



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE PALMAS
PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA**

MARIA CLARA SILVA LINS

**O PAPEL DA CASA FLOR DE LIS NO COMBATE À VIOLÊNCIA
DOMÉSTICA: ANÁLISE DOS MECANISMOS DE APOIO NO MUNICÍPIO DE
PALMAS-TO.**

**Palmas, TO
2024**

Maria Clara Silva Lins

**O Papel da Casa Flor de Lis no Combate à Violência Doméstica: análise dos
Mecanismos de Apoio no Município de Palmas – TO.**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública da Universidade Federal do Tocantins (UFT), como requisito à obtenção do grau de Mestre em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Adriano Batista Castorino

**Palmas, TO
2024**

<https://sistemas.uft.edu.br/ficha/>

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins

L759p Lins, Maria Clara Silva.
O Papel da Casa Flor de Lis no Combate à Violência Doméstica: análise dos Mecanismos de Apoio no Município de Palmas – TO. / Maria Clara Silva Lins. – Palmas, TO, 2024.
71 f.

Dissertação (Mestrado Profissional) - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus Universitário de Palmas - Curso de Pós-Graduação (Mestrado) Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), 2024.
Orientador: Adriano Batista Castorino
Coorientador: Kyldes Batista Vicente

1. Políticas públicas. 2. Direito da mulher. 3. Violência doméstica. 4. Serviço público. I. Título

CDD 658

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Maria Clara Silva Lins

**O Papel da Casa Flor de Lis no Combate à Violência Doméstica: análise dos
Mecanismos de Apoio no Município de Palmas – TO.**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública. Foi avaliado para a obtenção do título de Mestre em Administração Pública e aprovada em sua forma final pelo Orientador e pela Banca Examinadora.

Data de aprovação: 30/08/2024

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Adriano Batista Castorino, UFT

Prof. Dra. Maria Carolina Carvalho Motta, UFG

Prof^a. Dr^a. Juciley Silva Evangelista Freire, UFT

Prof^a. Dr^a. Kyldes Batista Vicente, UNITINS

RESUMO

A dissertação aborda o papel do Poder Público Municipal no apoio a mulheres vítimas de violência doméstica, com foco na atuação do município de Palmas – TO. A violência doméstica e familiar contra a mulher é definida pela lei como qualquer ação ou omissão baseada no gênero que cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico, dano moral ou patrimonial. A Lei 11.340, conhecida como Lei Maria da Penha, visa garantir que todas as mulheres, independentemente de classe, raça, etnia, orientação sexual, renda, cultura, nível educacional, idade e religião, desfrutem dos direitos fundamentais e vivam sem violência. Apesar dos avanços proporcionados por essa lei, que incluem a visibilidade das vítimas e a previsão de medidas protetivas de urgência, ainda existem lacunas significativas no apoio e proteção das vítimas após a denúncia, especialmente devido à dependência financeira e emocional em relação aos agressores. Durante a pandemia da Covid-19, houve um aumento drástico nos casos de violência doméstica, evidenciando a necessidade de avaliar a eficácia das medidas adotadas pelo poder público para conter esse crescimento. Este estudo de caso analisa os mecanismos de apoio às vítimas atualmente existentes no município de Palmas, examinando sua eficácia e identificando possíveis fragilidades. A pesquisa utilizou uma abordagem qualitativa, envolvendo a análise de documentos, entrevistas com profissionais da área e pesquisa bibliográfica. Os resultados indicam que, embora existam políticas públicas voltadas para o apoio às vítimas, há necessidade de melhorias na articulação entre os diferentes serviços e no fortalecimento das redes de apoio. Conclui-se que um atendimento mais integrado e humanizado pode contribuir significativamente para a ruptura do ciclo de violência e para a construção de uma sociedade mais justa e segura, através da valorização e capacitação dos profissionais que prestam esse serviço.

Palavras-chaves: Políticas públicas. Direito das mulheres. Violência doméstica. Serviço Público. Capacitação.

ABSTRACT

The dissertation addresses the role of the Municipal Public Power in supporting women victims of domestic violence, focusing on the activities of the municipality of Palmas – TO. Domestic and family violence against women is defined by law as any action or omission based on gender that causes death, injury, physical, sexual or psychological suffering, moral or property damage. Law 11,340, known as the Maria da Penha Law, aims to ensure that all women, regardless of class, race, ethnicity, sexual orientation, income, culture, educational level, age and religion, enjoy fundamental rights and live without violence. Despite the advances provided by this law, which include the visibility of victims and the provision of urgent protective measures, there are still significant gaps in the support and protection of victims after reporting, especially due to the financial and emotional dependence on the aggressors. During the Covid-19 pandemic, there was a drastic increase in cases of domestic violence, highlighting the need to evaluate the effectiveness of the measures adopted by public authorities to contain this growth. This case study analyzes the support mechanisms for victims currently existing in the municipality of Palmas, examining their effectiveness and identifying possible weaknesses. The research used a qualitative approach, involving document analysis, interviews with professionals in the field and bibliographical research. The results indicate that, although there are public policies aimed at supporting victims, there is a need for improvements in the coordination between different services and the strengthening of support networks. It is concluded that a more integrated and humanized service can significantly contribute to breaking the cycle of violence and building a fairer and safer society, through the appreciation and training of professionals who provide this service.

Keywords: Public policies. Women's law. Domestic violence. Public service. Training.

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

Figura 1 - Fonte: Anuário Brasileiro de Segurança Pública.....	32
Figura 2 - Fonte: Anuário Brasileiro de Segurança Pública.....	33
Figura 3 - Fonte: Conselho Nacional de Justiça.....	33
Figura 4 - Centro de Referência da Mulher em Palmas - TO.....	71

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CRAM	Centro de Referência de Assistência à Mulher
IPEC	Inteligência em Pesquisa e Consultoria
ONU	Organização das Nações Unidas
UFT	Universidade Federal do Tocantins

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO	11
1.2	PROBLEMATIZAÇÃO	12
1.3	PROBLEMA DE PESQUISA	16
1.3.1	Hipótese.....	16
1.3.2	Delimitação de Escopo	17
1.3.3	Justificativa.....	19
1.4	OBJETIVOS.....	21
1.4.1	Objetivo Geral	21
1.4.2	Objetivos Específicos	21
1.5	METODOLOGIA	21
1.6	ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	23
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	25
2.1	CULTURA PATRIARCAL E CICLO DE VIOLÊNCIA.....	25
2.2	LEI 11.340/2006 – LEI MARIA DA PENHA E OS TIPOS DE VIOLÊNCIA.....	26
2.3	POLÍTICAS PÚBLICAS E A IMPORTÂNCIA DA REDE DE APOIO	28
3	RESULTADOS E ANÁLISE	30
3.1	COMPARATIVO NACIONAL DE CASOS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E DADOS DE TOCANTINS	30
3.2	LEVANTAMENTO DE MULHERES ATENDIDAS EM PALMAS - TO	34
3.4	RESULTADOS E DESAFIOS NO ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS E A NECESSIDADE DE CAPACITAÇÃO CONTÍNUA	37
3.5	PROPOSTA DE INTERVENÇÃO: CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E ATENDIMENTO ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA	39
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
4.1	CONTRIBUIÇÕES DA DISSERTAÇÃO	45
4.2	TRABALHOS FUTUROS	46
	REFERÊNCIAS	47
	APÊNDICE	51
	APÊNDICE A – OFÍCIO COM ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	51

ANEXO.....	70
ANEXO A: E-MAIL.....	70
ANEXO B – REGISTRO FOTOGRÁFICO.....	71

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

A violência doméstica é um fenômeno complexo e multifacetado que afeta milhares de mulheres em todo o mundo, incluindo o Brasil. Caracteriza-se por uma série de ações violentas, sejam físicas, psicológicas, sexuais ou patrimoniais, cometidas no ambiente doméstico, geralmente por parceiros íntimos. A gravidade desse problema requer a implementação de políticas públicas eficazes para a sua prevenção e combate.

Com a pandemia da *Covid-19*, o número de denúncias de violência doméstica, que já era alto, cresceu galopantemente durante este período de isolamento social. De acordo com pesquisa feita pelo *Datafolha*, cerca de 1 em cada 4 mulheres brasileiras (24,4%) acima de 16 anos afirma ter sofrido algum tipo de violência ou agressão durante o primeiro ano de pandemia de covid-19. Isso significa dizer que naquele ano, cerca de 17 milhões de mulheres sofreram violência.

Esses números podem ser atribuídos pela alteração na rotina da sociedade, que levou as pessoas a passarem mais tempo em casa e outras a lidar com problemas relacionados ao desemprego. Tudo isso, acaba influenciando nas relações interpessoais, e um dos resultados foi o crescimento alarmante de denúncias de violência contra a mulher.

Conforme o Ipec (Inteligência em Pesquisa e Consultoria), a cada minuto 25 mulheres são ofendidas, agredidas física e/ou sexualmente ou ameaçadas no Brasil.

Muitas vezes, essas mulheres não têm consciência de que estão sofrendo agressão, pois o sistema patriarcal enraizou na sociedade crenças como “briga de marido e mulher ninguém mete a colher” ou “homem é assim mesmo”, e até mesmo a suavização das agressões com a expressão “isso é normal”. Tais frases contribuem para danos irreparáveis às mulheres, podendo levar até à morte.

Conforme mencionado anteriormente, embora os índices de violência doméstica no Brasil já sejam alarmantes, durante o isolamento social imposto pela *Covid-19*, o número de denúncias cresceu drasticamente.

Dessa forma, torna-se cada vez mais necessária a conscientização da população sobre a gravidade desse problema, assim como a desnaturalização da ideia de que a violência doméstica é algo comum e normal.

No Brasil, a Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) é um marco legislativo importante na luta contra a violência doméstica, proporcionando um conjunto de medidas de proteção e assistência às vítimas que tem o objetivo de assegurar que toda mulher, independentemente de classe, raça, etnia, orientação sexual, renda, cultura, nível educacional, idade e religião, goze dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana e viva sem violência. No entanto, a aplicação dessas medidas depende, em grande parte, da atuação dos governos locais, que estão na linha de frente no atendimento às vítimas.

Essa lei não só dá visibilidade às vítimas como também auxilia no combate à violência contra a mulher, prevendo medidas protetivas de urgência que visam coibir e prevenir a continuidade da violência.

1.2 Problemática

No entanto, a lei 11.340/2006, ainda apresenta fragilidades e lacunas, especialmente no que diz respeito ao apoio e proteção das vítimas após a denúncia, pois muitas delas dependem financeiramente e emocionalmente de seus agressores. Em relacionamentos abusivos, é comum que o agressor force a mulher a abandonar sua carreira profissional, tornando-a ainda mais refém do relacionamento. Após a retirada do agressor do domicílio, muitas dessas mulheres enfrentam enormes dificuldades financeiras, desafios na reinserção no mercado de trabalho, o peso psicológico de criar os filhos sozinha e a solidão resultante da violência sofrida.

Nesse contexto, no que tange aos desafios enfrentados pela mulher, Pedro Rui da Fontoura Porto (2021) afirma que, no mundo antigo, a comunidade era priorizada em detrimento do indivíduo, cuja personalidade era facilmente sacrificada pelo bem dos clãs, cidades e feudos. Durante essa era, as mulheres foram amplamente vitimizadas, não apenas pelos homens – maridos, pais e irmãos – mas também pelas religiões, que frequentemente as acusavam de bruxaria e heresia, sujeitando-as à tortura e à fogueira devido à sua natureza feminina, considerada o portal dos pecados.

A cultura misógina, centrada no patriarcado, é milenar. Na Grécia antiga, por exemplo, a mitologia narrava a história de Prometeu e Pandora – a primeira mulher, criada por Zeus como uma punição para a humanidade e denominada "coisa má para seu deleite" (HOLLAND, 2006). Na Idade Média, a misoginia manifestou-se através de mitos e preconceitos que levaram inúmeras mulheres a serem acusadas de feitiçaria e queimadas vivas.

No Brasil, o combate à violência contra a mulher ganhou força na década de 1970 com o movimento feminista. Naquela época, a luta contra a violência era central para o movimento, pois era essencial desnaturalizar a violência como um componente intrínseco das relações entre homens e mulheres (COELHO e ZELIC, 2018).

Apesar dos avanços desde os anos 70, com as mulheres conquistando direitos e maior visibilidade, a opressão e o desprezo continuam entranhados na sociedade. Estereótipos e expressões que retratam as mulheres como loucas, irracionais, frágeis ou incapazes são comuns e frequentemente naturalizados, inclusive pelas próprias mulheres.

Ainda hoje, enfrentam-se problemas básicos como a equiparação salarial de gênero e outros mais complexos, como a impunidade dos agressores, a falta de segurança e os alarmantes índices de violência doméstica. A dependência financeira é um dos principais fomentadores do ciclo de violência doméstica, pois muitas mulheres permanecem em relações abusivas por não conseguirem sustentar a si mesmas e suas famílias. Além disso, muitas permanecem em relacionamentos violentos devido à dependência emocional, fruto de violência emocional ou moral infligida por seus parceiros.

Há também mulheres que se mantêm nessas relações por medo de vingança, ameaças, ou pela segurança de seus filhos e familiares. A responsabilidade socialmente atribuída às mulheres de cuidar da família, mesmo a um alto custo pessoal, ainda é imensa, e o julgamento social é explícito e devastador.

Todos esses fatores perpetuam o ciclo de violência, tornando extremamente difícil para essas mulheres cessarem as agressões. Mesmo enfrentando grandes dificuldades, muitas acabam cada vez mais aprisionadas nesse problema.

Portanto, a problemática da violência doméstica não reside apenas na agressão em si, mas também em todos os danos colaterais que ela causa à mulher e à sua família. A mulher violentada, muitas das vezes, necessita não só de apoio financeiro, mas também de apoio psicológico, problema este que deve ser gerido pelo Poder Público.

A importância de uma rede de apoio para mulheres em situação de violência é inegável, uma vez que ela oferece suporte essencial para a segurança, recuperação e reabilitação dessas mulheres. A violência contra a mulher é um problema grave e multifacetado, exigindo uma abordagem abrangente que inclua proteção imediata, apoio emocional, acesso a recursos e orientação adequada.

