilização. No contexto da relação de dominação e reificação do outro, instalada pelo processo colonial, o estatuto do Outro é o de “coisa que fala”. (CARNEIRO, 2014, p. 99).

Essas condições sub-humanas, naturalizadas no ambiente inadequado da delegacia, refletem uma continuidade das estruturas de opressão colonial, onde as mulheres negras são tratadas como "coisas que falam," desprovidas de plena humanidade e sujeitas a um atendimento que não reconhece suas especificidades interseccionais. Assim, a melhoria do ambiente físico não é apenas uma questão de conforto, mas uma necessidade para romper com as lógicas de desumanização e objetificação que ainda persistem. Isso inclui melhorias estruturais que garantam privacidade e conforto, além de criar um ambiente que promova a confiança e o bem-estar das vítimas durante o atendimento. Tais melhorias são essenciais não apenas para elevar a percepção de adequação entre os profissionais, mas também para assegurar um atendimento mais humanizado e eficaz, minimizando o risco de revitimização (CRENSHAW, 2002; MENDES, 2016).

Essa insatisfação com o ambiente é corroborada por trechos das entrevistas, onde os profissionais detalham os desafios enfrentados no dia a dia.

A gente tenta agilizar o máximo que é possível no atendimento, infelizmente a delegacia não é um local muito acolhedor mesmo, então não tem muito o que se fazer, e nós enquanto agentes públicos também, a gente não tem como

acolher além do que tentar agilizar o atendimento, porque infelizmente aqui é um ambiente frio, é um ambiente que não dá para ter muita emoção. O que dá pra fazer é tentar o atendimento agilizado<sup>8</sup> (Investigador Hotel, entrevista semiestruturada, 2024).

Outro exemplo é a fala do Investigador Índia:

Agora que eu vou conseguir ajudar muita coisa? Mas a gente sempre preocupa. Hoje mesmo tinha uma mãe com a criança ali pequenininha, nós mesmo tivemos que chamar atenção dela, deixando a criança andar ali naquele ambiente ali, onde você sabe que tem sangue, tem sujeira. Assim, a gente preocupa, eu mesmo me preocupo. Preocupo se tá com fome. Mas é outra coisa, né? E o ambiente? E as condições? Porque é outra coisa que eu acho. Então, tinha que ter uma sala preparada, poderia ter lá um lanchinho básico, né? Pra essas pessoas que vêm assim, porque são várias pessoas que chegam aqui com muita fome, fica lá passando mal lá fora, a gente percebe, sabe que tem aquele problema, mas o que nós podemos fazer? É isso aí? (Investigador Hotel Índia, entrevista semiestruturada, 2024).

A análise do ambiente físico da Delegacia de Plantão revela importantes questões que impactam diretamente a qualidade do atendimento prestado às mulheres negras vítimas de violência de gênero. Conforme Saffioti (2004) destaca, um ambiente acolhedor e seguro é fundamental para proporcionar um atendimento eficaz e minimizar a revitimização. No entanto, os dados coletados indicam uma tendência de avaliações medianas a baixas sobre a adequação do ambiente, com a maioria dos profissionais atribuindo notas entre 0 e 2.

A predominância de notas baixas sugere uma insatisfação generalizada com as condições do ambiente físico, o que pode impactar negativamente a eficácia e a qualidade do atendimento. Os aspectos como falta de privacidade, conforto, segurança e condições gerais do espaço físico foram identificados como fatores críticos que precisam de melhorias (Saffioti, 2004). Mendes (2016) também reforça que a inadequação do ambiente pode gerar insegurança e desconforto, tanto para as vítimas quanto para os profissionais.

Concluindo a análise da categoria "funcionamento" e seus respectivos códigos, identificamos diversas lacunas que impactam a eficácia do atendimento prestado às mulheres vítimas de violência de gênero na DEPLAN. Observamos desde a necessidade de melhorias nos procedimentos de recebimento do REDS, quanto nos protocolos, até a urgência de reformas no ambiente físico ou mudança de delegacia para delegacia especializada, garantindo assim um espaço mais acolhedor e seguro, evitando a revitimização das vítimas (Lotta, 2014; Creswell, 2014).

---

#### **4.6 Tratamento: como o acolhimento e ações extraprocedimentais podem minimizar o sofrimento**

Agora direcionamos nossa atenção para uma nova categoria de análise denominada "Tratamento". Esta seção se concentrará em avaliar os códigos de "Acolhimento" e "Ações Extraprocedimentais". O objetivo é compreender como esses elementos são aplicados no atendimento policial e qual o impacto percebido na eficácia desse atendimento e na diminuição da revitimização.

É fundamental reconhecer que atitudes de tratamento adequadas são eficazes em mitigar o sofrimento das vítimas. hooks (2001) destaca que, ao longo do tempo, mostrar sentimentos foi erroneamente associado à fraqueza. No entanto, é necessário "pensar fora da caixa" e buscar compreender os sentimentos ocultos que foram suprimidos pelo passado opressor.

##### **4.6.1 Acolhimento das vítimas na delegacia**

O acolhimento se refere a forma como as vítimas são recebidas na delegacia, incluindo a primeira interação com os policiais e o suporte inicial oferecido. Um acolhimento adequado pode criar um ambiente de confiança e segurança, fundamental para que as vítimas sintam-se à vontade para relatar os detalhes do crime sofrido e não mantenham seus sentimentos ocultos como forma equivocada de autopreservação como afirma hooks (2001).

A prática de reprimir os sentimentos como estratégia de sobrevivência continuou a ser um aspecto da vida dos negros, mesmo após a abolição da escravidão. Como o racismo e a supremacia branca não foram eliminados com a abolição, os negros sentiram a necessidade de manter certas barreiras emocionais. "No decorrer dos anos, a habilidade de esconder e mascarar os sentimentos passou a ser considerada como sinal de uma personalidade forte. Mostrar os sentimentos era uma bobagem (hooks, 2001, p. 25).

Os aspectos extraprocedimentais englobam ações que vão além dos procedimentos formais, como gestos de gentileza, disponibilidade para escutar, e a criação de um ambiente acolhedor. Esses elementos podem contribuir significativamente para reduzir o estresse e a ansiedade das vítimas, facilitando um atendimento mais

humanizado e eficaz (Crenshaw, 2002). A empatia é a capacidade dos policiais de se colocarem no lugar das vítimas, entendendo suas emoções e necessidades. A demonstração de empatia é crucial para a construção de um atendimento sensível e cuidadoso, essencial para minimizar a revitimização e promover um processo de recuperação mais rápido e eficiente (Amaral, 2019).

Como dito, o acolhimento é a forma como a vítima é recepcionada na delegacia e como é tratada pelos investigadores. É importante perceber que este código é referente ao tratamento interpessoal entre vítima e policial no cumprimento do seu dever. Durante a observação participante, foram vivenciados momentos significativos em que o investigador demonstrou paciência e cuidado ao explicar detalhadamente todo o procedimento à vítima. Um exemplo disso é descrito no relato do Dia 7 de observação: "Percebi o policial Delta bem solícito e atencioso com a vítima, explicando como funciona todo o procedimento (Próprio autor, caderno de observação, dia 07 de observação, np.).

Em outro momento, foi registrado o acolhimento exemplar de um escrivão durante a oitiva no Plantão Digital. Sua paciência e disposição em esclarecer as dúvidas da vítima foram notáveis:

O escrivão era muito paciente e disse que estava fazendo todas essas perguntas para ajudar a pedir a medida protetiva. Escrivão: 'Hoje você deseja medida protetiva?' Vítima: 'Eu não sei como funciona isso.' Escrivão: explicou sobre as medidas e disse: 'Se a senhora não quiser representar ela vai embora.' Vítima: 'Eu estou assustada pela forma que ele agiu... aí ele sai amanhã cedo, né?' Escrivão: explicou como funciona juiz etc (Próprio autor, caderno de observação, dia 07 de observação, np.).

Em contrapartida, também foram observadas situações em que o acolhimento foi falho, marcado por impaciência e falta de empatia. Um exemplo claro dessa abordagem inadequada pode ser visto no relato do no caderno de campo no 4º dia de observação:

Momento seguinte, a investigadora Hotel grita o nome da vítima que se aproxima do balcão. A investigadora então pergunta para a vítima: 'Você foi agredida?'. A vítima não responde. A investigadora: 'Então o que ocorreu? Só foi ameaçada. E você vai querer representar?'. A vítima responde: 'Eu não sei o que é isso'. Andréia explica rapidamente sobre o que é representar e suas consequências ou não representar e suas consequências. A vítima opta por não representar. A investigadora Hotel suspira bem fundo como se sentisse insatisfeita com a resposta da vítima, talvez ela quisesse que a vítima representasse e que o autor permanecesse preso (Próprio autor, caderno de observação, dia 04 de observação, np.).