Nesse contexto, o Poder Público desempenha um papel crucial na criação e fortalecimento dessas redes de apoio. A implementação e a execução de leis específicas, como a Lei Maria da Penha no Brasil, são passos essenciais para garantir a proteção legal das vítimas. Além disso, a criação de políticas públicas voltadas para a prevenção e o combate à violência de gênero é fundamental.

A cidade de Palmas, capital do estado do Tocantins, é a capital mais jovem do país, portanto, apresenta características específicas que influenciam a dinâmica da violência doméstica e a eficácia das políticas públicas de enfrentamento. Portanto, a análise do contexto local é fundamental para a compreensão dos avanços e das lacunas na proteção às vítimas.

Os serviços de apoio e proteção, como centros de atendimento, casas-abrigo e linhas diretas de emergência, devem ser mantidos e ampliados. Esses serviços não apenas oferecem refúgio imediato, mas também suporte contínuo para a recuperação e reabilitação das vítimas. A educação e a sensibilização da sociedade sobre a violência contra a mulher são igualmente importantes. Campanhas de conscientização e programas educativos podem ajudar a desmistificar tabus, encorajar a denúncia e promover uma cultura de respeito e igualdade. O treinamento adequado de profissionais de saúde, assistência social, segurança pública e justiça é essencial para garantir um atendimento humanizado e eficaz às vítimas de violência.

Profissionais bem-preparados podem oferecer um suporte mais adequado e sensível às necessidades das mulheres em situação de violência. Em suma, a rede de apoio para mulheres em situação de violência é essencial para a proteção e empoderamento das

vítimas. O Poder Público tem a responsabilidade de criar e fortalecer essas redes, implementando políticas eficazes e promovendo uma cultura de respeito e igualdade. Somente com uma abordagem abrangente e colaborativa será possível oferecer às mulheres a proteção e o suporte necessários para superar a violência e reconstruir suas vidas

Nesse sentido, esta pesquisa analisou o papel do poder público municipal no apoio às mulheres vítimas de violência doméstica na cidade de Palmas, Tocantins. A pesquisa buscou compreender como as políticas públicas municipais contribuem para a proteção e assistência dessas mulheres, identificando os serviços oferecidos e os desafios enfrentados pelo poder público.

Através de pesquisa documental e bibliográfica, verificou-se a existência de um considerável conjunto de políticas existentes no município, dentre elas, a existência do Centro de Referência de Assistência à Mulher – CRAM, denominado “*Flor de Lis*”, mantido pela Prefeitura de Palmas, com o objetivo atender mulheres vítimas de algum tipo de violência, por meio de demanda espontânea ou encaminhamento de parceiros da rede de proteção, como por exemplo a Defensoria Pública, o Ministério Público, Tribunal de Justiça e o Governo do Estado.

Nesse contexto, identificou-se junto aos servidores do Centro de Referência, alguns problemas que o órgão enfrenta, dentre eles se destacam a falta de adesão das mulheres ao serviço, além da insuficiência de recursos, falta de autonomia e principalmente a não fomentação de capacitação continuada para os servidores que atendem essas mulheres.

Para Souza e Silva (2019), as vítimas referem que muitos profissionais não foram capacitados para atuar em casos de violência doméstica, uma vez que estes distinguem a violência como problema psicológico ou sociocultural. Em consequência as práticas profissionais acabam por se traduzir em encaminhamentos para outros serviços onde a articulação é feita mediante iniciativas pontuais e pessoais. Como dito anteriormente, uma rede de apoio bem estruturada é imprescindível para a quebra do ciclo da violência.

Nesse sentido, a problemática requer que os profissionais estejam em constante aptidão e capacitação para atender essas mulheres em situação de violência. O que ocorre, é que no caso, que não é exclusivo do Município de Palmas, apesar de haver uma evolução

considerável na proteção dos direitos e políticas públicas para mulheres, pouco se fala sobre a importância desses servidores que estão na linha de frente.

A presente pesquisa demonstra que não basta apenas afastar o agressor da mulher. É essencial oferecer proteção e apoio contínuos para garantir que ela não volte a ser vítima de violência. Deve-se criar um ambiente seguro, oferecer suporte emocional e psicológico, além de proporcionar recursos que a ajudem a reconstruir sua vida e prevenir novas situações de risco.

Na visão de Santos (2015), diversos fatores podem influenciar na resposta positiva ao enfrentamento da violência contra mulher e podem ser explicados pela diferença na constituição da (s) Rede (s) de apoio: a estrutura do serviço ou da organização; sua posição institucional; suas atribuições; a formação dos profissionais; as diversas abordagens sobre violência; e a relação com outras organizações que fazem parte da rede de enfrentamento à violência contra mulheres.

Ou seja, a preocupação em fornecer um atendimento de qualidade a essas mulheres, deve vir acompanhada da preocupação com os servidores que irão fornecer esse atendimento. Seja traçando um perfil de servidores compatíveis com o trabalho, seja capacitando e aperfeiçoando esses servidores no modo de atendimento, e por fim e não menos importante, uma preocupação com a saúde mental desses servidores, que por vezes, podem ficar sobrecarregados com a complexidade do trabalho que exercem.

1.3 Problema de pesquisa

Como dito introdutoriamente, a violência doméstica é um problema social de grande magnitude que afeta a vida de inúmeras mulheres e suas famílias, acarretando consequências físicas, emocionais e sociais profundas. Diante da necessidade de aprimoramento das políticas públicas implementadas com foco nessas mulheres, além da busca pela efetividade e eficácia dos mecanismos de proteção, e dos desafios enfrentados pelos órgãos assistenciais, elaborou-se o seguinte problema de pesquisa: De que forma o Poder Público Municipal pode aprimorar os serviços ofertados e fortalecer a rede de apoio a mulheres em situação de violência?

1.3.1 Hipótese

Propor o desenvolvimento de um produto técnico na forma de material didático (e-Book), destinado a profissionais que atuam em Centros de Referência no atendimento a mulheres em situação de violência, bem como em outras entidades estatais que lidam com essa questão. Que além de isento de custos de reprodução, é acessível a todos os servidores, podendo ser facilmente consultado e compartilhado entre eles.

Nesse material, contém sugestões a serem implementadas administrativamente, como métodos de atendimento, orientações, capacitações, workshops, oficinas, todos voltados ao aperfeiçoamento do serviço e ao cuidado com esses profissionais. O objetivo é inspirar e guiar esses profissionais de maneira didática, demonstrando as melhores práticas e abordagens no atendimento e suporte às vítimas.

Além disso, o material pretende fomentar a capacidade desses servidores de gerar novas ideias e propostas para a Administração Pública, contribuindo para a criação de novas políticas administrativas inovadoras e eficazes, voltadas à capacitação desses profissionais. Assim, não apenas melhorar o atendimento imediato às mulheres em situação de violência, mas também promover avanços contínuos na qualidade dos serviços prestados.

1.3.2 Delimitação de Escopo

A presente pesquisa tem como objetivo principal investigar as dificuldades e desafios enfrentados pelos servidores municipais de Palmas, Tocantins, que atuam no Centro de Referência de Assistência à Mulher, no enfrentamento à violência doméstica. O estudo está inserido no contexto de serviços públicos e suas respectivas políticas de proteção, focando-se especificamente na análise crítica e detalhada dos obstáculos diários enfrentados pelos profissionais deste centro, bem como na eficácia dos mecanismos de proteção disponíveis no município.

Delimitação do Trabalho

A investigação está delineada pelos seguintes parâmetros:

- **População-Alvo:** A pesquisa será exclusivamente direcionada aos servidores municipais de Palmas, Tocantins, que desempenham suas funções no Centro de

Referência de Assistência à Mulher. Este enfoque permitirá uma análise detalhada e específica das condições de trabalho e dos desafios enfrentados por esses profissionais no combate à violência doméstica.

- **Objetivo Específico:** O estudo buscará identificar e elencar as maiores dificuldades e desafios que esses servidores encontram em suas atividades cotidianas. Isso incluirá uma análise das barreiras institucionais, estruturais e pessoais que possam impactar a eficácia de suas ações.
- **Análise dos Mecanismos de Proteção:** Serão avaliados os mecanismos de proteção atualmente em vigor no município de Palmas, que visam combater a violência doméstica. Esta análise englobará políticas públicas, programas de apoio, recursos legais e quaisquer outras iniciativas relevantes que contribuam para a proteção das vítimas e para o suporte aos servidores.

Limitações do Estudo

A pesquisa será caracterizada por algumas limitações específicas, que são necessárias para delimitar o escopo e garantir a viabilidade do trabalho:

- **Escopo Geográfico:** A investigação estará restrita à cidade de Palmas, Tocantins, não se estendendo a outras regiões. Este enfoque geográfico permitirá uma análise mais aprofundada e contextualizada das particularidades locais.
- **Foco em um Único Centro:** O estudo se concentrará exclusivamente no Centro de Referência de Assistência à Mulher – Flor de Lis, não abrangendo outros órgãos ou instituições que possam também atuar no enfrentamento à violência doméstica. Esta delimitação visa a proporcionar uma visão detalhada e específica das condições e desafios desse centro específico.
- **Natureza Qualitativa da Pesquisa:** A metodologia adotada será predominantemente qualitativa, baseando-se em entrevistas e questionários aplicados aos servidores. Este enfoque permitirá uma compreensão mais profunda e detalhada das experiências e percepções dos profissionais, embora possa limitar a generalização dos resultados.
- **Temporalidade dos Dados:** Os dados coletados refletirão a situação atual no momento da pesquisa, podendo não considerar mudanças ou evoluções posteriores nos mecanismos de proteção e nas condições de trabalho dos

servidores. Esta limitação temporal será considerada na interpretação e análise dos resultados.

Expectativas Realistas

O estudo não tem a pretensão de oferecer soluções definitivas para os problemas identificados, mas sim de proporcionar uma compreensão aprofundada e crítica dos desafios enfrentados pelos servidores e da eficácia dos mecanismos de proteção existentes. O objetivo principal é contribuir para o aprimoramento das políticas e práticas no enfrentamento à violência doméstica em Palmas, oferecendo subsídios para futuras melhorias e inovações, sem prometer mudanças imediatas ou abrangentes. Dessa forma, busca-se garantir uma abordagem honesta e realista, evitando a criação de expectativas que ultrapassem a capacidade e o escopo deste trabalho.

1.3.3 Justificativa

Como dito anteriormente, uma rede de apoio bem estruturada é imprescindível para a quebra do ciclo da violência. Nesse sentido, a problemática requer que os profissionais estejam em constante aptidão e capacitação para atender essas mulheres em situação de violência.

O que ocorre, é que no caso, que não é exclusivo do Município de Palmas, apesar de haver uma evolução considerável na proteção dos direitos e políticas públicas para mulheres, pouco se fala sobre a importância desses servidores que estão na linha de frente.

A presente pesquisa busca abordar o problema da violência doméstica contra as mulheres, propondo soluções específicas para o aprimoramento dos serviços ofertados e o fortalecimento da rede de apoio no âmbito do Poder Público Municipal. A relevância desta solução reside na necessidade urgente de enfrentar um problema social de grande magnitude, que afeta profundamente a vida de inúmeras mulheres e suas famílias. A proposta visa a garantir a efetividade e a eficácia das políticas públicas, proporcionando um atendimento mais humanizado e eficiente às vítimas.

Como argumenta Maria Berenice Dias, "A violência doméstica é um fenômeno que atravessa todas as classes sociais, e sua erradicação requer uma atuação articulada e contínua do poder público" (DIAS, 2007, p. 45). Nesse sentido, a relevância da solução proposta é destacada pela sua capacidade de contribuir para a redução dos índices alarmantes de violência doméstica, que ainda persistem apesar dos avanços legislativos e

das políticas públicas existentes. A implementação de medidas que promovam a capacitação contínua dos profissionais, o aprimoramento das infraestruturas de atendimento, a integração dos serviços, a conscientização da sociedade e o apoio financeiro e psicológico às vítimas tem um impacto direto na qualidade de vida das mulheres e na segurança de suas famílias.

A complexidade da solução proposta está na sua abordagem multifacetada, que exige a coordenação e a integração de diversos setores e serviços. A capacitação contínua dos profissionais, a expansão e a melhoria das infraestruturas, o fortalecimento das medidas protetivas, as campanhas de conscientização e os programas de apoio financeiro e emocional requerem um planejamento cuidadoso e uma execução articulada entre diferentes áreas do poder público e da sociedade civil.

A aplicabilidade da solução é garantida pela sua adaptabilidade ao contexto específico do município escolhido para o estudo. Conforme enfatiza Eva Blay, "É crucial que as políticas públicas sejam adaptadas às realidades locais, respeitando as particularidades de cada comunidade" (BLAY, 2003, p. 68). A proposta leva em consideração as particularidades locais e as necessidades específicas das mulheres em situação de violência, permitindo a implementação de ações concretas e eficazes. A abordagem integrada e participativa, envolvendo tanto os órgãos públicos quanto a comunidade, facilita a aplicação das medidas propostas e a obtenção de resultados positivos.

A viabilidade da solução é sustentada pela utilização de recursos já existentes, otimização dos serviços atuais e a busca por novas parcerias e colaborações. A proposta não exige a criação de estruturas completamente novas, mas sim o aprimoramento e a integração das existentes, tornando-a financeiramente e operacionalmente viável. A implementação gradual das medidas, aliada a um sistema de monitoramento e avaliação contínua, permite ajustes e melhorias conforme necessário, garantindo a sustentabilidade das ações.

O diferencial desta proposta em relação a outras similares está na sua abordagem holística e na priorização do atendimento humanizado e integrado às vítimas. Segundo Saffioti, "O combate à violência doméstica deve ser pautado pelo respeito à dignidade humana e pela integração dos serviços de atendimento" (SAFFIOTI, 2004, p. 134). Ao contrário de iniciativas fragmentadas, esta proposta visa a criar uma rede de apoio coesa e eficiente, que atenda às necessidades físicas, emocionais e sociais das mulheres. A capacitação contínua dos profissionais e a integração dos serviços garantem um

atendimento mais qualificado e sensível às complexidades da violência doméstica. Além disso, a inclusão de campanhas de conscientização e programas de empoderamento econômico promove uma mudança cultural necessária para a erradicação da violência contra a mulher.

Em suma, a proposta de aprimoramento dos serviços e fortalecimento da rede de apoio às mulheres em situação de violência apresenta uma contribuição efetiva para a construção de uma sociedade mais justa e segura. Ao enfrentar as lacunas existentes nas políticas públicas e implementar soluções práticas e integradas, este trabalho visa a proporcionar um atendimento mais eficaz e humanizado às vítimas, promovendo a redução da violência doméstica e a melhoria da qualidade de vida das mulheres e suas famílias.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo Geral

Analisar o papel do poder municipal no apoio às mulheres vítimas de violência doméstica na cidade de Palmas, Tocantins.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar as políticas públicas municipais voltadas para o enfrentamento da violência doméstica em Palmas – TO;
- Avaliar a eficácia dos serviços oferecidos pelo poder municipal às vítimas de violência doméstica;
- Examinar os desafios enfrentados pelo poder municipal na implementação de políticas de apoio às vítimas;
- Propor melhorias nas políticas e serviços públicos municipais para o enfrentamento da violência doméstica.

1.5 Metodologia

Nesta seção, detalha-se a metodologia utilizada na pesquisa e apresenta-se uma síntese dos procedimentos metodológicos aplicados para o desenvolvimento da dissertação.

1.5.1 Metodologia da Pesquisa

A metodologia de pesquisa adotada nesta dissertação compreende um conjunto de procedimentos e técnicas para coletar e analisar informações, visando responder às perguntas de pesquisa e alcançar os objetivos do estudo. A escolha da metodologia foi fundamentada em diversos autores reconhecidos na área de metodologia científica.

Optou-se pelo **método dedutivo**, que inicia com uma teoria ou hipótese e a testa por meio de dados e observações. Este método é útil para testar a eficácia de políticas existentes baseadas em teorias previamente estabelecidas. Lakatos e Marconi (2003) enfatizam que o método dedutivo é essencial para a confirmação de teorias preexistentes através de dados empíricos.

Também foi adotado o **método hipotético-dedutivo**, que combina a formulação de hipóteses com testes empíricos. Este método é aplicável para desenvolver e testar hipóteses sobre como melhorar o apoio às vítimas de violência doméstica com base nas observações iniciais. Popper (2008) destaca a importância do método hipotético-dedutivo na ciência, pois permite a refutação e a corroboração de hipóteses.

A pesquisa foi classificada como **pesquisa aplicada**, focando na aplicação prática do conhecimento para resolver problemas específicos, como as lacunas na assistência às vítimas de violência em Palmas. Severino (2007) afirma que a pesquisa aplicada visa resolver problemas concretos através do uso prático do conhecimento.

A abordagem adotada foi a **pesquisa qualitativa**, que envolve a análise de documentos, entrevistas e outros dados não numéricos para entender a eficácia dos serviços e identificar áreas para melhorias. Minayo (2009) argumenta que a pesquisa qualitativa é ideal para compreender contextos complexos e explorar a subjetividade dos participantes.

1.5.2 Procedimentos Metodológicos

Os procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento desta dissertação foram variados e interligados para garantir uma análise abrangente e detalhada do fenômeno estudado. Entre os principais procedimentos técnicos utilizados estão:

- **Pesquisa Bibliográfica:** Foi realizada uma revisão de literatura relevante para fundamentar teoricamente o estudo. Segundo Lakatos e Marconi (2003), a pesquisa bibliográfica é essencial para conhecer o estado da arte do tema investigado.
- **Pesquisa Documental:** Análise de documentos oficiais, relatórios e dados estatísticos foi realizada para obter informações detalhadas e embasar a análise do problema. Severino (2007) destaca que a pesquisa documental é importante para a obtenção de informações que sustentem a análise do problema.
- **Levantamento:** Coleta de dados primários por meio de entrevista e questionário foi conduzida para obter informações diretamente da população-alvo. Gil (2008) reforça que o levantamento é uma técnica eficaz para coletar dados diretamente da população-alvo.
- **Estudo de Caso:** Uma investigação da realidade dos servidores públicos municipais de Palmas - TO, foi realizada para obter uma compreensão detalhada do contexto e das dinâmicas envolvidas. Yin (2015) afirma que o estudo de caso é uma metodologia robusta para explorar fenômenos dentro de seu contexto real.

O plano de trabalho foi dividido em várias etapas para garantir a execução sistemática e ordenada das atividades. As etapas incluem o levantamento inicial de dados, a formulação de hipóteses, a coleta de dados primários, a análise dos dados coletados, o desenvolvimento de soluções e a avaliação das intervenções propostas. Cada uma dessas etapas foi detalhadamente planejada e executada com o objetivo de atender aos objetivos específicos da dissertação.

Os resultados obtidos foram analisados e utilizados para desenvolver propostas de melhoria no apoio às vítimas de violência doméstica. Os dados coletados serão devolvidos ao público-alvo por meio de relatórios e apresentações, garantindo a perspectiva de retorno da pesquisa para a população pesquisada.

1.6 Estrutura Da Dissertação

O trabalho está organizado em sete seções correlacionadas.

A **Seção 1, Introdução**, apresentou, por meio de sua contextualização, o tema proposto neste trabalho. Da mesma forma, foram estabelecidos os resultados esperados por meio da definição de seus objetivos e apresentadas as limitações do trabalho, permitindo uma visão clara do escopo proposto.

A **Seção 2** apresenta a fundamentação teórica sobre a violência de gênero, a Lei Maria da Penha e as políticas públicas de enfrentamento, oferecendo uma base sólida para a compreensão do contexto do problema estudado.

A **Seção 3** apresenta o estado da arte sobre a capacitação de profissionais para o atendimento de mulheres em situação de violência, permitindo que se compreenda as práticas atuais, os desafios enfrentados e as oportunidades de melhoria.

A **Seção 4** apresenta uma análise detalhada das políticas públicas no Tocantins, com foco na estrutura e implementação, eficácia e resultados, além de identificar desafios e propor recomendações para o aprimoramento das ações governamentais.

A **Seção 5** descreve a metodologia da pesquisa, incluindo o tipo de pesquisa adotado, os métodos de coleta de dados e as técnicas de análise utilizadas para alcançar os objetivos propostos.

A **Seção 6** apresenta os resultados da pesquisa e a discussão desses resultados, analisando os dados coletados, interpretando os achados e explorando suas implicações para a política pública e o combate à violência contra a mulher.

Na **Seção 7** são tecidas as conclusões do trabalho, relacionando os objetivos identificados inicialmente com os resultados alcançados. São ainda propostas possibilidades de continuação da pesquisa desenvolvida a partir das experiências adquiridas com a execução do trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A pesquisa bibliográfica é a base para a constituição de uma pesquisa científica consistente e busca aprimorar a qualidade do trabalho desenvolvido. Nesta seção, são apresentadas discussões realizadas por autores dos temas relacionados à proposta deste estudo. A seção 2.1 trata da cultura patriarcal e do ciclo de violência. Já a seção 2.2 tem como objeto de discussão a Lei 11.340/2006 – Lei Maria da Penha e os tipos de violência. Além disso, a seção 2.3 trata das políticas públicas direcionadas às mulheres em situação de violência, da importância da rede de apoio integralizada nesses casos, bem como da importância dos agentes públicos no combate à violência doméstica.

2.1 Cultura patriarcal e ciclo de violência

A cultura patriarcal é um fenômeno histórico e social que perpetua a dominação masculina e a subordinação feminina, influenciando diretamente o ciclo de violência contra a mulher. Segundo Saffioti (2004), o patriarcado se manifesta através de uma estrutura social que atribui aos homens poder e controle, enquanto as mulheres são relegadas a posições de submissão e obediência. Essa configuração sociocultural cria um ambiente propício para a perpetuação da violência de gênero, visto que normaliza comportamentos agressivos e discriminatórios contra as mulheres.

No entendimento de Ferreira (2019), O patriarcado é estruturado por uma lógica heterossexista, relacionada à apropriação masculina sobre o corpo e o modo de ser mulher. A cultura e as relações patriarcais de gênero são socialmente determinadas e associadas ao controle do corpo da mulher e da população LGBT, da divisão sexual e racial do trabalho e a violência. [...] por intermédio da construção histórica do feminino, incorpora-se a desvalorização e subserviência da mulher, legitimando-se essa representação social. Com a evolução do movimento feminista, abre-se um debate a partir de reflexões sobre as diferenças socialmente construídas entre homens e mulheres que questiona a inferioridade da mulher em relação ao homem, uma vez que essa é uma ideia preconceituosa que busca impor uma hierarquia masculina com bases biológicas.

O ciclo de violência, como descrito por Walker (1979), é composto por três fases distintas: a fase de tensão, a fase de explosão e a fase de lua de mel. Durante a fase de tensão, ocorrem pequenos conflitos e agressões verbais ou psicológicas que aumentam

gradualmente. Na fase de explosão, a violência atinge seu pico com agressões físicas e/ou sexuais. Por fim, na fase de lua de mel, o agressor demonstra arrependimento e tenta reconquistar a vítima, criando uma falsa sensação de segurança que reinicia o ciclo.

A internalização desses padrões de comportamento violentos é muitas vezes reforçada por normas culturais e sociais que minimizam a gravidade da violência doméstica. De acordo com Bourdieu (2002), a violência simbólica desempenha um papel crucial na manutenção do patriarcado, pois molda a percepção da realidade e legitima a desigualdade de gênero. As vítimas, por sua vez, podem desenvolver mecanismos de autodefesa que perpetuam a situação de violência, como o sentimento de culpa ou a dependência emocional do agressor.

Estudos de Heise (1998) indicam que a violência contra a mulher não é um fenômeno isolado, mas está enraizado em fatores estruturais e culturais que necessitam ser compreendidos em um contexto mais amplo. A autora argumenta que a intervenção eficaz deve abordar não apenas os sintomas imediatos da violência, mas também as causas subjacentes, como a desigualdade de gênero e as normas sociais discriminatórias. Para tanto, é essencial uma abordagem multidisciplinar que envolva educação, políticas públicas e mudanças culturais.

Além disso, a interseccionalidade, conceito desenvolvido por Crenshaw (1991), é fundamental para entender como diferentes formas de opressão, como raça, classe e gênero, interagem para exacerbar a vulnerabilidade das mulheres à violência. A análise interseccional permite uma compreensão mais profunda das dinâmicas de poder que perpetuam a violência e facilita a criação de estratégias de intervenção mais inclusivas e eficazes.

Portanto, combater a cultura patriarcal e o ciclo de violência requer uma transformação estrutural e cultural que desafie as normas estabelecidas e promova a igualdade de gênero. Isso inclui a implementação de políticas educativas que promovam o respeito e a equidade, bem como a criação de mecanismos legais e sociais que protejam as vítimas e responsabilizem os agressores.

2.2 Lei 11.340/2006 – Lei Maria da Penha e os tipos de violência

A Lei 11.340/2006, conhecida como Lei Maria da Penha, representa um marco na legislação brasileira ao estabelecer mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Segundo Dias (2007), a lei foi concebida com base nas diretrizes da Convenção de Belém do Pará e outras normas internacionais de direitos humanos, visando proteger as mulheres e garantir-lhes o direito à integridade física, psicológica e moral.

A Lei define cinco tipos principais de violência doméstica: física, psicológica, sexual, patrimonial e moral. A violência física envolve qualquer ação que cause dano corporal à mulher, enquanto a violência psicológica inclui ameaças, humilhações e manipulações que afetam a saúde mental da vítima. A violência sexual compreende atos forçados ou induzidos que atentam contra a dignidade sexual da mulher. Já a violência patrimonial refere-se à destruição ou subtração de bens, documentos e recursos econômicos, e a violência moral abrange calúnias, difamações e injúrias.

Para Lima (2011), a implementação da Lei Maria da Penha tem sido um desafio devido à necessidade de mudanças estruturais no sistema de justiça e à resistência cultural em reconhecer a gravidade da violência doméstica. Apesar disso, a lei trouxe avanços significativos, como a criação de medidas protetivas de urgência, que incluem a suspensão do porte de armas do agressor, o afastamento do lar e a proibição de contato com a vítima.

Um aspecto importante da Lei Maria da Penha é a promoção de políticas integradas e a cooperação entre diferentes setores da sociedade para enfrentar a violência de gênero. Conforme explica Diniz (2012), a lei prevê a criação de delegacias especializadas, casas-abrigo, serviços de assistência social e psicológica, além de campanhas educativas e programas de capacitação para profissionais que lidam com casos de violência doméstica.

No entanto, a efetividade da Lei Maria da Penha ainda enfrenta obstáculos significativos. De acordo com Pasinato (2015), a subnotificação dos casos de violência e a falta de recursos adequados para a implementação das medidas previstas são desafios que comprometem a proteção das vítimas. A autora sugere que é necessário fortalecer as redes de apoio e melhorar a formação dos profissionais de segurança e justiça para garantir uma resposta mais eficaz e humanizada às vítimas.

Em suma, a Lei Maria da Penha é uma ferramenta crucial no combate à violência doméstica no Brasil, mas sua plena efetividade depende de um esforço contínuo para superar barreiras culturais e institucionais. É essencial promover a conscientização pública sobre os direitos das mulheres e garantir a alocação de recursos suficientes para apoiar as vítimas e prevenir a violência.

2.3 Políticas públicas e a importância da rede de apoio

As políticas públicas direcionadas às mulheres em situação de violência são fundamentais para a criação de uma rede de apoio integral e eficiente. Segundo Santos (2013), uma política pública eficaz deve ser abrangente e incluir ações de prevenção, proteção e assistência às vítimas, além de promover a responsabilização dos agressores. As políticas devem ser baseadas em uma abordagem multidisciplinar e intersetorial, envolvendo saúde, segurança, educação, justiça e assistência social.