Em uma situação observada, onde a vítima descobriu que seria presa devido a um mandado de prisão contra ela, um investigador disse de forma debochada ridicularizando a situação da vítima. "Melhor que isso só pão com ovo" (Próprio autor, caderno de observação, dia 05 de observação, np.).

Esses exemplos demonstram a variabilidade na qualidade do acolhimento prestado pelos profissionais da delegacia alguns com comportamento cordial, mostrando paciência e cuidado ao atender as vítimas, outros revelam uma abordagem impaciente e desrespeitosa.

Como a observação tornou-se inconclusiva quanto ao acolhimento, este dado também foi tratado durante as entrevistas. Os próprios investigadores têm sua visão sobre o acolhimento na DEPLAN. Durante as entrevistas, foram atribuídas notas entre 0 e 10 para avaliar o acolhimento das vítimas pela DEPLAN e o questionário apresentou os seguintes dados:

**Tabela 10 - Quadro de Distribuição de Notas para Acolhimento**

Nota	Frequência	Porcentagem
0	1	9.09%
1	1	9.09%
2	0	0%
3	2	18.18%
4	2	18.18%
5	2	18.18%
6	3	27.27%

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

Com base nos resultados obtidos, nota-se que a percepção dos policiais sobre a qualidade do acolhimento é considerada mediana, com a maioria das notas concentrando-se no intervalo meridiano. Especificamente 63,64% das notas variam entre 4 e 6, indicando um acolhimento que, embora não seja perfeito, é visto como razoável, mas ainda deixa espaço para melhorias significativas.

Os resultados, portanto, corroboram com a análise da observação participante, que mostra servidores com atitudes antagônicas. Isso é refletido durante as entrevistas, como descrito nos trechos seguintes. Nas palavras da investigadora November:

“A gente sempre tenta tratar as vítimas com respeito, chamando pelo nome, oferecendo água, perguntando se precisam de alguma coisa para se sentirem um pouco mais confortáveis enquanto esperam ou são atendidas.” (Investigador November, entrevista semiestruturada, 2024).

E reforçado pelas palavras do investigador Romeo, que evidencia um reconhecimento dos esforços individuais para aprimorar o atendimento, apesar das limitações estruturais. Romeo destaca: "Tem um esforço da galera. Não temos a amplitude de como deveríamos tratá-la, porque infelizmente o treinamento não nos foi dado de forma correta. Só foi em guela abaixo." (Investigador Romeo, entrevista semiestruturada, 2024).

Essa declaração sublinha a carência de treinamento adequado que poderia capacitar os profissionais a lidar de forma mais efetiva com casos de violência de gênero, porém demonstra um esforço particular dos servidores em desempenhar um bom acolhimento (Amaral, 2019).

Por outro lado, o investigador Lima aponta para as restrições impostas pela estrutura e recursos limitados de forma que não pode se prender no acolhimento:

O plantão aqui é um plantão de escassez de pessoas, de policiais, e é um plantão único que é clínica geral, atende todos os crimes, então você não pode focar muito, não pode demandar muito tempo no acolhimento às vítimas e às pessoas que são encaminhadas a essa delegacia. Você tem que fazer mais o básico mesmo e tocar pra frente (Investigador Lima, entrevista semiestruturada, 2024).

Esta fala revela como a falta de especialização e pessoal adequado impacta negativamente a qualidade do acolhimento, forçando os policiais a adotarem uma abordagem mais generalista e menos focada nas necessidades específicas das vítimas de violência de gênero.

A análise da categoria "tratamento" revela a importância do acolhimento, porém tão importante quanto aos tratamentos formais são as iniciativas dos policiais e a perspicácia em atender as necessidades também extra procedimentais das vítimas de violência de gênero. A avaliação das práticas atuais e a implementação de melhorias podem contribuir significativamente para a eficácia do atendimento e a redução da revitimização das vítimas (Lotta, 2014).

#### **4.6.2 Ações extra procedimentais, atitudes que vão além do dever policial**

Durante as entrevistas com os policiais da DEPLAN, foi evidente que, além das obrigações formais, muitos demonstram uma preocupação significativa com ações extraprofissionais durante o atendimento às vítimas de violência. Esses gestos empáticos,

embora não façam parte do dever policial estrito, mostram um comprometimento que vai além das expectativas.

Um exemplo marcante ocorreu durante a minha observação de um caso em que uma mulher, agredida pelo marido, chegou à delegacia desamparada e acompanhada de seus dois filhos pequenos. Inicialmente, eu estava cético quanto à possibilidade de que ela receberia qualquer tipo de ajuda significativa, especialmente diante de um sistema burocrático e carente de recursos. O Investigador Charlie, conhecido, no entanto, tentou encontrar um abrigo para a mulher, mas enfrentou a falta de vagas e a inflexibilidade da burocracia pública.

Nesse cenário de escassez e pressão, o Investigador Alpha demonstrou uma atitude notavelmente empática. Ele tomou a iniciativa de acomodar a mulher e seus filhos em uma sala vazia, permitindo que descansassem temporariamente. Mostrando perspicácia, Alpha notou que as atendentes da psicologia não estavam de plantão e se lembrou de que havia um tapete de EVA na sala, onde a mulher e seus filhos poderiam se deitar. Demonstrando uma preocupação genuína pelo bem-estar deles, ele fez o possível para oferecer algum alívio, mesmo com as limitações que enfrentava.

As figuras 7,8, 9 e os relatos no caderno de campo descreve esse momento:

Quando já desacreditava que haveria alguma saída, ouvi o investigador Alpha se compadecer: 'Tem uma sala vazia, vou colocá-la lá dentro. Ao menos ela pode ficar lá com as crianças'. A sala, que ironicamente deveria estar ocupada por uma psicóloga para prestar apoio àquela mulher, tinha no chão quatro tablados de EVA e uma caixa com brinquedos. Foi ali que a mulher deitou e dormiu, enquanto seus filhos brincavam com uma caixa de papelão (Próprio autor, caderno de observação, dia 02 de observação, np.).



**Figura 7 - Fotografia de mulher negra sendo acolhida na DEPLAN**



Fonte : Próprio autor(2024)

**Figura 8 - Fotografia de mulher dormindo a espera de abrigo**



Fonte : Próprio autor(2024).

**Figura 9 - Fotografia de crianças brincando no chão da delegacia**



Fonte : Próprio autor (2024).

Os esforços para minimizar a revitimização são evidenciados por algumas ações humanizadas. Por exemplo, ao garantir que uma vítima tenha como retornar com segurança para casa ou ao fornecer roupas quentes para uma criança, os policiais estão ativamente trabalhando para proteger as vítimas de experiências adicionais de violência ou abandono.

Portanto, ao considerar a qualidade do acolhimento na DEPLAN, é essencial reconhecer essas ações extra procedimentais. Elas são uma extensão vital do suporte policial e um componente-chave na estratégia para reduzir a revitimização, enfatizando a importância de uma abordagem de acolhimento que seja verdadeiramente integrada e sensível às complexidades enfrentadas pelas vítimas de violência de gênero (Saffioti, 2004).

O Investigador Lima exemplifica esta atenção ao detalhar uma interação específica:

Às vezes a gente faz esses questionamentos, entendeu? Eu algumas vezes já tirei dinheiro do bolso, não sempre, e nem sempre eu posso também, mas algumas vezes, no último plantão, por exemplo, eu fiz isso. A mulher veio aqui, que ela sofreu um golpe e tudo, o único dinheiro que ela tinha, o marido cortou ela no coro ainda, pegou tudo dela, ela foi orientada de maneira errada pela polícia militar para fazer uma ocorrência que ela poderia fazer na delegacia do

bairro dela, que ela mora a duas ruas, dois quarteirões da delegacia, e ela tinha seis reais para poder vir aqui fazer a ocorrência. E não tinha como ir embora, ia pedir carona no meio da madrugada. Aí eu fui e dei ela um dinheiro para ela ir embora. Tirei do meu bolso (Investigador Lima, entrevista semiestruturada, 2024).

Esta ação citada por Lima, embora não seja uma prática rotineira, destaca a disposição pessoal de ajudar além do escopo formal de suas responsabilidades (Amaral, 2019).

Da mesma forma, o investigador Hotel fala sobre ajudar em circunstâncias que vão além das expectativas formais de seu cargo:

Sim, eu me preocupo, mas confesso que não tenho o que fazer. Não tenho muito o que fazer. Já aconteceu de mulher estar aqui com criança e às vezes eu tenho uma roupa no meu carro dos meus filhos, que eu normalmente deixo no bagageiro do carro pra doação, eu vou lá e pego e dou pra criança, porque você vê que a criança está com frio. Se eu tiver alguma coisa de comer, eu até dou, mas isso não é uma rotina, não dá pra ser sempre, então... Não resolve o conflito? Não.” (Investigador Hotel, entrevista semiestruturada, 2024).

Investigador Mike e investigador Romeo também expressam essa abordagem humanizada, com Mike mencionando o pedido de cooperação à Polícia Militar para garantir com que as vítimas possam voltar para casa seguramente:

A gente tenta auxiliar dentro do que a gente pode, dentro das nossas condições, mas a gente pergunta a PM, que vem de Nova Contagem/MG, se eles trazem uma vítima aqui, se eles vão aguardar a vítima aí, a gente sabe que a maioria do pessoal lá, não vai ter condição de pedir um Uber ou um táxi pra voltar pra lá que é caro, querendo ou não.” (Investigador Mike, entrevista semiestruturada, 2024).

E Romeo destacando as vaquinhas feitas para ajudar a pagar a passagem das vítimas: “Muitas das vezes nós já fizemos até vaquinha pra ajudar pra pagar a passagem” (Investigador Romeo, entrevista semiestruturada, 2024). Estes relatos sublinham uma faceta crucial do trabalho policial na DEPLAN que extrapola o oficial e formal, onde muitas vezes permanece invisível nas estatísticas e relatórios formais: a empatia e o esforço para mitigar as adversidades enfrentadas pelas vítimas, mesmo que estas ações não sejam formalmente reconhecidas como parte de suas obrigações.

Tais iniciativas indicam uma compreensão profunda da complexidade das situações enfrentadas pelas vítimas e uma vontade de oferecer suporte que vai além das expectativas convencionais do papel policial. Esta abordagem mais personalizada e humana pode não apenas melhorar a experiência imediata das vítimas, mas atender as diferentes necessidades e opressões sociais sofridas pelas mulheres negras vítimas de violência (CRENSHAW, 1989).

No entanto, é fundamental reconhecer que tais ações, embora louváveis, não devem isentar o Estado de sua responsabilidade em garantir um atendimento estruturado e adequado, reforçando a importância do papel estatal na proteção e assistência às vítimas negras, afinal apesar da força ancestral da mulher negra não significa que esta não sinta o sofrimento

Apurou-se por tanto durante as entrevistas que maioria dos policiais entrevistados (90,91%), confirmam que são atentos as questões que ultrapassam os limites das suas funções policiais, como o bem-estar imediato e a segurança das vítimas após deixarem a delegacia. Essas iniciativas extra procedimentais, que incluem assistência financeira pessoal, doações de roupas e alimentos, e pedidos de cooperação da Polícia Militar para garantir transporte seguro, são reflexos de uma preocupação profunda com o bem-estar das vítimas além da delegacia.

Após explorar a amplitude das ações extra procedimentais empreendidas pelos policiais da DEPLAN, que demonstram um compromisso profundo com o bem-estar das vítimas além das obrigações formais, avançamos para um aspecto intrinsecamente relacionado, mas distinto: a revitimização no contexto do atendimento a mulheres negras vítimas de violência de gênero. Essa progressão natural do tema nos permite entender não apenas como os policiais agem espontaneamente para suportar as vítimas, mas também identificar e analisar ações que contribuem para a revitimização e aquelas que ajudam a mitigá-la.

A compreensão das dinâmicas de revitimização é fundamental para avaliar a eficácia do acolhimento e identificar oportunidades de melhoria no atendimento policial (Amaral, 2019). Analisar as ações revitimizadoras, que são aquelas que aumentam o sofrimento e a vulnerabilidade das vítimas, assim como as ações mitigadoras, que visam proteger e apoiar as vítimas durante o processo, é crucial para desenvolver estratégias que previnam a revitimização e promovam um atendimento mais humanizado e sensível às especificidades das mulheres negras (Sumariva, 2023).

#### **4.6.3 Ações Revitimizadoras, não é só repetir a história que é revitimização**

As ações revitimizadoras são aquelas que aumentam o sofrimento e a vulnerabilidade das vítimas, muitas vezes exacerbando os traumas já existentes

(Sumariva, 2023). No contexto do atendimento policial às mulheres negras vítimas de violência de gênero, essas ações podem ocorrer de várias formas, desde a falta de empatia e sensibilidade até a exposição a situações de risco e constrangimento. A identificação e análise dessas ações são cruciais para entender os desafios enfrentados pelas vítimas e desenvolver estratégias para melhorar o atendimento.

A seguir, apresentamos alguns exemplos específicos de ações revitimizadoras observadas durante a coleta de dados:

Durante a observação foram colhidos momentos em que a vítima foi exposta a riscos estando bem próxima de viaturas com presos e em situações constrangedoras... A vítima se assustou com a presença e energia imposta neste deslocamento... A vítima que estava bem próxima a toda essa cena abaixou a cabeça como se tentasse não ver e nem ouvir os palavrões e agressões de ambos os lados" (Próprio autor, caderno de observação, dia 03 de observação, np.).

Falta de Atenção e Ações Inadequadas também foram registradas nas observações:

Ficou claro a falta de estrutura e atenção com a vítima por parte dos policiais que estavam empenhados nessa ocorrência pois mantiveram a vítima com o autor na mesma sala o que os separavam era apenas uma mesa" (Próprio autor, caderno de observação, dia 04 de observação, np.).

As ações revitimizadoras identificadas têm um impacto significativo na experiência das vítimas, exacerbando o trauma e a vulnerabilidade. A exposição ao risco e ao constrangimento pode intensificar os sentimentos de medo e insegurança, enquanto a falta de atenção e atitudes desrespeitosas por parte dos policiais podem minar a confiança das vítimas no sistema de justiça (Amaral, 2019).

Esses comportamentos não apenas comprometem a eficácia do atendimento, mas também perpetuam a violência e o sofrimento das vítimas. O referencial teórico mostra que a revitimização pode ocorrer de várias formas, incluindo a insensibilidade dos agentes, a repetição desnecessária de perguntas sobre o trauma e a falta de privacidade durante o atendimento (Saffioti, 2004). Esses fatores contribuem para uma experiência negativa no sistema de justiça, afastando as vítimas do suporte necessário e agravando seu estado emocional.

Por exemplo, durante a observação participante, foi notado que vítimas e agressores muitas vezes compartilhavam o mesmo espaço físico, o que cria uma situação de perigo e desconforto para a vítima. Esta falta de separação adequada entre vítima e agressor é uma falha crítica no ambiente da delegacia, que pode ser considerada uma ação revitimizadora. Além disso, a indiferença ou hostilidade dos policiais durante o

atendimento reforça a percepção de desamparo das vítimas, dificultando sua recuperação e aumentando o risco de revitimização (Mendes, 2016).

Utilizando as referências teóricas de autoras como Angela Davis e Patricia Hill Collins, podemos contextualizar essas observações dentro de uma análise crítica mais ampla. A literatura sugere que a revitimização é um fenômeno complexo, profundamente enraizado nas dinâmicas de raça e gênero que permeiam as práticas institucionais. Collins (2019) argumenta que a falta de uma formação crítica voltada para as interseções de raça e gênero tende a perpetuar práticas opressivas, reforçando as desigualdades estruturais. Da mesma forma, Davis (1981) ressalta que as instituições, ao falharem em abordar as necessidades específicas das mulheres negras, acabam exacerbando a violência e o sofrimento dessas vítimas. Para mitigar esses efeitos, é essencial implementar treinamentos específicos que enfatizem a empatia, a comunicação eficaz e a compreensão das dinâmicas interseccionais que moldam as experiências das mulheres negras em contextos de violência.

Por outro lado, também foram percebidas ações que tendem a abrandar ou diminuir a revitimização, que chamo de ações mitigadoras de revitimização. As ações mitigadoras são aquelas que ajudam a proteger e apoiar as vítimas, contribuindo para reduzir o impacto negativo da violência e melhorar a experiência de atendimento. No contexto do atendimento policial a mulheres negras vítimas de violência de gênero, essas ações incluem paciência, explicações detalhadas e empatia por parte dos policiais (Sumariva, 2023). A identificação e análise dessas ações são fundamentais para entender como o atendimento pode ser aprimorado e como é possível prevenir a revitimização (Saffioti, 2004; Amaral, 2019; Cavalcanti, 2020).