A importância de uma rede de apoio integralizada reside na capacidade de oferecer suporte contínuo e coordenado às vítimas. Conforme aponta Schraiber (2005), a fragmentação dos serviços pode resultar em lacunas na assistência e na *revitimização* das mulheres. Portanto, é essencial que os diversos setores e serviços trabalhem de maneira integrada, proporcionando um atendimento acolhedor e eficiente. A criação de centros de referência de atendimento à mulher e casas-abrigo são exemplos de políticas que buscam oferecer esse suporte integral.

Os agentes públicos desempenham um papel crucial no combate à violência doméstica. De acordo com Garcia (2009), a capacitação e sensibilização dos profissionais que atuam na linha de frente, como policiais, assistentes sociais e profissionais de saúde, são fundamentais para garantir um atendimento adequado e respeitoso às vítimas. A formação continuada desses profissionais deve incluir a compreensão das dinâmicas de poder e controle que caracterizam a violência de gênero, bem como estratégias para lidar com os traumas e necessidades específicas das vítimas.

Nesse contexto, Bandeira (2014) ressalta que a falta de capacitação adequada pode levar a um atendimento ineficaz e até mesmo a uma revitimização das mulheres que buscam ajuda.

Nas palavras de Ferreira (2019), para que uma mulher realize uma denúncia é preciso romper a barreira diante de obstáculos psicológicos, emocionais como medo diante de ameaças, sociais, culturais, entre outros para poder tomar a decisão de dar sequência no registro da ocorrência e na sequência o percurso dos encaminhamentos devidos. Daí a importância de encontrar profissionais capacitados e conhecedores do ciclo da violência do início ao fim do processo para que as mulheres sejam atendidas com respeito, e não tratadas com questionamentos e posturas que duvidam o tempo todo do que está verbalizando, ao interromper o raciocínio e a lógica em que está sendo possível descrever, há um prejuízo no relato da vítima.

Conforme Dias e Guimarães (2015), o capital humano está entre os principais bens de um modelo organizacional de sucesso, tendo em vista que é responsável por tornar concreta a atuação da instituição, seja ela pública ou privada. Por este motivo foram desenvolvidos diversos estudos que ocasionaram na criação de abordagens sobre as atividades de treinamento e desenvolvimento de pessoal, sendo possível perceber que as atividades de capacitação estão cada vez mais presentes nas políticas organizacionais, pois, se a busca é por melhoria e inovação, então é necessário investir nas “engrenagens” do processo de geração de bens e serviços – as pessoas. Assim, o foco é direcionado para as atividades de treinamento e desenvolvimento de pessoal na Administração Pública, onde não existem concorrentes em busca de fatias de mercado, mas existem cidadãos que necessitam de serviços públicos eficazes para a sua sobrevivência e alcance da dignidade social.

Reiterando o pensamento de Ferreira (2019), é necessário participar de forma ativa na realização de capacitações permanentes. Entender que somos eternos aprendizes e permanecer com interesse, não parar de estudar com uma postura para descortinar a ignorância e o desconhecimento das dificuldades apresentadas. Transpor os desafios da comunicação entre os profissionais de diversos órgãos e setores envolvidos é relevante para atingir a transversalidade, interseccionalidade e a totalidade de um problema tão amplo, esticar o olhar e, juntos, romper os muros e as vaidades, transforma a desigualdade e as violações de direitos em uma sociedade que reconhece a mulher como sujeito de direito.

Além disso, a capacitação dos servidores públicos deve incluir a abordagem de aspectos legais e a utilização de protocolos padronizados de atendimento. Segundo Oliveira (2017), o conhecimento profundo da legislação e dos direitos das vítimas é

essencial para que os profissionais possam oferecer um suporte jurídico adequado e garantir a efetivação das medidas protetivas. A capacitação contínua, portanto, é uma ferramenta indispensável para a promoção de um atendimento de qualidade e para a sensibilização dos profissionais quanto à gravidade e complexidade da violência doméstica.

A participação da sociedade civil é essencial para fortalecer as políticas públicas e garantir sua efetividade. Segundo Pinto (2016), as organizações não governamentais (ONGs) e os movimentos sociais desempenham um papel vital na conscientização sobre a violência de gênero, na advocacia por direitos e na prestação de serviços de apoio às vítimas. A colaboração entre o governo e a sociedade civil pode aumentar a capilaridade das ações e promover uma cultura de tolerância zero à violência.

A interseccionalidade das políticas públicas também é um aspecto importante a ser considerado. Conforme argumenta Crenshaw (1991), as políticas devem reconhecer e abordar as múltiplas formas de opressão que afetam as mulheres, incluindo raça, classe, orientação sexual e deficiência. Políticas inclusivas são essenciais para garantir que todas as mulheres, independentemente de suas particularidades, tenham acesso aos serviços e proteção necessários.

Em conclusão, a efetividade das políticas públicas no combate à violência doméstica depende de uma abordagem integrada e coordenada que envolva todos os setores da sociedade. A criação de uma rede de apoio robusta, a capacitação dos agentes públicos e a participação ativa da sociedade civil são elementos-chave para promover a segurança e o bem-estar das mulheres em situação de violência.

A cerca do levantamento dos dados e do estudo de caso feito, serão discutidos no tópico a seguir.

3 RESULTADOS E ANÁLISE

3.1 Comparativo Nacional de Casos de Violência Doméstica e Dados do Tocantins

A violência doméstica é um problema social de proporções alarmantes no Brasil, afetando mulheres em todas as regiões e contextos socioeconômicos. Dados nacionais revelam um cenário preocupante: segundo o Fórum Brasileiro de Segurança Pública, em 2020, foram registradas mais de 230 mil ocorrências de violência doméstica em todo o

país. Este dado evidencia a persistência de uma cultura de violência enraizada na sociedade brasileira, que se manifesta de diversas formas, incluindo violência física, psicológica, sexual e patrimonial.

No contexto do Tocantins, a situação reflete a tendência nacional, embora apresente particularidades regionais. Junto ao Anuário Brasileiro de Segurança pública (*Figura 1 e 2*), nos anos de 2020, 2021 e 2022, demonstra que em 2020 o número de mulheres que sofreram lesões corporais no âmbito doméstico foi de 1.509. Já em 2021, esse número subiu para 1.688 mulheres. Em 2022, o número continuou a crescer, somaram 2.094 casos de violência doméstica, só no Tocantins, conforme *Figura 1 e Figura 2* a seguir:

Lesão corporal dolosa - violência doméstica ⁽¹⁾
Brasil e Unidades da Federação – 2020-2021

Brasil e Unidades da Federação	Lesão corporal dolosa - violência doméstica (Art. 129 § 9º)				
	Ns. Absolutos		Taxas ⁽²⁾		Variação (%)
	2020 ⁽³⁾	2021	2020	2021	
Brasil	227.753	230.861	220,1	221,4	0,6
Acre	534	1.051	119,4	231,7	94,1
Alagoas	1.233	1.492	70,7	85,1	20,4
Amapá	874	1.240	203,1	283,0	39,3
Amazonas	2.352	2.617	112,2	123,0	9,6
Bahia	10.925	9.899	142,3	128,4	-9,8
Ceará	---	---	---	---	---
Distrito Federal	3.276	3.127	206,6	194,7	-5,7
Espírito Santo	2.278	1.910	110,4	91,6	-17,1
Goiás	9.260	8.131	258,1	223,6	-13,3
Maranhão	3.059	3.279	84,5	90,1	6,5
Mato Grosso	9.735	9.419	559,7	534,9	-4,4
Mato Grosso do Sul	4.804	4.535	339,4	316,9	-6,6
Minas Gerais	23.031	22.676	213,1	208,6	-2,1
Pará	6.569	8.701	151,6	198,6	31,1
Paraíba	3.283	3.246	157,1	154,4	-1,7
Paraná	17.340	17.449	295,1	294,8	-0,1
Pernambuco	9.757	9.090	195,1	180,7	-7,4
Piauí	1.764	1.755	104,3	103,4	-0,9
Rio de Janeiro ⁽⁴⁾	25.862	25.814	285,5	283,4	-0,7
Rio Grande do Norte	1.387	1.966	76,6	107,7	40,6
Rio Grande do Sul	18.905	18.037	322,4	306,4	-5,0
Rondônia	4.309	4.003	485,1	445,6	-8,1
Roraima	709	1.435	232,7	456,6	96,2
Santa Catarina	13.909	14.981	380,6	405,1	6,4
São Paulo	49.865	51.955	210,2	217,4	3,4
Sergipe	1.224	1.533	102,0	126,6	24,1
Tocantins	1.309	1.320	191,1	190,3	-0,4

Figura 1 - Fonte: Anuário Brasileiro de Segurança Pública

Brasil e Unidades da Federação	Lesão corporal dolosa - violência doméstica (Art. 129 § 9º)				
	Ns. Absolutos		Taxas ⁽²⁾		Variação (%)
	2021 ⁽³⁾	2022	2021	2022	
Brasil	237.596	245.713	230,1	236,7	2,9
Acre	1.118	1.410	272,0	339,6	24,9
Alagoas	1.542	1.993	94,6	122,2	29,1
Amapá	1.255	1.127	345,1	307,7	-10,9
Amazonas	1.917	3.718	98,6	189,3	92,0
Bahia	9.899	9.562	136,2	131,3	-3,6
Ceará	2.248	1.120	49,8	24,7	-50,4
Distrito Federal	3.170	3.323	218,2	227,2	4,1
Espírito Santo	1.915	2.254	99,1	115,8	16,9
Goiás ⁽⁴⁾	10.782	11.206	306,8	314,8	2,6
Maranhão	2.935	3.356	85,3	97,3	14,0
Mato Grosso	10.960	11.415	615,6	631,6	2,6
Mato Grosso do Sul	4.533	3.401	329,3	244,7	-25,7
Minas Gerais	22.657	22.561	218,1	216,4	-0,8
Pará	8.783	9.845	218,0	242,9	11,4
Paraíba	3.246	3.126	158,5	151,9	-4,1
Paraná	18.202	17.775	313,9	304,3	-3,1
Pernambuco	9.119	9.376	194,1	199,0	2,6
Piauí	1.826	1.243	108,6	73,6	-32,3
Rio de Janeiro	25.845	28.171	308,8	336,5	9,0
Rio Grande do Norte	1.988	2.740	117,8	161,8	37,3
Rio Grande do Sul	18.028	18.208	323,2	325,9	0,9
Rondônia	3.692	3.910	472,4	499,4	5,7
Roraima	990	1.545	331,1	504,8	52,5
Santa Catarina	15.672	17.361	414,9	452,7	9,1
São Paulo	51.995	52.672	229,8	231,5	0,7
Sergipe	1.591	1.201	139,8	104,9	-25,0
Tocantins	1.688	2.094	226,3	278,5	23,1

Figura 2 - Fonte: Anuário Brasileiro de Segurança Pública

Ainda nesse contexto, a Secretaria de Segurança Pública do Estado do Tocantins, publicou em nota, sobre o aumento dos casos de Feminicídio durante a pandemia, informando que os casos de feminicídio saíram de dez em todo ano de 2020, para dez apenas nos primeiros cinco meses de 2021. Dados da Secretaria da Segurança Pública (SSP-TO), apontam que em 2018 oito mulheres foram assassinadas por seus companheiros e nove em 2019. (Patrícia de Paiva, Diretoria de Comunicação do Governo do Tocantins, em 14/05/2021)

Além disso, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que monitorou os casos e denúncias de violência doméstica no Brasil, identificou que entre 2016 e 2021 houve um aumento de 45% no número de casos novos de violência doméstica por 100.000 mulheres, conforme demonstra a *Figura 3*.

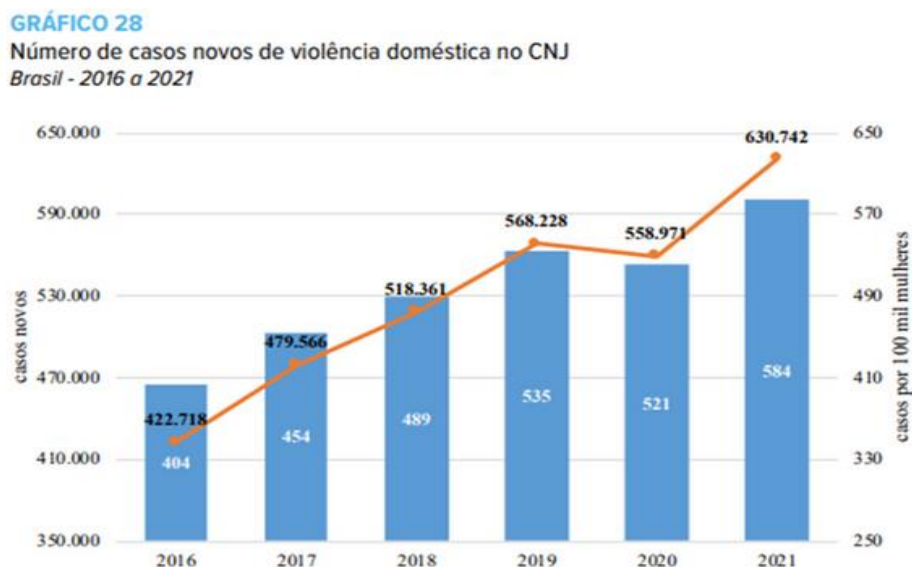


Figura 3 - Fonte: Conselho Nacional de Justiça

Depreende-se que houve um aumento de 404 em 2016 para 587 casos em 2021. Estes números indicam uma alta incidência de violência contra a mulher, revelando a necessidade urgente de ações eficazes de prevenção e combate. A análise comparativa entre os dados nacionais e estaduais permite identificar pontos de convergência e divergência, facilitando a elaboração de políticas públicas mais adequadas às realidades locais.

Em Palmas, a capital do estado, os números são igualmente alarmantes. Tendo em vista ser uma Capital jovem, a cidade concentra uma parcela significativa dos casos registrados no estado, o que exige uma resposta rápida e eficiente por parte das autoridades locais. A atuação de órgãos especializados, como o Centro de Referência de Assistência à Mulher - Flor de Lis, torna-se crucial nesse cenário. Este centro desempenha um papel fundamental no atendimento às vítimas, oferecendo suporte psicológico, jurídico e social, além de encaminhamentos necessários para a proteção das mulheres.

A partir dos dados levantados, fica evidente a importância de estratégias integradas e coordenadas para enfrentar a violência doméstica de forma eficaz. A comparação entre os cenários nacional e estadual permite uma compreensão mais aprofundada do problema, destacando a necessidade de políticas públicas que considerem as especificidades regionais. Somente assim será possível desenvolver ações que realmente façam a diferença na vida das mulheres vítimas de violência em Palmas e em todo o Brasil.

3.2 Levantamento de Mulheres Atendidas em Palmas - TO

O atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica em Palmas é centralizado no Centro de Referência de Assistência à Mulher - Flor de Lis, que oferece um acolhimento especializado e humanizado. Este centro tem como objetivo principal proporcionar às vítimas um ambiente seguro, onde possam receber apoio psicológico, orientação jurídica e assistência social. O levantamento dos atendimentos realizados pelo Centro revela um número crescente de mulheres que procuram ajuda, o que evidencia tanto a gravidade da situação quanto a eficácia da instituição em oferecer suporte.

Os dados coletados pelo Centro Flor de Lis indicam que, informou, através da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, que em 2020 foram atendidas cerca de 104 mulheres vítimas de violência doméstica. Já em 2021, cerca de 168 mulheres procuraram atendimento do referido órgão. Logo, se vê que houve um aumento de cerca de 39% em um único ano, na cidade Palmas – TO.

Além disso, através de entrevista e questionário que consta em apêndice, o Centro de Referência Flor de Lis informou que ao longo dos anos de 2019 a 2023, cerca de 2.900 mulheres foram atendidas pelo órgão.

Este número representa um aumento significativo em relação aos anos anteriores, refletindo tanto o aumento da violência quanto a maior conscientização das

vítimas sobre a importância de buscar ajuda. O perfil das mulheres atendidas varia, abrangendo diferentes faixas etárias, níveis de escolaridade e contextos socioeconômicos, o que demonstra que a violência doméstica é um problema transversal que afeta mulheres de todas as esferas da sociedade.

O trabalho realizado pelo Centro Flor de Lis vai além do atendimento imediato às vítimas. A instituição também desenvolve programas de capacitação e empoderamento, com o objetivo de proporcionar às mulheres as ferramentas necessárias para reconstruir suas vidas. Esses programas incluem cursos de formação profissional, oficinas de autoestima e grupos de apoio, que ajudam as vítimas a superar o trauma e a reintegrar-se na sociedade de forma independente e segura.

Além disso, o centro atua em parceria com outras entidades e órgãos públicos, formando uma rede de apoio que busca oferecer um atendimento integralizado e eficaz. Esta rede inclui a Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM), o Ministério Público, o Judiciário e organizações não-governamentais, criando um sistema de proteção robusto e articulado. A integração entre essas instituições é fundamental para garantir que as vítimas recebam o suporte necessário em todas as etapas do processo de enfrentamento à violência.

3.3 Políticas de Enfrentamento à Violência Doméstica em Palmas

As políticas de enfrentamento à violência doméstica implementadas em Palmas são resultado de um esforço conjunto entre diversas esferas do poder público e da sociedade civil. Essas políticas visam não apenas a proteção imediata das vítimas, mas também a prevenção da violência e a promoção da igualdade de gênero. A atuação dos servidores públicos, especialmente daqueles vinculados ao Centro de Referência de Assistência à Mulher - Flor de Lis, é crucial para o sucesso dessas iniciativas.

Entre as políticas implementadas, obviamente destaca-se a Lei Maria da Penha, que oferece um marco legal robusto para a proteção das mulheres. Em Palmas, a aplicação desta lei é reforçada por iniciativas locais que buscam adaptar as diretrizes nacionais às especificidades regionais.

Recentemente, a Prefeitura Municipal de Palmas, criou a SEMUR – Secretaria Municipal da Mulher, com o objetivo de formular, coordenar e executar políticas e

diretrizes de garantia dos direitos das mulheres. Essa criação está prevista na Seção XII da Lei nº 3.503, publicada no Diário Oficial do Município em 3 de janeiro de 2024.

Além disso, há a Central de Atendimento à Mulher, um canal telefônico próprio para denúncias de violência doméstica, permitindo inclusive que sejam feitas anonimamente, através do “Disque 180”. Ele registra e encaminha as denúncias aos órgãos competentes, além disso, fornece informações sobre os direitos da mulher e orienta onde buscar atendimento nos locais mais próximos e apropriados para cada caso. A ligação é gratuita e funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana.

Outrossim, em Palmas – TO, desde março de 2018, a Prefeitura por meio da Lei Municipal nº 2.369/2018, determinou a todos os órgãos públicos e estabelecimentos comerciais localizados no Município, a afixação de cartazes informando e divulgando a respeito do “Disque 180” para denúncias de violência doméstica.

Tem-se ainda, a instituição do “Programa Mulher Segura e Protegida”, criado pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, em 13 de novembro de 2019 através do Decreto Federal nº 10.112, que tem como objetivo ampliar e integrar os serviços públicos destinados a mulheres em situação de violência, por meio de atendimentos especializados no âmbito da saúde, justiça, rede socioassistencial e a promoção de autonomia financeira dessas mulheres.

Inclusive, um dos projetos desse Programa é a instalação de unidades da Casa da Mulher Brasileira em todos os Municípios brasileiros, se trata de uma “casa” de acolhimento para mulheres em situação de violência. Atualmente, há dez delas em atividade no país, distribuídas em Campo Grande (MS), Fortaleza (CE), Ceilândia (DF), Curitiba (PR), São Luís (MA), Boa Vista (RR), São Paulo (SP), Salvador (BA), Teresina (PI) e Ananindeua (PA). Em Palmas, a Casa da Mulher Brasileira já está em fase final de construção e deve ser entregue no segundo semestre de 2024, segundo notícia publicada pela Defensora Pública do Estado do Tocantins. (Laiane Vilanova, Comunicação DPE-TO, 24/06/2024)

A capacitação contínua dos servidores públicos é um elemento-chave neste processo, garantindo que todos estejam preparados para lidar com as complexidades do atendimento às vítimas de violência doméstica.

A importância das redes de apoio integralizadas é outro ponto fundamental das políticas de enfrentamento à violência doméstica em Palmas. Essas redes são compostas por diversos atores, incluindo órgãos governamentais, organizações não-governamentais e a sociedade civil. A articulação entre esses diferentes entes permite um atendimento mais completo e eficaz às vítimas, que recebem suporte em todas as frentes necessárias para superar a situação de violência.

Programas específicos, como campanhas de conscientização e educação sobre a violência doméstica, também desempenham um papel crucial nas políticas de enfrentamento. Essas campanhas buscam sensibilizar a população sobre a gravidade do problema e incentivar a denúncia de casos de violência. Além disso, promovem a mudança de atitudes e comportamentos, contribuindo para a construção de uma cultura de paz e respeito.

A implementação dessas políticas requer um esforço contínuo e coordenado por parte de todos os envolvidos. A dedicação dos servidores públicos, em especial daqueles que atuam diretamente no atendimento às vítimas, é essencial para garantir que as políticas sejam efetivas e alcancem os resultados esperados. O reconhecimento do trabalho desses profissionais e o investimento na sua capacitação são, portanto, indispensáveis para o fortalecimento das políticas de enfrentamento à violência doméstica em Palmas.

No entanto, baseado nos dados coletados, percebe-se que os resultados não estão conforme o esperado. Além disso, foram encontradas várias falhas na execução dos serviços, que serão explicadas no próximo tópico.

3.4 Resultados e Desafios no Atendimento às Vítimas e a Necessidade de Capacitação Contínua

Os resultados obtidos no que tange ao atendimento às vítimas de violência doméstica em Palmas evidenciam tanto os avanços alcançados quanto os desafios ainda presentes. O aumento no número de mulheres atendidas pelo Centro Flor de Lis demonstra a eficácia do centro em oferecer um acolhimento seguro e qualificado. No entanto, este crescimento também ressalta a persistência da violência doméstica e a necessidade de aprimoramento contínuo das políticas e práticas de atendimento.

Foi constatado, após entrevista com a psicóloga e técnica do CRAM, que entre os principais desafios enfrentados pelos servidores do Centro Flor de Lis, destaca-se a sobrecarga de trabalho e a necessidade de capacitação contínua. A complexidade dos casos atendidos exige um conhecimento especializado e atualizado, bem como habilidades específicas para lidar com situações de alta vulnerabilidade. A capacitação contínua dos servidores é, portanto, fundamental para garantir a qualidade do atendimento e a eficácia das intervenções realizadas.

Atualmente, o quadro de servidores do Centro Flor de Lis é composto por uma Gerente de Políticas Públicas para as Mulheres, uma Assistente Social, uma Psicóloga, um Assistente Administrativo, duas Recepcionistas e um Auxiliar de Serviços Gerais. Este pequeno quadro de servidores enfrenta uma sobrecarga significativa, agravada pela falta de apoio da gestão e de recursos materiais e humanos. A dificuldade de adesão das vítimas também é um desafio constante, o que exige uma abordagem ainda mais sensível e eficiente.

Outro desafio significativo é a necessidade de fortalecimento da rede de apoio e a coordenação entre os diferentes órgãos e entidades envolvidas no enfrentamento à violência doméstica. A integração entre essas instituições é essencial para oferecer um suporte abrangente e eficaz às vítimas, desde o acolhimento inicial até o acompanhamento posterior. A falta de articulação entre os diferentes atores pode resultar em lacunas no atendimento e na proteção das vítimas, comprometendo a eficácia das políticas implementadas.

Embora exista uma Nota Técnica de Uniformização dos CRAMs que prevê um curso de formação inicial para os servidores e a garantia da capacitação continuada, atualmente, os servidores do Centro de Referência que fazem o atendimento direto e básico não recebem nenhum curso de capacitação específico ao iniciar o trabalho no CRAM. As capacitações ofertadas são esporádicas e nem sempre específicas para a atuação e papel que desempenham, evidenciando a necessidade urgente de um programa de capacitação mais estruturado e regular.

A importância do atendimento humanizado não pode ser subestimada. As vítimas de violência doméstica frequentemente chegam ao centro em estado de vulnerabilidade extrema, necessitando de um acolhimento que seja ao mesmo tempo

sensível e profissional. A formação contínua dos servidores deve incluir não apenas aspectos técnicos, mas também o desenvolvimento de competências emocionais e éticas, que são cruciais para um atendimento verdadeiramente humanizado.

Em conclusão, os desafios enfrentados pelos servidores do Centro Flor de Lis e a necessidade de capacitação contínua ressaltam a importância de um investimento contínuo nas políticas de enfrentamento à violência doméstica. A construção de uma rede de apoio forte e coordenada, aliada a um atendimento humanizado e qualificado, é fundamental para garantir que as mulheres vítimas de violência doméstica em Palmas recebam o suporte necessário para superar a situação de violência e reconstruir suas vidas com dignidade e segurança.

3.5 Proposta de Intervenção: Capacitação de Servidores Públicos no Enfrentamento à Violência Doméstica e Atendimento às Mulheres em Situação de Violência

A capacitação de servidores públicos que atuam no enfrentamento à violência doméstica e no atendimento a mulheres em situação de violência é uma medida fundamental para garantir um atendimento eficiente, sensível e respeitoso às vítimas. Esta proposta de intervenção visa detalhar a importância dessa capacitação e sugerir estratégias práticas para implementá-la, utilizando um material didático em formato de E-Book, acessível a todos os servidores, facilmente consultável e compartilhável.

3.5.1 Introdução

A violência contra a mulher é uma violação grave dos direitos humanos e um problema de saúde pública. No serviço público, um atendimento qualificado pode fazer a diferença entre a continuidade do ciclo de violência e a busca por uma vida livre de abusos. Por isso, é essencial que os servidores estejam bem preparados para lidar com essas situações de maneira sensível e eficaz. Esse material visa inspirar os servidores e gestores, promovendo o autoaperfeiçoamento para que possam oferecer um serviço acolhedor, eficiente e que promova a ruptura do ciclo de violência contra a mulher.

3.5.2 Reconhecimento dos Padrões de Abuso

Capacitar servidores públicos é essencial para o reconhecimento de padrões de abuso. Entender o ciclo da violência, que inclui as fases de tensão, agressão e reconciliação, permite que os profissionais identifiquem comportamentos abusivos recorrentes e ajam de maneira proativa. Segundo Saffioti (1994), o ciclo da violência é

composto por uma sequência de fases que tendem a se repetir, tornando crucial o reconhecimento desses padrões pelos profissionais que atendem as vítimas.

3.5.3 Conceitos Básicos

Ensinar às mulheres sobre os tipos de violência é essencial por várias razões importantes, contribuindo diretamente para a proteção, empoderamento e assistência adequada às vítimas. Muitas mulheres podem não reconhecer que estão sofrendo violência, especialmente quando se trata de violência psicológica, moral ou patrimonial, que podem ser mais sutis do que a violência física. Conhecer os diferentes tipos de violência ajuda as mulheres a identificar comportamentos abusivos e entender que não precisam aceitá-los como normais (Schraiber et al., 2002). Além disso, compreender que a violência é culpa do agressor e não da vítima melhora a recuperação emocional e incentiva a busca por ajuda psicológica e participação em grupos de apoio.

3.5.4. Redução da Revitimização

A capacitação ajuda a evitar a revitimização, que ocorre quando as vítimas são submetidas a novos traumas ao buscar ajuda. Segundo Diniz e Schraiber (2005), a revitimização pode ser evitada por meio de um atendimento que respeite a dignidade e a autonomia das vítimas. Servidores bem treinados são capazes de lidar com as vítimas de maneira sensível, evitando perguntas invasivas e procedimentos que possam causar constrangimento ou desconforto.

3.5.5. Fortalecimento da Rede de Proteção

Capacitar servidores públicos fortalece a rede de proteção às mulheres em situação de violência, promovendo uma atuação integrada e articulada entre diferentes serviços, como saúde, segurança, assistência social e justiça. Segundo Grossi e Uziel (2000), a capacitação contínua desses profissionais garante que todos os pontos de atendimento trabalhem de maneira coordenada e eficaz, proporcionando uma resposta abrangente às necessidades das vítimas.