A seguir, apresentamos alguns exemplos específicos de ações mitigadoras observadas durante a coleta de dados:

**Empatia e Compreensão:** "Durante uma ocorrência, um policial foi particularmente compreensivo com a vítima, ouvindo pacientemente enquanto ela explicava sua situação e oferecendo palavras de conforto e apoio. Ele garantiu à vítima que estava ali para ajudá-la e que ela poderia contar com o apoio da delegacia" (Próprio autor, caderno de observação, dia 05 de observação, np.)

**Explicações Detalhadas e Clareza:** "Em outra situação, um escrivão explicou detalhadamente cada passo do processo de denúncia e as opções disponíveis para a vítima, certificando-se de que ela compreendesse todas as suas escolhas e as implicações de cada uma" (Próprio autor, caderno de observação, dia 08 de observação, np.).

As ações mitigadoras identificadas têm um impacto positivo significativo na experiência das vítimas, ajudando a reduzir o trauma e a vulnerabilidade. A paciência e as explicações detalhadas fornecidas pelos policiais ajudam as vítimas a entenderem melhor o processo e sentirem-se mais seguras e apoiadas. A empatia demonstrada pelos policiais pode fortalecer a confiança das vítimas no sistema de justiça e incentivá-las a buscar ajuda e denunciar abusos (Sumariva, 2015; Saffioti, 2004; Amaral, 2019; Cavalcanti, 2020).

Essas ações são uma extensão vital do suporte policial e um componente-chave na estratégia para reduzir a revitimização. A formalização dessas práticas pode assegurar que todos os policiais estejam preparados para oferecer um atendimento que verdadeiramente responda às complexidades enfrentadas pelas vítimas de violência de gênero contra mulheres negras, segundo Akotirene, (2018) A resolução, então, seria a criação de novas estratégias metodológicas e teóricas que considerassem o racismo como fator central na avaliação de qualquer contexto. O ponto de encontro é a ideia de interseccionalidade.

#### **4.7 Raça, o estereótipo da mulher negra e o atendimento policial**

No entanto, para compreender plenamente a eficácia dessas ações, é crucial considerar o impacto da raça nas experiências das vítimas de violência de gênero. (AKOTIRENE, 2018). A interseção entre gênero e raça acrescenta camadas de complexidade que não podem ser ignoradas. Mulheres negras enfrentam desafios únicos que são amplificados pela discriminação racial e pelos estereótipos raciais arraigados na sociedade e, frequentemente, nas próprias instituições de justiça. Portanto, ao analisar o atendimento policial, a consideração das dimensões raciais torna-se indispensável (Crenshaw, 1989; Carneiro, 2003).

A próxima seção do trabalho irá explorar a importância da raça, investigando como as mulheres negras, em particular, são afetadas pelas dinâmicas de poder e discriminação no contexto policial. Esta análise buscará evidenciar como as práticas e percepções dos policiais podem influenciar a qualidade do atendimento e a experiência das vítimas negras. Entender estas nuances é essencial para desenvolver estratégias mais

inclusivas e equitativas que possam realmente atender às necessidades dessas mulheres e promover justiça de maneira integral.

#### 4.7.1 Percepção de assuntos raciais frente a prática do policial

Durante a observação participante, a característica racial foi notada apenas pelo observador, pois em nenhum momento houve essa expressividade por parte dos observados. Nos trechos abaixo são anotadas estas características no caderno de campo.

Chego na delegacia e me deparo com uma mulher negra muito simples sentada na porta da delegacia com a cabeça apoiada na mão como se estivesse pensando em algo que aconteceu... Ela se levantou e andou de um lado para o outro com o rosto triste. Se manteve parada em pé de frente à porta de entrada da delegacia... com o rosto marcado, parecia que havia chorado... Ouvei ela dizer: 'Ai meu Deus' como se estivesse desabafando (Próprio autor, caderno de observação, dia 06 de observação, np.).

Em outra observação.

Ao chegar na delegacia vi uma mulher que chorava sentada no lado de fora, no estacionamento, estava sentada não nos bancos, mas próximo aos muros que dividem a delegacia, era uma mulher negra com um semblante triste (Próprio autor, caderno de observação, dia 08 de observação, np.)

Essas observações destacam como o próprio interesse de pesquisa demonstram que a DEPLAN frequentemente acessada por mulheres negras em situação de vulnerabilidade reforça a importância da percepção racial no atendimento às vítimas, mesmo que os policiais não tenham explicitamente reconhecido ou abordado essa questão em seus comportamentos ou práticas observadas.

Dado o contexto de que a pesquisa se concentra em mulheres negras vítimas de violência de gênero, a análise da categoria "Raça" torna-se essencial para entender como as percepções raciais influenciam a dinâmica do atendimento policial. É crucial abordar como a raça afeta as interações entre policiais e vítimas, as respostas institucionais às necessidades das vítimas e a aplicação de medidas mitigadoras da revitimização.

Durante as entrevistas, buscou-se identificar os interesses, preocupações e percepções dos policiais entrevistados em relação ao tema da raça. O objetivo era compreender se os policiais refletiam sobre a questão racial e se isso influenciava o atendimento prestado. Para tanto, foram consideradas quatro perguntas principais: "Você se preocupa com a raça da pessoa que está atendendo?", "Você tem o hábito de observar o campo raça no REDS?", "Na sua percepção, qual raça sofre mais violência de gênero



atendida nesta delegacia?" e "Você acredita que mulheres de diferentes raças e etnias recebem tratamentos distintos durante o atendimento policial?". As respostas a essas perguntas foram descritas na Tabela 9.

**Tabela 11 - Interesse dos policiais pelo tema RAÇA**

Codínomes	Você se preocupa com a raça da pessoa que você está atendendo?	Você tem um hábito de olhar o campo raça no Reds?	Na sua percepção, qual raça sofre mais violência de gênero atendida nessa delegacia ?	Você acredita que mulheres de diferentes raças e etnias recebem tratamentos diferentes durante o atendimento policial?
Hotel	não	não	Preto	não
India	não	não	não sabe	sim
Juliet	não	não	não sabe	não sabe
Kilo	sim	não	Preto	sim
Lima	sim	sim	Preto	sim
Mike	não	não	não sabe	não
November	sim	sim	Preto	não
Oscar	não	não	Preto	não sabe
Papa	sim	não	não sabe	não sabe
Quebec	não	não	Preto	sim
Romeo	não	não	Preto	não sabe

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Após quantificar as repostas extraiu-se que: maioria dos policiais (63,64%) não se preocupa com a raça da pessoa que está atendendo, e 81,82% não observam o campo raça no REDS durante o atendimento. Essa falta de atenção pode ser interpretada à luz dos conceitos de racismo estrutural e institucional discutido por autores como Carneiro (2003) e Ângela Davis (2016), para tal vale-se tomar posse da frase da autora “ Numa sociedade racista, não basta não ser racista. É necessário ser antirracista” A

inobservância dessas características nas práticas cotidianas dos policiais revela uma forma de negligência institucional que perpetua desigualdades raciais e reforça a vulnerabilidade das mulheres pretas.

Outro fator preocupante é que mesmo diante da inobservância destes campos e do interesse pela raça durante o atendimento cerca de 63,64% mais da metade acreditam que são as mulheres negras que mais sofrem com violência de gênero. Esta discrepância entre percepção e prática indica uma sensibilização sobre questões raciais e de gênero. A ausência de formação, informação e interesse do estado em combater de forma adequada o cerne do problema racial no atendimento de mulheres negras, impede que os policiais compreendam de forma ampla e abordem as complexas intersecções de raça e gênero descritas por Crenshaw (1989) nas suas interações com as vítimas.

#### **4.7.2 Interseccionalidade, combate as múltiplas formas de opressão**

Akotirene (2018) enfatiza a importância de uma abordagem interseccional para compreender e combater as múltiplas formas de opressão enfrentadas pelas mulheres negras. A falta de atenção à raça e identidade de gênero no atendimento policial contraria os princípios de uma abordagem interseccional, que busca reconhecer e responder às complexidades das experiências das vítimas.

Crenshaw (1989) argumenta que a interseccionalidade é fundamental para desenvolver políticas e práticas que abordem as necessidades específicas das mulheres negras. A análise dos dados sugere que a falta de reconhecimento da interseccionalidade nas práticas policiais perpetua a marginalização dessas mulheres, agravando seu sofrimento e dificultando seu acesso à justiça.