3.5.6. Melhoria na Identificação e Encaminhamento

A capacitação aprimora a habilidade dos servidores em identificar casos de violência doméstica e fazer os devidos encaminhamentos. Schraiber et al. (2002) enfatizam a importância de reconhecer sinais de abuso que podem não ser evidentes à primeira vista e compreender os procedimentos legais e administrativos para garantir que as vítimas recebam a proteção e o suporte necessários.

3.5.7. Promoção de Políticas Públicas Eficazes

Servidores capacitados são fundamentais para a implementação e execução de políticas públicas eficazes no combate à violência doméstica. Saffioti (1994) afirma que a formação contínua contribui para a atualização e aperfeiçoamento das políticas e programas existentes, garantindo que estejam alinhados com as necessidades reais das vítimas. Além disso, esses profissionais podem atuar como agentes multiplicadores de boas práticas, promovendo a conscientização e a mobilização da comunidade em torno da causa.

3.5.8 Estratégias de Capacitação

a) Programas de Treinamento e Workshops

Implementar programas de treinamento regulares e workshops que abordem temas como os tipos de violência, dinâmicas do ciclo de violência, estratégias de intervenção, direitos das vítimas e procedimentos legais. Esses programas devem ser ministrados por especialistas em violência de gênero e incluir estudos de caso, simulações e discussões interativas.

b) Parcerias com Organizações Especializadas

Estabelecer parcerias com ONGs, universidades e outras instituições que tenham expertise em violência doméstica e de gênero. Essas organizações podem fornecer treinamento especializado, recursos educacionais e apoio técnico aos servidores públicos.

c) Material Educativo e Recursos Online

Desenvolver e distribuir material educativo, como manuais, cartilhas e guias práticos, que sirvam como referência para os servidores. Além disso, disponibilizar recursos online, como cursos à distância, webinars e plataformas de e-learning, para facilitar o acesso contínuo à capacitação.

d) Supervisão e Acompanhamento Contínuo

Instituir programas de supervisão e acompanhamento contínuo para avaliar a eficácia do treinamento e oferecer suporte adicional aos servidores. Isso pode incluir sessões de feedback, grupos de discussão e coaching individual.

e) Sensibilização e Conscientização

Promover campanhas de sensibilização e conscientização dentro das instituições públicas para reforçar a importância do atendimento adequado às vítimas de violência. Isso pode incluir palestras, debates e atividades de sensibilização para todos os níveis de funcionários.

3.5.9 Procedimentos de Atendimento

Primeiro Contato

- **Acolhimento:** Receber a mulher de forma acolhedora, com uma postura empática e respeitosa. Criar um ambiente onde ela se sinta segura e encorajada a falar sobre sua situação.
- **Escuta Ativa:** Ouvir a mulher com atenção, sem interrupções, demonstrando interesse genuíno e respeito por suas palavras. Validar seus sentimentos e experiências.

Registro de Informações

- **Confidencialidade:** Informar à vítima sobre a confidencialidade, de modo a dar segurança e confiança a ela. Garantir que todas as informações compartilhadas pela mulher sejam mantidas em sigilo.
- **Detalhamento:** Registrar os fatos de forma clara, objetiva e detalhada, sem omitir ou distorcer informações. Documentar evidências e depoimentos que possam ser úteis em ações judiciais ou outras intervenções.

Encaminhamentos

- **Serviços de Saúde:** Encaminhar a mulher para atendimento médico e psicológico quando necessário. Garantir que ela tenha acesso a cuidados imediatos e acompanhamento contínuo.
- **Proteção Jurídica:** Auxiliar a mulher no acesso a medidas protetivas, como ordens de restrição e acompanhamento jurídico. Informar sobre os direitos e recursos disponíveis.

Rede de Apoio

Apresentar às vítimas os serviços disponíveis é uma ação essencial que desempenha um papel crucial na proteção, empoderamento e recuperação dessas mulheres. O acesso a recursos adequados é fundamental para que as vítimas possam obter ajuda imediata e de longo prazo, abrangendo proteção física, suporte legal, assistência médica e psicológica. Conhecer esses serviços não apenas valida as experiências das vítimas, mas também oferece um sentimento de apoio e pertencimento, essencial para a sua recuperação emocional e fortalecimento.

O CRAM deve trabalhar em conjunto com outros órgãos, como serviços de saúde, segurança pública, assistência social e justiça, para garantir um atendimento integrado e eficaz. Manter uma rede de comunicação e suporte entre as diferentes entidades envolvidas fortalece a rede de apoio, promove o empoderamento e garante uma abordagem integrada e eficaz na proteção e recuperação das mulheres em situação de violência.

3.5.10 Capacitação Contínua

Treinamentos e Oficinas

Oferecer treinamentos regulares sobre violência de gênero, direitos humanos, atendimento humanizado e técnicas de intervenção, com profissionais especializados. Incluir módulos práticos com simulações de atendimento. Convidar especialistas, psicólogos, advogados e ativistas para compartilhar conhecimentos e experiências, enriquecendo a formação dos servidores.

Estabelecer parcerias com ONGs, instituições educacionais e empresas para cobrir parte dos custos. Subvenções governamentais e programas de financiamento específicos para a promoção dos direitos das mulheres também podem ajudar a reduzir os custos.

Capacitar servidores públicos que lidam com mulheres em situação de violência é uma estratégia fundamental para garantir um atendimento de qualidade, promover a proteção e o empoderamento das vítimas, e fortalecer a resposta institucional à violência doméstica. Através de treinamento contínuo e recursos adequados, é possível criar uma rede de apoio eficaz e sensível às necessidades das mulheres em situação de violência.

3.5.11 Gestão de pessoas

O gestor deve traçar perfis de profissionais antes de alocá-los em determinados órgãos que são muito complexos, como os CRAM's por exemplo. Inserir servidores que apresentam uma saúde mental fragilizada, ou que não coadunam com as políticas de apoio às vítimas, ou ainda servidores que têm ideologias muito diferentes das que necessitam ser empregadas em ambientes como esses, pode ser tornar um risco às assistidas, além de prejudicar o serviço prestado. Portanto, deve-se buscar servidores com perfis compatíveis às necessidades do órgão, preferencialmente, aqueles que tem formação profissional e acadêmica para lidar com as demandas.

3.5.12 Auto-Cuidado dos Servidores

Prevenção ao Burnout

Incentivar os servidores a manter um equilíbrio entre vida profissional e pessoal, praticar atividades físicas, hobbies e momentos de lazer. Além disso, disponibilizar apoio psicológico, ou o acesso a serviços de saúde mental para os servidores que lidam diretamente com casos de violência. Ainda, promover grupos de apoio e sessões de terapia para ajudar a lidar com o estresse e a carga emocional do trabalho, viabilizados através parcerias com instituições de saúde mental para oferecer atendimento especializado.

3.5.13 Avaliação e Melhoria Feedback e Avaliação

Coleta: Implementar mecanismos para coletar feedback das mulheres atendidas sobre a qualidade do serviço. Utilizar questionários anônimos, entrevistas e outros métodos para obter informações detalhadas sobre a experiência delas.

Análise: Analisar os feedbacks recebidos para identificar pontos fortes e áreas que necessitam de melhoria. Utilizar essas informações para ajustar e aprimorar os procedimentos de atendimento.

Ajustes e Melhorias:

Realizar ajustes contínuos nos procedimentos de atendimento com base nos feedbacks recebidos e nas melhores práticas do setor. Promover um ambiente de trabalho que valorize a inovação e a melhoria contínua.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta seção apresenta uma síntese abrangente do trabalho desenvolvido ao longo desta dissertação, com uma análise cuidadosa sobre o cumprimento dos objetivos estabelecidos e a verificação da hipótese de pesquisa inicial. Cada objetivo foi revisado, identificando o grau de atendimento (parcial ou integral), os problemas encontrados e as soluções adotadas.

Cumprimento dos Objetivos

O objetivo principal deste estudo era investigar e propor maneiras de aprimorar as políticas públicas municipais para fortalecer a rede de apoio às mulheres em situação de violência doméstica. Este objetivo foi plenamente atendido através da pesquisa que revelou lacunas significativas nas abordagens atuais e sugeriu estratégias específicas para superá-las.

Os objetivos específicos incluíram:

Mapear as políticas públicas existentes: Este objetivo foi integralmente alcançado. A pesquisa ofereceu um panorama detalhado das políticas atualmente implementadas nos municípios brasileiros, destacando as suas deficiências e pontos fortes.

Analisar a eficácia das redes de apoio: O estudo investigou a estrutura e a funcionalidade das redes de apoio, identificando problemas como a falta de integração entre serviços e a insuficiência na capacitação dos profissionais. Este objetivo foi atendido em grande parte, com propostas de melhoria e sugestões para uma colaboração mais efetiva entre os diversos atores envolvidos.

Propor um modelo de capacitação contínua: A proposta de um modelo de capacitação contínua para profissionais que atuam na área foi desenvolvida com base em evidências coletadas durante a pesquisa. Este modelo tem potencial para ser adaptado e aplicado em diferentes contextos, visando melhorar a resposta às vítimas de violência doméstica.

Análise Crítica e Soluções Adotadas

Durante o desenvolvimento do trabalho, foram encontrados desafios como a resistência institucional a mudanças e a falta de recursos financeiros. Para superar essas dificuldades, foram propostas soluções como a implementação de políticas de incentivos para a formação de parcerias entre governos locais e organizações não governamentais, além de um melhor uso de tecnologias para a capacitação remota de profissionais.

Apesar de algumas limitações, como a dificuldade em obter dados atualizados de algumas localidades, o estudo conseguiu preencher uma lacuna significativa na literatura ao fornecer um modelo teórico-prático de fortalecimento das políticas de apoio às mulheres vítimas de violência.

4.1 Contribuições da Dissertação

A dissertação apresenta várias contribuições importantes para o campo das políticas públicas de enfrentamento à violência doméstica. Primeiramente, ela fornece uma análise crítica das práticas atuais adotadas pelos municípios, identificando áreas que necessitam de intervenção urgente. Além disso, a proposta de um modelo de capacitação contínua é inovadora, pois integra a formação de profissionais de diversos setores, como

saúde, segurança pública, assistência social e justiça, promovendo um atendimento mais holístico e eficiente.

O impacto social do trabalho é significativo, ao contribuir para a melhoria das condições de vida de mulheres vítimas de violência, por meio de um atendimento mais humanizado e eficiente. Em termos acadêmicos, o trabalho avança o estado da arte ao propor novas metodologias para a avaliação e aprimoramento das políticas públicas nessa área.

4.2 Trabalhos Futuros

Ao longo do desenvolvimento deste trabalho, diversas possibilidades de pesquisa futura foram identificadas, oferecendo oportunidades para ampliar e aprofundar o conhecimento gerado. Algumas dessas oportunidades incluem:

Avaliação de Impacto Longitudinal: Conduzir estudos de longo prazo para avaliar o impacto das políticas públicas propostas sobre a segurança e o bem-estar das mulheres atendidas, verificando a efetividade das mudanças sugeridas.

Inovação Tecnológica na Capacitação: Investigar o uso de plataformas digitais e aplicativos móveis como ferramentas de apoio na capacitação contínua dos profissionais, facilitando o acesso a treinamentos e atualizações de forma flexível e acessível.

Expansão Geográfica do Modelo: Testar a adaptação do modelo de capacitação contínua em diferentes regiões do Brasil e outros países, levando em conta as especificidades culturais e sociais de cada localidade.

Integração com Educação Formal: Explorar a inserção de conteúdos sobre violência doméstica e apoio a vítimas nos currículos de formação inicial de profissionais das áreas de saúde, educação e segurança pública, promovendo uma conscientização desde o início de suas carreiras.

Colaboração com a Sociedade Civil: Estudar novas formas de colaboração entre governos municipais e organizações da sociedade civil para maximizar o impacto das políticas de proteção e ampliar a rede de apoio disponível às vítimas.

Essas propostas de pesquisa futura oferecem caminhos promissores para o avanço na proteção dos direitos das mulheres e no combate à violência doméstica, ampliando o impacto deste trabalho além de seus resultados imediatos.

REFERÊNCIAS

Assessoria de Comunicação do IBDFAM. Uma em cada quatro mulheres foi vítima de violência no Brasil durante a pandemia. Publicado em: 23 de agosto de 2021.

Disponível em: <https://ibdfam.org.br/noticias/8831>.

BANDEIRA, L. M. Violência de gênero: a construção de um campo teórico e de investigação. *Psicologia & Sociedade*, 26(spe), 23-32, 2014. Disponível em: SciELO.

BLAY, E. A. Violência contra a mulher e políticas públicas. *Estudos avançados*, v. 17, n. 49, 2003. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/9946>, p. 678-683.

BOURDIEU, P. *Masculine Domination*. Stanford University Press, 2002. Disponível em: Stanford University Press.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, (Lei Maria da Penha). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Normas técnicas de uniformização - CRAMS. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2006. Disponível em: <link>. Acesso em: 03 jul. 2024.

CANÇADO, A. C.; PEREIRA, J. R.; TENÓRIO, F. G. *Gestão Social: epistemologia de um paradigma*. Curitiba, PR: CRV, 2015.

COELHO, Sonia; ZELIC, Helena. Passos da luta pelo fim da violência contra as mulheres. In: *DIREITOS HUMANOS NO BRASIL 2018: Relatório da Rede Social de Justiça e Direitos Humanos*. 1. ed. São Paulo: Outras Expressões, 2018.

CRENSHAW, K. Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color. *Stanford Law Review*, 43(6), 1241-1299, 1991. Disponível em: Stanford Law Review.

DEFENSORIA PÚBLICA DO TOCANTINS. Núcleo da Mulher da Defensoria Pública visita obras da Casa da Mulher Brasileira em Palmas. Defensoria Pública do Tocantins, Palmas, 24 jun. 2024. Disponível em: <https://www.defensoria.to.def.br/noticia/nucleo-da-mulher-da-defensoria-publica-visita-obras-da-casa-da-mulher-brasileira-em-palmas>. Acesso em: 6 ago. 2024.

DIAS, Diego Melo; GUIMARÃES, Maria da Glória Vítório. Avaliação da capacitação profissional na Prefeitura de Manaus. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, v. 10, n. 3, set. 2016, RPCA. Rio de Janeiro.

DIAS, M. B. *Lei Maria da Penha: comentários sobre a Lei 11.340 de 7 de agosto de 2006*. Editora Revista dos Tribunais, 2007. Disponível em: Livraria RT.

DIAS, Maria Berenice. A Lei Maria da Penha na Justiça. Revista dos Tribunais; 2ª edição, 2017.

DINIZ, D. Violência contra a mulher: política, religião e lei no Brasil. Estudos Feministas, 20(3), 817-832, 2012. Disponível em: SciELO.

DINIZ, S. G.; SCHRAIBER, L. B. Violência contra mulheres e políticas públicas: conselhos e conferências de direitos. Revista Ciência & Saúde Coletiva, v. 10, n. 1, p. 193-205, 2005.

EREZ, E. Domestic violence and the criminal justice system: an overview. Online Journal of Issues in Nursing, v. 7, n. 1, p. 4-4, 2002.

FERREIRA, Maria de Fátima de Jesus Agostinho. Violência de gênero e institucional contra as mulheres: a importância da escuta qualificada e da capacitação profissional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 16., 2019, Brasília. Anais [...]. Brasília: CBAS, 2019. Tema: 40 anos da "Virada" do Serviço Social.

Fórum Brasileiro de Segurança Pública. Anuário de Segurança Pública de 2022. Atualizado em: 29 de junho de 2022. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2022/06/anuario-2022.pdf?v=3>.

Garcia, A. A capacitação dos profissionais de segurança pública no atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e familiar. Revista de Administração Pública, 43(6), 1371-1393, 2009. Disponível em: SciELO.

GIL, A. C. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GROSSI, M. P.; UZIEL, A. P. Violência e gênero: um debate necessário. Revista Estudos Feministas, v. 8, n. 1, p. 105-118, 2000.

Heise, L. L. Violence against women: An integrated, ecological framework. Violence Against Women, 4(3), 262-290, 1998. Disponível em: ResearchGate.

HOLLAND, Jack. "Misogyny: The World's Oldest Prejudice". Running Press, 18 de agosto de 2006. Philadelphia.

Interface: Comunicação, Saúde e Educação. O distanciamento social em tempos de Covid-19: uma análise de seus rebatimentos em torno da violência doméstica. Publicado em: 19 de abril de 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/jCBm4rn9TSXDzrZQ5JXKnNL/?format=html&lang=pt>.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. Fundamentos de Metodologia Científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

Lima, C. A. B. Lei Maria da Penha e sua aplicação nos primeiros cinco anos de vigência. Revista de Direito da Faculdade Guanambi, 2(2), 49-67, 2011. Disponível em: Revista de Direito da Faculdade Guanambi.

MINAYO, M. C. de S. O Desafio do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2009.

Oliveira, E. P. Capacitação de profissionais de saúde para o enfrentamento da violência doméstica. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 70(1), 167-174, 2017. Disponível em: SciELO.

PALMAS. Lei nº 2.369, de 29 de janeiro de 2018. Disponível em: <https://legislativo.palmas.to.gov.br/media/leis/lei-ordinaria-2.369-2018-01-29-31-1-2018-16-45-4.pdf>.

PASINATO, W. A Lei Maria da Penha e o atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e familiar. *Revista Estudos Feministas*, 23(2), 569-579, 2015. Disponível em: SciELO.

Pinto, C. S. Movimentos feministas, ONGs e a construção das políticas públicas no Brasil. *Cadernos Pagu*, (47), 169-198, 2016. Disponível em: SciELO.

PONTES, Marly; MARQUES, Mayra Santos; ABREU, Natália Silva. Análise funcional da norma técnica uniformizadora dos centros de referência da mulher. *Acta Comportamentalia: Revista Latina de Análisis de Comportamiento*, vol. 30, núm. 2, pp. 303-317, 2022. Universidad Veracruzana. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274571191006>.

POPPER, K. R. *A Lógica da Pesquisa Científica*. 12. ed. São Paulo: Cultrix, 2008.

PORTO, Pedro Rui da Fontoura. *Violência doméstica e familiar contra a mulher: Lei 11.340/06: análise crítica e sistêmica*. Porto Alegre: Livr. do Advogado, 2021.

Prefeitura de Palmas [Site Institucional]. Disponível em: <https://www.palmas.to.gov.br/portal/noticias/flor-de-lis-atendeu-69-mulheres-em-situacao-de-violencia-domestica-em-palmas-de-janeiro-a-julho-de-2021/28401/>.

SAFFIOTI, Heleieth. *Gênero, patriarcado, violência*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004.

Santos, B. S. *Para uma revolução democrática da justiça*. Boitempo Editorial, 2013. Disponível em: Boitempo.

Santos, C. M. Curto-circuito, falta de linha ou na linha? Redes de enfrentamento à violência contra mulheres em São Paulo. *Estudos Feministas*, 23(2), 577-600, 2015. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.1590/0104-026X2015v23n2p577>.

SCHRAIBER, L. B.; D'Oliveira, A. F. P. L.; FRANÇA-JUNIOR, I. Violência sexual por parceiro íntimo entre homens e mulheres no Brasil urbano, 2005. *Revista Saúde Pública*, 41(2), 210-217, 2005. Disponível em: SciELO.

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO TOCANTINS. Casos de feminicídio aumentam durante a pandemia e Segurança Pública emite orientações para prevenção e denúncia. Secretaria de Segurança Pública do Tocantins, Palmas, 05 ago. 2023. Disponível em: <https://www.to.gov.br/ssp/noticias/casos-de-feminicidio-aumentam-durante-a-pandemia-e-seguranca-publica-emite-orientacoes-para-prevencao-e-denuncia/4fs268hachny>. Acesso em: 06 ago. 2024.

SEVERINO, A. J. Metodologia do Trabalho Científico. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SOUZA, Marjane Bernardy; SILVA, Maria Fernanda Silva da. Estratégias de enfrentamento de mulheres vítimas de violência doméstica: uma revisão da literatura brasileira. Pensando Famílias, Porto Alegre, v. 23, n. 1, p. 153-166, jul. 2019.

THIOLLENT, M. Metodologia da Pesquisa-Ação. 18. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

TIBURI, Marcia. Feminismo em comum: para todas, todes e todos. Rosa dos tempos, 2023.

YIN, R. K. Estudo de Caso: Planejamento e Métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

APÊNDICE

Apêndice A – Ofício com roteiro de entrevista



OFÍCIO 001/2024

Palmas, 02 de julho de 2024.

À senhora,
Fernanda Teixeira Halum Pitaluga
Secretaria Municipal da Mulher

Assunto: Coleta de dados para dissertação de mestrado profissional em Administração Pública - Universidade Federal Do Tocantins.

Venho por meio deste, solicitar informações à cerca das políticas públicas oferecidas no âmbito do Município de Palmas, para mulheres vítimas de violência doméstica, com o fim de consubstanciar meu projeto de pesquisa, cujo o tema é: **O PAPEL DO PODER MUNICIPAL NO APOIO ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA EM PALMAS-TO**. A dissertação em questão é o trabalho de conclusão do curso de Mestrado Profissional em Administração Pública pela Universidade Federal do Tocantins. As perguntas a serem respondidas, são as seguintes:

1. Quais as atuais políticas públicas existentes no âmbito municipal em Palmas, atualmente, em apoio às vítimas de violência doméstica?
2. Quantas mulheres vítimas de violência doméstica já foram atendidas pelo Centro de Referência Flor de Lis, nos anos de 2019 a 2023?
3. Os servidores do Centro de Referência, que fazem o atendimento direto e básico, recebem algum tipo de curso, capacitação, para atender essas vítimas?
4. Por quantos servidores é composto o quadro de servidores no Centro de Referência Flor de Lis? Quais são os profissionais? Como é a estrutura do aparelho?
5. Quais os principais desafios que os servidores, identificam nesse trabalho de atendimento às mulheres em situação de violência? (ex: Falta de servidores, falta de capacitação, dificuldade no atendimento às vítimas, etc.)

Certa de poder contar com vossa colaboração, desde já, agradeço a atenção da pasta.

Atenciosamente,

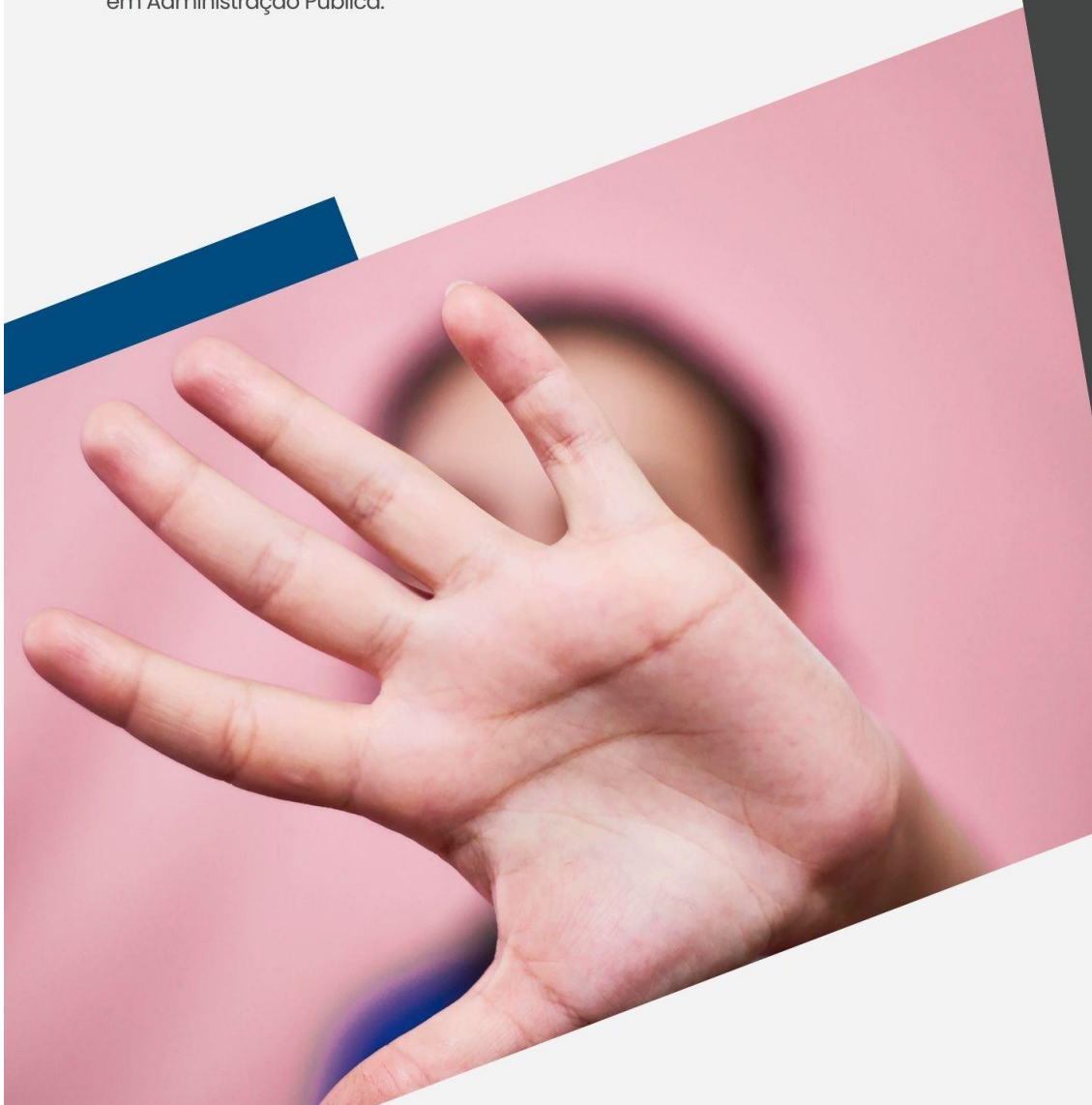
MARIA CLARA SILVA LINS
Mestranda em Administração Pública
Universidade Federal do Tocantins

Apêndice B – Relatório técnico

**O PAPEL DA CASA FLOR DE LIS NO COMBATE
À VIOÊNCIA DOMÉSTICA: ANÁLISE DOS
MECANISMOS DE APOIO NO MUNICÍPIO DE
PALMAS - TO.**

O PAPEL DA CASA FLOR DE LIS NO COMBATE À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: ANÁLISE DOS MECANISMOS DE APOIO NO MUNICÍPIO DE PALMAS – TO.

Relatório técnico apresentado pela mestrande Maria Clara Silva Lins ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação do docente Adriano Batista Castorino, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.



Resumo	03
Contexto	03
Público-alvo da proposta	05
Descrição da situação-problema	06
Objetivos da proposta de intervenção	06
Diagnóstico e análise	07
Proposta de intervenção	10
Responsáveis pela proposta de intervenção e data	14
Referências	15
Protocolo de recebimento	16

RESUMO

Pela lei, a violência doméstica e familiar contra a mulher é caracterizada como qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial. A Lei 11.340 tem o objetivo de assegurar que toda mulher, independentemente de classe, raça, etnia, orientação sexual, renda, cultura, nível educacional, idade e religião, goze dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana e viva sem violência. Essa lei, além de trazer visibilidade às vítimas, auxilia no combate à violência contra a mulher e prevê medidas protetivas de urgência que são mecanismos responsáveis por coibir e prevenir que a violência continue. No entanto, ainda há muitas fragilidades e lacunas nessa lei, principalmente no apoio e proteção das vítimas após a denúncia, vez que muitas dependem financeiramente e emocionalmente de seus agressores. Com isso, durante a pandemia da Covid-19, os números de casos de violência doméstica aumentaram drasticamente, o que se fez necessário questionar qual o papel o poder público desempenha frente a esse problema, no sentido de quais mecanismos o mesmo está se utilizando para coibir esse aumento. A presente pesquisa analisou esse aspecto no âmbito do Poder Municipal de Palmas – TO, elencando quais os principais mecanismos de apoio às vítimas atualmente existentes e sua eficácia. Os resultados encontrados, puderam desencadear ideias para melhorar o sistema atualmente utilizado pelo Poder Público, para que através da ênfase nos servidores eles possam desempenhar melhor seus papéis na sociedade no combate à violência contra a mulher e também como agentes públicos.