Além disso, as entrevistas abertas com os policiais revelaram uma intersecção crítica entre raça e classe social que passa despercebida pelos investigadores. Muitos policiais afirmaram que, embora não se importem com a raça, eles se preocupam com a condição socioeconômica das vítimas. Essa preocupação, porém, está intrinsecamente ligada à raça, pois as pessoas negras são desproporcionalmente representadas entre as populações marginalizadas e de baixa renda. Como explicitado nos trechos a seguir: “Cara, dizer uma raça específica, eu não sei se pode ser, eu já observei. A única coisa que

eu posso dizer é que é a população de baixa renda” (Investigador Índia, entrevista semiestruturada, 2024).<sup>9</sup>

Em entrevista com o investigador Mike quando perguntados se ele se preocupava com a raça da pessoa que estava atendendo, foi dito:

Entrevistador: Você nunca parou de observar isso?

Investigador Mike: A questão de...como se diz, de etnia? De etnia, digamos. A questão é mais socioeconômica, né? As pessoas de baixa renda, no caso, serão os clientes assíduos, né? Todo plantão, né? (Investigador Mike, entrevista semiestruturada, 2024).

A insistência em tratar a questão apenas como um problema de classe social, sem reconhecer a dimensão racial, ignora a interseccionalidade que Akotirene (2018) e Crenshaw (1989) destacam como essencial para entender a opressão multifacetada enfrentada pelas mulheres negras. Por exemplo, o Investigador Índia mencionou: "Eu me preocupo mais com a condição social dela, porque muitas vezes elas vêm sem ter nem onde dormir"<sup>10</sup>. Este comentário revela uma intersecção crucial entre raça e pobreza, que é fundamental para entender a experiência das vítimas.

A formalização de práticas que reconheçam e abordem a interseccionalidade é essencial para melhorar a qualidade do atendimento policial. Implementar treinamentos contínuos e específicos sobre questões raciais e de gênero, conforme sugerido por Amaral (2019) é crucial para garantir que os policiais estejam preparados para oferecer um atendimento sensível e equitativo. Essas mudanças são necessárias para construir um sistema de justiça que promova verdadeiramente a dignidade e o bem-estar das mulheres pretas.

A observação crítica da importância da raça no atendimento policial revela lacunas significativas entre a percepção dos policiais e suas práticas. A falta de atenção às questões raciais perpetua desigualdades e compromete a eficácia do atendimento às vítimas de violência de gênero (Crenshaw, 2002; Saffioti, 2004).

É essencial que as instituições públicas implementem mudanças estruturais e práticas que reconheçam e abordem a interseccionalidade, promovendo um ambiente de suporte e segurança para as mulheres negras. A formalização dessas práticas pode assegurar um atendimento mais justo e eficaz, alinhado aos princípios de igualdade e dignidade para todas as vítimas.

---

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desta dissertação foi analisar o atendimento a mulheres negras vítimas de violência de gênero na Delegacia de Plantão de Contagem/MG com foco nas medidas mitigadoras da revitimização. Para atingir tal objetivo, foi realizado um estudo de caso abrangente que incluiu revisão da literatura, observação participante no campo de pesquisa, entrevistas semiestruturadas com policiais, e análise documental das ocorrências registradas no DEPLAN/Plantão Digital e no REDS - Registro de Evento de Defesa Social.

Os resultados confirmam parcialmente a hipótese de que as mulheres negras, especialmente as de classes mais desfavorecidas, são mais vitimadas e revitimizadas devido à sua condição racial e de gênero, infelizmente não sendo possível contabilizar o número de vítimas negras pelo fato do REDS ser um sistema falho que não tem a raça como campo obrigatório de ser preenchido e, com isso, muitas vítimas acabam não completando este campo. A pesquisa revelou que, embora existam algumas tentativas de mitigar a revitimização no atendimento policial, essas medidas são geralmente informais e dependem muito da sensibilidade e iniciativa individual de alguns policiais. Não foram encontrados protocolos ou diretrizes oficiais estabelecidos que orientem de forma consistente a aplicação de medidas específicas para evitar a revitimização das mulheres. Isso revela uma lacuna significativa na estrutura institucional, que carece de políticas claras e sistematizadas para garantir um atendimento eficaz e humanizado.

A análise também mostrou que, embora os policiais demonstrem algum conhecimento sobre revitimização, esse conhecimento é superficial. Além disso, a dimensão interseccional de gênero e raça, que considera as dimensões socioeconômicas e raciais, não é plenamente reconhecida ou discutida na delegacia no contexto do atendimento às vítimas de violência de gênero. Muitos policiais afirmam que não consideram a raça, mas sim a condição socioeconômica das pessoas, o que revela uma compreensão limitada das intersecções entre essas duas dimensões.

A discriminação racial, combinada com o machismo estrutural presente na sociedade, reflete-se nas práticas institucionais dos policiais, exacerbando a vulnerabilidade das mulheres, principalmente das mulheres negras. A raça ainda é um

tabu pouco discutido na delegacia, o que contribui para a perpetuação de práticas inadequadas e desumanizadoras no atendimento às vítimas.

Embora existam algumas medidas mitigadoras de revitimização, a maioria dessas ações não é institucional. As ações mitigadoras percebidas partem do individualmente do policial, sendo algo pessoal e não sistematizado pela instituição. Um exemplo de medida mitigadora institucional é o encaminhamento ao atendimento psicológico, que, apesar de ser uma prática importante, não foi aprofundado nesta pesquisa, pois trata-se de um serviço fornecido pelo município e não pela polícia.

Treinamentos específicos para os policiais, focando em empatia, comunicação eficaz e compreensão das dinâmicas de gênero e raça, são essenciais para melhorar a qualidade do atendimento. A criação de protocolos de atendimento humanizado e a garantia de ambientes seguros e respeitosos são passos fundamentais para prevenir a revitimização. Isso destaca a necessidade de políticas públicas e práticas institucionais mais inclusivas e eficazes.

Este estudo avançou no campo teórico ao proporcionar uma análise detalhada do atendimento policial a mulheres negras vítimas de violência de gênero, utilizando uma abordagem interseccional para compreender as dinâmicas de revitimização. As contribuições práticas da pesquisa incluem a formulação de diretrizes e o desenvolvimento de mecanismos orientadores para o treinamento adequado dos policiais, com o objetivo de aprimorar o atendimento às vítimas de violência, em especial mulheres negras. Essas diretrizes visam sensibilizar e capacitar os policiais para lidar com os casos de forma mais humanizada, reduzindo a ocorrência de revitimização e fortalecendo a qualidade do atendimento.

Além disso, a pesquisa sugere a criação de protocolos operacionais padrão (POP), que estabeleçam procedimentos claros e consistentes a serem seguidos pelos policiais no atendimento às vítimas. Incluindo uma abordagem inicial com o objetivo de acolher e ouvir a vítima de forma empática e respeitosa; encaminhamentos interinstitucionais que estabeleçam parcerias com outros órgãos, como assistência social e saúde; garantia de privacidade e segurança que criem espaços apropriados para o atendimento sem exposição e monitoramento contínuo que contenha uma avaliação e adaptação dos procedimentos com base em feedback e análise de resultados.

Essas práticas têm como objetivo melhorar a eficiência e a humanização no atendimento policial, assegurando que as vítimas sejam tratadas com dignidade e que suas necessidades sejam plenamente atendidas.

Esta pesquisa concentrou-se na visão dos profissionais da segurança pública, especificamente dos policiais civis, ao abordar o atendimento a mulheres negras vítimas de violência de gênero. A escolha por esse foco permitiu uma análise detalhada das atitudes, crenças e posturas dos policiais durante o atendimento, bem como dos desafios institucionais e estruturais que influenciam esse processo. No entanto, ao adotar essa perspectiva, a pesquisa não incluiu a visão das vítimas, o que representa uma limitação importante.

A inclusão da perspectiva das vítimas é uma proposta essencial para futuras pesquisas, pois permitirá uma compreensão mais completa do processo de atendimento, considerando tanto o lado institucional quanto a experiência subjetiva das vítimas. A abordagem das vítimas pode trazer informações valiosas sobre a percepção da qualidade do atendimento; as experiências de revitimização e sugestões de melhorias no atendimento a mulheres negras vítimas de violência. A subnotificação dos casos de violência de gênero e o preenchimento incompleto ou equivocado das ocorrências policiais são fatores limitadores que impactam os achados da pesquisa. Estudos longitudinais, acompanhando vítimas de violência repetida por um período mais longo podem sanar essas limitações temporais e fornecer uma visão mais abrangente.

Para pesquisas futuras, sugere-se a análise da eficácia das medidas mitigadoras em diferentes contextos e unidades policiais, bem como a viabilidade de aplicação dessas medidas em ambientes exclusivamente eletrônicos, como delegacias virtuais. Este estudo reafirma a importância de um olhar crítico e sensível às especificidades das mulheres negras no atendimento policial, visando não apenas a redução da revitimização, mas também a promoção de uma justiça mais equitativa e humanizada. A implementação de medidas mitigadoras eficazes e a conscientização sobre as interseções de raça, gênero e condição socioeconômica são passos essenciais para

garantir um atendimento digno e respeitoso a todas as vítimas de violência de gênero. A segurança pública deve assumir um compromisso emancipatório com a garantia dos direitos humanos das mulheres, utilizando a avaliação de risco e outras medidas mitigadoras como ferramentas fundamentais para evitar o agravamento da violência e promover uma vida sem violência para todas as mulheres.

## REFERÊNCIAS

- AKOTIRENE, Carla. Interseccionalidade. São Paulo: Sueli Carneiro; Pólen, 2019.
- AMARAL, Hillana Souza. Mortas duas vezes: revitimização midiática de mulheres em coberturas jornalísticas. 2019. Dissertação (Mestrado em Direitos Humanos) – Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2019.
- ARENDT, Hannah. Eichmann em Jerusalém: um relato sobre a banalidade do mal. Tradução de José Rubens Siqueira. São Paulo: Companhia das Letras, 1999. (Original publicado em 1963).
- ARCOVERDE, Leo. Taxa de homicídio de homens negros no Brasil é quase 4 vezes maior do que a de não negros, aponta estudo. Globonews, São Paulo, 19 nov. 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2022/11/19/taxa-de-homicidio-de-homens-negros-no-brasil-e-quase-4-vezes-maior-do-que-a-de-nao-negros-aponta-estudo.ghtml>. Acesso em: 04 fev. 2024.
- BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 2011.
- BARROS, Flaviane de Magalhães. A participação da vítima no processo penal. Rio de Janeiro: Forense, 2008.
- BERISTAIN, Antônio. Nova criminologia à luz do Direito penal e da vitimologia. Tradução de Candido Furtado Maia Neto. Brasília: Editora UNB; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2000.
- BITTENCOURT, Edgard de Moura. Vítima. São Paulo: Ed. Universitária de Direito, 1971.
- BOURDIEU, Pierre. A distinção: crítica social do julgamento. São Paulo: Edusp, 2007.
- BOURDIEU, Pierre. A dominação masculina. Tradução de Maria Helena Kuhner. 2ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.
- BRASIL. Lei nº 9.807, de 13 de julho de 1999. Da proteção especial a vítimas e a testemunhas. Brasília: Congresso Nacional, 1999. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9807.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9807.htm). Acesso em: 04 fev. 2024.
- BRASIL. Lei nº 14.541, de 3 de abril de 2023. Dispõe sobre a criação e o funcionamento ininterrupto de Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher. Brasília: Congresso Nacional, 2023. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2023/lei/L14541.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/L14541.htm). Acesso em: 07 fev. 2024.]



BRASIL. Projeto de Lei nº 5096/2020, de 5 de novembro de 2020. Altera o Decreto-Lei 3.689, de 3 de outubro de 1941 - Código de Processo Penal - para dispor sobre a audiência de instrução e julgamento nos casos de crimes contra a dignidade sexual. Brasília: Câmara dos Deputados, 2020. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2265028>. Acesso em: 04 fev. 2024.

BUENO, Manoel Carlos. Código de Hamurabi - Manual dos Inquisidores - Lei das XII Tábuas - Lei de Talião. Edição padrão. São Paulo: Edijur, 2021.

CAVALCANTI, Luanna Karolyne de Oliveira. “Nós somos tão invisíveis aos poderes”: a Lei Maria da Penha nas periferias de João Pessoa. 2021. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/25136>. Acesso em: 8 set. 2024

CARNEIRO, Sueli. A batalha de Durban. Revista Estudos Feministas, v. 10, n. 1, p. 171-180, 2002.

CARNEIRO, Sueli. Dispositivo de racialidade: a construção do outro como não ser como fundamento do ser. Rio de Janeiro: Zahar, 2023.

CLIFFORD, James. A Experiência Etnográfica: Antropologia e Literatura no Século XX. Tradução de Patrícia Farias. Rio de Janeiro: UFRJ, 1998.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo. Processo Civil Romano. 2015. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: [https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/USP\\_123456789](https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/USP_123456789). Acesso em: 8 set. 2024

COLLINS, Patricia Hill. Pensamento Feminista Negro: Conhecimento, Consciência e a Política do Empoderamento. Tradução de Natália Luchini. Revisão de Bianca Tavolari. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2019.

CRENSHAW, Kimberle. Desmarginalizar a Intersecção de Raça e Sexo: Uma Crítica Feminista Negra à Doutrina Antidiscriminação, Teoria Feminista e Política Antirracista. Tradução de Elias Junior. Contagem/MG, MG, 2023. 140 p. Título original: "Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics," Chicago. U.S.A.: Legal Forum, 1989: Iss.1, Article 8. Disponível em: <http://chicagounbound.uchicago.edu/uclf/vol1989/iss1/8>. Acesso em: 13 out. 2023.

CRESWELL, John W. Investigação Qualitativa e Projeto de Pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens. Tradução de Sandra Mallmann da Rosa. Revisão técnica de Dirceu da Silva. Porto Alegre: Penso Editora, 2014.

DAVIS, Angela. As mulheres negras na construção de uma nova utopia. 2011. Disponível em: <https://www.geledes.org.br/as-mulheres-negras-na-construcao-de-uma-nova-utopia-angela-davis/>. Acesso em: 02 fev. 2024.

DAVIS, Angela. Mulheres, raça e classe. Tradução de Heci Regina Candiani. São Paulo: Boitempo, 2016.

DIAS, Gleidson Renato Martins; TAVARES JUNIOR, Paulo Roberto Faber. Heteroidentificação e cotas raciais: dúvidas, metodologias e procedimentos. 1ª ed. Canoas: IFRS Campus Canoas, 2018. 267 p. ISBN 978-85-69075-03-5.

DOURADO, Suzana De Magalhães. A face marcada: narrativas femininas sobre violência na relação conjugal. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2013.

FANON, Frantz. Pele negra, máscaras brancas. Tradução de Renato da Silveira. Salvador: EDUFBA, 2008.

FERRACINI, Brenda Thaís Rodrigues. Vitimologia: culpabilização da vítima ou respaldo ao criminoso. Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Maria Cristina Vidotte B. Tarrega, 2020. Artigo Científico (Bacharelado) – Escola de Direito e Relações Internacionais, Curso de Direito, da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, 2020. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/647/1/TC.pdf>. Acesso em: 16 out. 2023.

FEFERBAUM, Marina; QUEIROZ, Rafael Mafei Rabelo. Metodologia da pesquisa em direito: técnicas e abordagens para elaboração de monografias, dissertações e teses. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2023.

FOUCAULT, Michel. Vigiar e punir: nascimento da prisão. Tradução de Raquel Ramallete. 41. ed. Petrópolis: Vozes, 2019. 288 p. ISBN 978-853265-694-8.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. 17º Anuário Brasileiro de Segurança Pública. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2023. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2023/07/anuario-2023.pdf>. Acesso em: 04 fev 2024.

GEERTZ, Clifford. A interpretação das culturas. 1ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 2008.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2023.

GOFFMAN, Erving. A Representação do Eu na Vida Cotidiana. Tradução de Maria Célia Santos. Petrópolis: Vozes, 1975.

GOMES, Eleuza Pinheiro. O acesso à rede de atendimento às mulheres em situação de violência no município de Registro/SP. 2023. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2023.

GRECO, Rogério. Curso de Direito Penal: parte especial. 15ª ed. v. III. Rio de Janeiro, 2022.

HENRIQUES, Antônio; MEDEIROS, João Bosco. Metodologia científica na pesquisa jurídica. 9ª ed. rev. e reform. São Paulo: Atlas, 2017.

HIRIGOYEN, Marie-France. Assédio Moral: A Violência Perversa no Cotidiano. 5ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

HOOKS, bell. E eu não sou uma mulher? Mulheres negras e feminismo. Tradução de Maria José Silveira. São Paulo: Rosa dos Tempos, 2020.

HOOKS, bell. Salvation: Black People and Love. New York: William Morrow, 2001.

KÖCHE, José Carlos. Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 34ª ed. Petrópolis: Vozes, 2015.

KUMAGAI, Maria Fumiko Sampaio. Violência, gênero e igualdade: compreensão crítica do crime de estupro no Brasil. 2023. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2023.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LAPERRIÈRE, Anne. Os critérios de cientificidade dos métodos qualitativos. In: POUPART, Jean et al. A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos. Tradução de Ana Cristina Nasser. Petrópolis, RJ: Vozes, v. 2, 2008.

LIMA, Carlos Magno Moulin. A vítima no processo penal: aspectos vitimológicos. Dissertação (Mestrado em Direito Processual Penal) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/7424>. Acesso em: 21 ago. 2024.

LOPES, Frederico Alves et al. À sombra desta mangueira: Ocupação Guarani Kaiowá sob protagonismo infantil. 2019.

LOTTA, Gabriela Spanghero. Agentes de implementação: uma forma de análise de políticas públicas. Cadernos Gestão Pública e Cidadania, São Paulo, v. 19, n. 65, Jul./Dez., 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10438/26308>. Acesso em 01 ago. 2024.

MAGALDI, Sandro; SALIBI NETO, José. O novo código da cultura: vida ou morte na era exponencial. São Paulo: Gente, 2019.

MANZINI, E. J.; BONATO, NAM. Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semi-estruturada. 2006. In: Marquezine, MC; Almeida, MA; Omote, S. (Orgs.). Colóquios sobre pesquisa em educação especial. Londrina: Eduel, p. 11-25, 2008.

MENEZES, Moisés Santos De. A violência homofóbica em Sergipe e o serviço social: entre o processo de revitimização e viabilização de direitos humanos e sexuais para com a população LGBT. 2017. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2017.

MESSING, Jill Theresa; CAMPBELL, Jacquelyn. Informing collaborative interventions: Intimate partner violence risk assessment for front line police officers. Policing: A Journal

of Policy and Practice, v. 10, n. 4, p. 328-340, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/police/paw013>. Acesso em: 15 jul. 2024.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 17, p. 621-626, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300007>. Acesso em: 27 jul. 2024.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. 18ª ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MOLINA, Antonio Garcia Pablos de. La resocialización de la víctima: víctima, sistema legal y política criminal. In: *Doctrina penal: teoría y práctica en las ciencias penales*. 1ª ed. Buenos Aires: Ediar, 1989.

MOREIRA Filho, G. *Criminologia e vitimologia aplicada*. São Paulo: Jurídica Brasileira, 2008.

NAÇÕES UNIDAS. Declaração dos Princípios Básicos de Justiça Relativos às Vítimas da Criminalidade e de Abuso de Poder. Declaração 40/34, 1985, Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas. Versa sobre vítimas de criminalidade, acesso à justiça e tratamento equitativo e a reparação de danos às vítimas. Nova York, EUA. Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/pfdc/temas/legislacao/internacional/declaracao-dos-principios-basicos-de-justica-relativos-as-vitimas-da-criminalidade-e-de-abuso-de-poder>. Acesso em: 04 fev. 2024.

NUCCI, Guilherme de Souza. *Código de Processo Penal Comentado*. 22ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023.

OLIVEIRA, Ana Sofia Schmidt de. *A vítima e o direito penal: uma abordagem do movimento vitimológico e de seu impacto no direito penal*. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999.

OLIMPIO, Werdeson Mario Cavalcante. *Tortura institucional via Poder Judiciário: quando a busca pela justiça é convertida em tortura às mulheres vítimas de violência doméstica e/ou familiar no Brasil*. 2021. Dissertação (Mestrado em Direito e Instituições do Sistema de Justiça) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2021.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. *Violência contra as mulheres: uma questão de saúde pública*. Brasília, DF: OPAS, 2005. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/topics/violence-against-women>. Acesso em: 21 ago. 2024.

PAIM, Ana Virginia Cavalcante. *A DEAM e as mulheres: uma análise das expectativas das vítimas de violência infligida por parceiro íntimo*. 2013. Dissertação (Mestrado em Segurança Pública, Justiça e Cidadania) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2013.

PASINATO, Wânia; SANTOS, Cecília MacDowell. *Mapeamento das Delegacias da Mulher no Brasil*. Campinas: Pagu-Núcleo de Estudos de Gênero, Unicamp/Ceplaes/IDRC, 2008.

PIEIDADE JR., Heitor. Vitimologia: evolução no espaço e no tempo. Rio de Janeiro: Biblioteca Jurídica Freitas Bastos, 1993.

RIBEIRO, Djamila. O que é lugar de fala? Belo Horizonte: Letramento, 2017.

RIBEIRO, Djamila. Quem tem medo do feminismo negro? São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

RIFIOTIS, Theophilos. Violência, Justiça e Direitos Humanos: reflexões sobre a judicialização das relações sociais no campo da "violência de gênero". Cadernos Pagu, p. 261-295, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/18094449201500450261>. Acesso em: 27 jul. 2024.

SAFFIOTI, Heleieth Iara Bongiovani. Gênero, patriarcado e violência. 1ª ed. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2004. 256 p. ISBN 978-857559-057-9.

SALES, Daniel Mozart dos Santos. O papel do Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO) no sistema de justiça criminal brasileiro. Revista de Direito, v. 28, n. 134, p. 24, 2024.

SAMPAIO, Penteado Filho Nestor. Manual esquemático de criminologia. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

SANTOS, Danyelle Leonette Araújo Dos. Mulheres na busca pelo aborto legal: rota crítica percorrida e necessidades em saúde suscitadas. 2019. Tese (Doutorado em Ciências) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

SCOTT, Joan. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. Educação & Realidade, v. 20, n. 2, 2017. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/educacaoerealidade/article/view/71721>. Acesso em: 21 ago. 2024.

SEGATO, Rita Laura. *A Guerra Contra as Mulheres*. Tradução de Ivone Benedetti. São Paulo: Editora Unesp, 2018.

SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia do trabalho científico. 2ª ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2017.

SHECAIRA, Sérgio Salomão. Criminologia. 8ª ed. rev. e atual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2019. Apud BITTENCOURT, Edgard de Moura. Vítima. São Paulo: Ed. Universitária.

SHECAIRA, Sérgio Salomão. Prendam os criminosos de sempre: criminologia: estudos em homenagem ao professor Alvin August de Sá. São Paulo: D'Plácido, 2020. ISBN 978-6555890181.

SILVA, Beatriz Cruz Da. O atendimento das mulheres vítimas de violência sexual pela segurança pública no Distrito Federal e a percepção dos profissionais da área sobre esse

atendimento. 2017. Dissertação (Mestrado em Direitos Humanos e Cidadania) – Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. 4ª ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, Luiza Ferreira. A ação penal nos crimes contra a liberdade sexual: estudo sobre a (in)visibilidade das mulheres no processamento jurídico penal da violência sexual. 2021. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Uberlândia, Minas Gerais, 2021.

SILVA, Pedro Luiz Barros; DE MELO, Marcus André Barreto. O processo de implementação de políticas públicas no Brasil: características e determinantes da avaliação de programas e projetos. Núcleo de Estudos de Políticas Públicas Unicamp, caderno 48, p. 2-13, 2000. Disponível em: <https://www.nepp.unicamp.br/biblioteca/periodicos/issue/view/143/CadPesqNepp48>. Acesso em: 01 jul. 2023.

SILVA, Rosieli Ribeiro da; SENA, Ingrid Antunes. *Assédio Sexual: Análise dos Elementos Constitutivos do Tipo Aplicáveis aos Militares de Minas Gerais*. Revista Vigiles, v. 3, n. 1, 2020.

SOUZA, Neusa Santos. Tornar-se negro: as vicissitudes da identidade do negro brasileiro em ascensão social. Rio de Janeiro: Graal, 1983.

SUMARIVA, Paulo. Criminologia: teoria e prática. 8ª ed. Indaiatuba, SP: Editora Foco Jurídico, 2023.

TELES, Maria Amélia de Almeida; MELO, Mônica de. O que é violência de gênero. São Paulo: Brasiliense, 2002.

VIEIRA, Marcelo Milano F.; ZOUAIN, Deborah Moraes. Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2010.

ZAFFARONI, Eugenio Raúl. Martelo das Bruxas: Estudo preliminar. Corpus, 1ª ed., 2021.

ZANATTA, M.S. Nas teias da identidade: contribuições para a discussão do conceito de identidade na teoria sociológica. Perspectiva, Erechim, 2011.

## APENDICE A



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE (QUESTIONÁRIO ONLINE E FECHADO)

Venho através deste convidar você para participar da pesquisa intitulada “**Análise do Atendimento Policial na Delegacia de Plantão de Contagem/MG: Medidas de Mitigação da Revitimização em Casos de Vítimas Mulheres**”. O pesquisador responsável é o Mestrando Elias Gabriel da Silva Junior da Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG), Departamento de Educação, Campus BH

Este projeto de pesquisa tem como objetivo realizar uma análise abrangente sobre a aplicação de medidas mitigadoras da revitimização no atendimento policial na Delegacia de Plantão de Contagem/MG, abrangendo casos de mulheres vítimas de diversos tipos de crimes. Ao participar deste estudo, você estará concordando com os termos e condições aqui estabelecidos.

Compreendemos que, em algumas situações, os participantes podem experimentar desconforto, inquietação, constrangimento ou intimidação ao se envolverem em uma pesquisa desta natureza. No entanto, tais riscos serão minimizados uma vez que o anonimato do participante será mantido, não serão utilizados documentos particulares ou imagens que possam identificar o participante, os dados coletados serão utilizados unicamente para a pesquisa não sendo fornecidos para nenhuma outra finalidade ou órgão ainda que os requeiram, caso julgue necessário, poderá o participante requerer junto ao pesquisador cópia de sua participação e respostas na pesquisa através dos contatos abaixo, destas formas garantimos que todos os participantes serão resguardados de qualquer consequência indesejada decorrente da pesquisa.

É importante ressaltar que os participantes têm o direito de desistir do estudo a qualquer momento e por qualquer motivo. Em caso de dúvidas ou questionamentos sobre a pesquisa, estamos à disposição para esclarecimentos por meio do seguinte contato: Elias Gabriel da Silva Junior – e-mail: [eliasgasi@gmail.com](mailto:eliasgasi@gmail.com), telefone (31) 99351-2007. E no caso de dúvidas sobre questões éticas, entrar em contato com o Comitê de Ética em

Pesquisa – CEP/UEMG, localizado na Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves, Edifício Minas / 8º Andar, Rodovia Papa João Paulo II nº 4143 – Bairro Serra

### DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Caso você esteja de acordo solicitamos que preencha os dados na caixa abaixo e marque a opção “concordo”.

Eu \_\_\_\_\_, portador do RG \_\_\_\_\_ declaro que concordo em participar da pesquisa “Análise do Atendimento Policial na Delegacia de Plantão de Contagem/MG: Medidas de Mitigação da Revitimização em Casos de Vítimas Mulheres” representando o segmento de: Policial da delegacia de plantão de Contagem/MG . Declaro que estou ciente das informações deste documento. Declaro também que recebi uma via do mesmo.

CO  CONCORDO

NÃO  CONCORDO

Contagem/MG , \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.



**APENDICE B****ROTEIRO DE PERGUNTAS SEMI-ESTRUTURADAS PARA ENTREVISTA****A) INFORMAÇÕES PESSOAIS SOBRE O ENTREVISTADO**

1. Qual o seu gênero?
2. Qual o seu grau de escolaridade
3. Há quantos anos atua na PCMG?
4. Há quantos anos atua no atendimento da DEPLAN Contagem/MG ?

**B) INFORMAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO NA DEPLAN CONTAGEM/MG**

5. Você costuma realizar atendimento de mulheres durante o seu turno de trabalho?
6. Você já recebeu treinamento adequado e específico para atendimento ao público?
7. existe algum protocolo ou orientação interna para recebimento de crimes de violência de gênero?
8. Você se preocupa com o gênero da pessoa que você está atendendo?
9. Você tem o hábito de olhar o campo gênero ao receber o REDS?
10. Você se preocupa com a raça da pessoa que você está atendendo?
11. Você tem hábito de olhar o campo raça ao receber o REDS?
12. Na sua percepção qual a raça que mais sofre violência de gênero e é atendida nesta delegacia?
13. Você acredita que especificação de raça e gênero são importantes no tratamento para com a vítima?
14. Você teria interesse em receber treinamento sobre violência contra mulher?
15. Você teria interesse em receber estudo e treinamento sobre diversidade de raças
16. Você acredita que mulheres de diferentes etnias/raças recebem tratamentos diferentes durante o atendimento policial? Pode explicar?
17. Pode descrever uma situação em que você percebeu que a etnia/raça da vítima influenciou o atendimento prestado? Qual foi a sua abordagem?

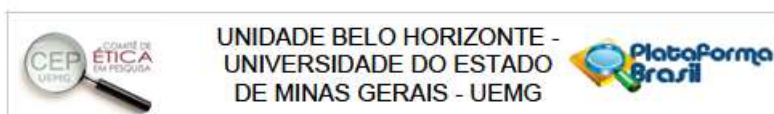
18. Já testemunhou ou ouviu falar de casos onde a etnia/raça da vítima impactou negativamente ou positivamente o atendimento policial? Como foi tratado?
19. Como você lida com suas próprias percepções e possíveis preconceitos ao atender vítimas de diferentes etnias/raças?
20. Como você assegura que todas as vítimas, independentemente da etnia/raça, se sintam acolhidas e respeitadas durante o atendimento?
21. Você percebe alguma diferença na forma como as vítimas de diferentes etnias/raças reagem ao atendimento policial? Se sim, por quê?
22. O que você acha que poderia ser feito para melhorar o atendimento às vítimas de diferentes etnias/raças na delegacia?
23. Existem políticas ou práticas que você acredita que deveriam ser implementadas ou ajustadas para tratar melhor a diversidade racial no atendimento às vítimas?
24. Você encaminha todas as vítimas para o atendimento do psicológico? justifique

**C) INFORMAÇÕES SOBRE A ADEQUAÇÃO DAQUELE LOCAL PARA ATENDIMENTO POLICIAL AS MULHERES NEGRAS VITIMAS DE VIOLENCIA DE GÊNERO**

25. Com base na escala de 0 a 10 (sendo zero totalmente inadequado e 10 totalmente adequado) responda as seguintes perguntas
26. Como você avalia este ambiente para atendimento as mulheres vítimas de violência de gênero?
27. Como você avalia o acolhimento as mulheres vítimas de violência de gênero?
28. Como você avalia o atendimento virtual (videoconferência) para as mulheres vítimas de violência de gênero?
29. Neste ambiente existe salas ou locais adequados para atendimento as mulheres vítimas de violência de gênero?
30. Em qual ambiente a vítima permanece enquanto aguarda atendimento?
31. Em qual ambiente a vítima permanece após recebimento do REDS?
32. Você se preocupa em manter a vítima e autor em ambientes distintos?
33. O que poderia ser feito para melhorar o ambiente de atendimento às mulheres vítimas de violência?

**D) SOBRE CONHECIMENTO DOS POLICIAIS NO ASSUNTO REVITIMIZAÇÃO.**

34. O que você entende por revitimização?
35. Você acredita que exista revitimização nesta delegacia ?
36. Você se preocupa com o bem estar da vítima durante o atendimento?
37. O que é mais importante para você durante o atendimento?
38. O que você faz para minimizar ou não aumentar o sofrimento da vítima?
39. Você se preocupa com assuntos não policiais? (exemplo: como a vítima vai embora, a vítima tem onde dormir, o que comer, a vitima está com fome, se está com filhos ou sozinha)
40. Fique à vontade para comentar ou acrescentar algo que você gostaria de abordar nesta conversa



Continuação do Parecer: 6.768.856

Ausência	TCLE_versao_2.pdf	05/01/2024 14:33:18	Elias Gabriel da Silva Júnior	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto_assinada.pdf	27/10/2023 20:29:11	Elias Gabriel da Silva Júnior	Aceito
Outros	Anuencia_delegacia.pdf	23/10/2023 14:37:58	Elias Gabriel da Silva Júnior	Aceito
Outros	Anuencia_UEMG.pdf	23/10/2023 14:16:24	Elias Gabriel da Silva Júnior	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	23/10/2023 14:10:26	Elias Gabriel da Silva Júnior	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Declaracao_de_instituicao_e_infraestrutura.pdf	23/10/2023 12:33:35	Elias Gabriel da Silva Júnior	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Elias_Gabriel.pdf	23/10/2023 12:27:17	Elias Gabriel da Silva Júnior	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

BELO HORIZONTE, 16 de Abril de 2024

Assinado por:  
Wânia Maria de Araújo  
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Gonçalves Dias, 1434, sala 41, 4º andar  
 Bairro: Lourdes CEP: 31.630-900  
 UF: MG Município: BELO HORIZONTE  
 Telefone: (31)3916-8747 Fax: (31)3330-1570 E-mail: cep.reitoria@uemg.br