CONTEXTO

Com a pandemia da Covid-19, o número de denúncias de violência doméstica, que já era alto, cresceu galopantemente durante este período de isolamento social. De acordo com pesquisa feita pelo Datafolha,

cerca de 1 em cada 4 mulheres brasileiras (24,4%) acima de 16 anos afirma ter sofrido algum tipo de violência ou agressão durante o primeiro ano de pandemia de Covid-19. Isso significa dizer que neste ano, cerca de 17 milhões de mulheres sofreram violência.

Esse números podem ser atribuídos pela alteração na rotina da sociedade, que levou as pessoas a passarem mais tempo em casa e outras a lidar com problemas relacionados ao desemprego. Tudo isso, acaba influenciando nas relações interpessoais, e um dos resultados foi o crescimento alarmante de denúncias de violência contra a mulher.

Nesse sentido, faz-se cada vez mais necessário a conscientização da população sobre a gravidade desse problema, bem como a necessidade da “desculturalização” de que violência doméstica é algo comum e que não há punição.

Pensar no debate dessa problemática e perpetuá-lo em vários nichos diferentes é extremamente útil no enfrentamento à violência doméstica, vez que mais pessoas serão informadas, mais pessoas poderão denunciar, mais pessoas poderão buscar os seus direitos e mais mulheres poderão evitar ou sair de relações violentas antecipadamente.

A luta das mulheres contra a violência perpassa décadas, mas a origem desse problema é ainda mais antiga. A vitimização da mulher vem desde a antiguidade, não apenas pelo homem, mas também pela religião, que levou muitas mulheres à tortura e à fogueira.

No Brasil, o combate à violência contra a mulher vem de longa data, de quando o movimento feminista tomou força nos anos 1970. Embora muitas mudanças tenham ocorrido desde os anos 70 e as mulheres terem conquistados muitos direitos, a opressão e o desprezo em relação a elas ainda permanecem profundamente enraizados na sociedade. Estereótipos e expressões que retratam as mulheres como loucas, irracionais, frágeis ou incapazes, são comuns e, em muitos casos, tratados com naturalidade pelas pessoas, incluindo as próprias.

Ainda se enfrentam problemas básicos, como a equiparação salarial de gênero, outros mais complexos, como a impunidade dos agressores de mulheres, a falta de segurança sofrida por elas, e os índices de denúncias de violência doméstica cada vez mais alarmantes.

Nesse contexto, vale destacar que a dependência financeira ainda é um dos principais fatores que alimentam o ciclo da violência doméstica, pois muitas mulheres permanecem em relações abusivas por não conseguirem garantir uma condição de vida sustentável para si e para suas famílias. Além disso, uma parcela significativa das mulheres permanece em relacionamentos violentos devido à dependência emocional, muitas vezes, resultado de violência moral e psicológica, por parte de seus parceiros.

Ainda, há a parcela que se mantém nesse tipo de relação por medo dos seus parceiros, de sofrerem algum tipo de vingança ou ameaça, ou mesmo, temem por seus filhos e sua família.

Há de se falar, nesse contexto familiar, do peso que a mulher carrega por ser mãe, atualmente ainda há uma pressão muito grande da sociedade que atribui a mulher a responsabilidade de cuidar da família, sob qualquer circunstância, mesmo que isso tenha um custo muito alto para ela. O julgamento social ainda é muito explícito e devastador.

Todos esses fatores fomentam o ciclo da violência, o que faz com que seja tão difícil para essas mulheres cessarem as agressões vividas, ainda que seja extremamente árduo para elas, a grande maioria acaba se aprofundando cada vez mais nesse problema.

A importância de uma rede de apoio para mulheres em situação de violência é inegável, uma vez que ela oferece suporte essencial para a segurança, recuperação e reabilitação dessas mulheres. A violência contra a mulher é um problema grave e multifacetado, exigindo uma abordagem abrangente que inclua proteção imediata, apoio emocional, acesso a recursos e orientação adequada.

Nesse contexto, o Poder Público desempenha um papel crucial na criação e fortalecimento dessas redes de apoio. A implementação e a execução de leis específicas, como a Lei Maria da Penha no Brasil, são passos essenciais para garantir a proteção legal das vítimas. Além disso, a criação de políticas públicas voltadas para a prevenção e o combate à violência de gênero é fundamental.

Os serviços de apoio e proteção, como centros de atendimento, casas-abrigo e linhas diretas de emergência, devem ser mantidos e ampliados. Esses serviços não apenas oferecem refúgio imediato, mas também suporte contínuo para a recuperação e reabilitação das vítimas.

A educação e a sensibilização da sociedade sobre a violência contra a mulher são igualmente importantes. Campanhas de conscientização e programas educativos podem ajudar a desmistificar tabus, encorajar a denúncia e promover uma cultura de respeito e igualdade.

O treinamento adequado de profissionais de saúde, assistência social, segurança pública e justiça é essencial para garantir um atendimento humanizado e eficaz às vítimas de violência. Profissionais bem preparados podem oferecer um suporte mais adequado e sensível às necessidades das mulheres em situação de violência.

Em suma, a rede de apoio para mulheres em situação de violência é essencial para a proteção e empoderamento das vítimas. O Poder Público tem a responsabilidade de criar e fortalecer essas redes, implementando políticas eficazes e promovendo uma cultura de respeito e igualdade. Somente com uma abordagem abrangente e colaborativa será possível oferecer às mulheres a proteção e o suporte necessários para superar a violência e reconstruir suas vidas.

PÚBLICO-ALVO

Capacitar servidores públicos que atuam no enfrentamento à violência doméstica e no atendimento a mulheres em situação de violência é essencial para garantir um atendimento eficiente, sensível e respeitoso às vítimas. Esta capacitação contribui para a criação de uma rede de apoio sólida e eficaz, capaz de oferecer proteção e suporte integral às mulheres que enfrentam situações de violência.

O treinamento permite que os profissionais reconheçam os sinais de violência, compreendam suas dinâmicas e respondam de maneira adequada, respeitosa e empática. Isso inclui a habilidade de escutar sem julgar, oferecer apoio emocional, e encaminhar as vítimas para os serviços apropriados.

Outro fator, é que a capacitação ajuda a

evitar a revitimização, que ocorre quando as vítimas são submetidas a novos traumas ao buscar ajuda. Servidores bem treinados são capazes de lidar com as vítimas de maneira sensível, evitando perguntas invasivas e procedimentos que possam causar constrangimento ou desconforto. Eles aprendem a criar um ambiente seguro e acolhedor, onde as vítimas se sintam respeitadas e protegidas. Portanto, a pesquisa é voltada à todos os servidores que estão na linha de frente do combate à violência doméstica e atendem mulheres em nessa situação, para promover, sobretudo, uma atuação integrada e articulada entre diferentes serviços, como profissionais da saúde, segurança, assistência social e justiça.

PROFISSIONAIS

- **PSICÓLOGOS**
- **ASSISTENTES SOCIAIS**
- **SERVIDORES DA SEGURANÇA PÚBLICA**
- **SERVIDORES DA JUSTIÇA**
- **SERVIDORES ADMINISTRATIVOS**
- **DEMAIS SERVIDORES INSERIDOS NESSA ÁREA**

DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

A problemática desta dissertação se centra no seguinte dilema: apesar da existência de diversos mecanismos de defesa e proteção em favor das mulheres em situação de violência, os números de casos de violência doméstica permanecem alarmantes. Esse fenômeno transcende classes sociais, raças e religiões, sendo uma realidade presente em diferentes contextos. Diante disso, surge a seguinte indagação: por que, mesmo com a implementação da Lei Maria da Penha e com os mecanismos de proteção vigentes, os índices de violência doméstica continuam em crescimento?

Nesse contexto, é fundamental analisar a situação particular de Palmas, a capital mais jovem do Brasil. Embora a violência doméstica não seja uma questão exclusiva desse município, e apesar de haver avanços nas políticas públicas e na proteção dos direitos das mulheres, o debate sobre as condições de vida dessas mulheres e as consequências a longo prazo da violência ainda é insuficiente. A pesquisa busca, portanto, demonstrar que as medidas de proteção, como o afastamento do agressor, são importantes, mas não bastam por si só para resolver o problema estrutural da violência doméstica.

OBJETIVOS DA PROPOSTA

Propor o desenvolvimento de um produto técnico na forma de material didático (e-Book), destinado a profissionais que atuam em Centros de Referência no atendimento a mulheres em situação de violência, bem como em outras entidades estatais que lidam com essa questão. Este material tem como objetivo inspirar e guiar esses profissionais de maneira didática e ilustrativa, demonstrando as melhores práticas e abordagens no atendimento e suporte às vítimas. Além disso, o material pretende fomentar a capacidade desses servidores de gerar novas ideias e propostas para a Administração Pública, contribuindo para a criação de políticas administrativas inovadoras e eficazes. Assim, não apenas melhoraremos o atendimento imediato às mulheres em situação de violência, mas também promoveremos avanços contínuos na qualidade dos serviços prestados.

DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

A Lei Maria da Penha é de suma importância para cessar a violência e afastar o agressor da vítima. No entanto, isso por si só não é suficiente. Todo o processo de reestruturação da mulher após a agressão é tão importante quanto a prisão do agressor. O apoio e a ajuda oferecidos às vítimas desempenham um papel crucial no rompimento do ciclo da violência, proporcionando às mulheres as ferramentas necessárias para reconstruir suas vidas e prevenir novas situações de abuso.

Nesse sentido, foi feita uma análise, das políticas públicas existentes em Palmas - TO, que vão além da Lei Maria da Penha. Uma delas, é a Central de Atendimento à Mulher, um canal telefônico próprio para denúncias de violência doméstica, permitindo inclusive que sejam feitas anonimamente, através do "Disque 180". Ele registra e encaminha as denúncias aos órgãos competentes, além disso, fornece informações sobre os direitos da mulher e orienta onde buscar atendimento nos locais mais próximos e apropriados para cada caso. A ligação é gratuita e funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana.

Ainda no município, desde março de 2018, a Prefeitura por meio da Lei Municipal nº 2.369/2018, determinou a todos os órgãos públicos e estabelecimentos comerciais da cidade, a afixação cartazes informando e divulgando a respeito do "Disque 180" para denúncias de violência doméstica.

Além disso, em 13 de novembro de 2019 entrou em vigor o Decreto Federal nº 10.112, que instituiu o "Programa Mulher Segura e Protegida", criado pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, que tem como objetivo ampliar e integrar os serviços públicos destinados a mulheres em situação de violência, por meio de atendimentos especializados no âmbito da saúde, justiça, rede socioassistencial e a promoção de autonomia financeira dessas mulheres.

Inclusive, um dos projetos desse Programa é a instalação de unidades da Casa da Mulher Brasileira em todos os Municípios brasileiros, se trata de uma "casa" de acolhimento para mulheres em situação de violência. Em abril de 2024, o projeto já foi executado em cerca de 52%, de acordo com o jornalista Cleber Toledo.

Palmas também conta com o Centro de Referência Flor de Lis, ela é mantida pela Prefeitura e tem como objetivo atender mulheres vítimas de algum tipo de violência, por meio de demanda espontânea ou encaminhamento de parceiros da rede de proteção, como por exemplo a Defensoria Pública, o Ministério Público, Tribunal de Justiça e o Governo do Estado.

Além disso, a Prefeitura de Palmas criou a Secretaria Municipal da Mulher (Semur) com o objetivo de formular, coordenar e executar políticas e diretrizes de garantia dos direitos das mulheres. Essa criação está prevista na Seção XII da Lei 3.503, publicada no Diário Oficial do Município em 3 de janeiro de 2024.

Outro aspecto analisado foram os processos de capacitação disponíveis para os servidores envolvidos nesse contexto. O Centro de Referência Flor de Lis, atualmente vinculado à Secretaria da Mulher, foi o escolhido para a efetiva coleta de dados.

Foi verificado, que apesar de existir uma Norma Técnica de Uniformização, que prevê um curso de formação inicial para os servidores, bem como prevê que a coordenação dos Centros de Referência devem garantir a capacitação continuada, isso não ocorre na prática.

De acordo com a entrevista feita com a psicóloga Giselly Martins, técnica do Flor de Lis, as capacitações oferecidas ainda são muito esporádicas e nem sempre específicas do órgão. Isso só reafirmou a necessidade de encorajar a implementação de políticas administrativas voltadas à capacitação destes servidores.

DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

ENTREVISTA FEITA COM SERVIDORA TÉCNICA DO CRAM

1. Quais as atuais políticas públicas existentes no âmbito municipal em Palmas, atualmente, em apoio às vítimas de violência doméstica?

Atualmente, no âmbito de política pública municipal, a única instituição que trabalha com o apoio às vítimas de violência doméstica é o Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência – CRAM Flor de Lis. Que funciona como um espaço de acolhimento e atendimento interdisciplinar (psicológico, social, de orientação e informação) à mulher em situação de violência. Promove atividades com as mulheres em acompanhamento que visam romper com a situação de violência, promovendo a construção da cidadania por meio de ações globais, conforme a norma técnica de uniformização dos CRAM's do Governo Federal.

2. Quantas mulheres vítimas de violência doméstica já foram atendidas pelo Centro de Referência Flor de Lis, nos anos de 2019 a 2023?

De acordo com os dados registrados, cerca de **2.900** mulheres foram atendidas pelo Flor de Lis nos últimos cinco anos.

3. Os servidores do Centro de Referência, que fazem o atendimento direto e básico, recebem algum tipo de curso, capacitação, para atender essas vítimas?

Não há um curso de capacitação específico para ser realizado quando se inicia o trabalho no CRAM, porém, há capacitações que são ofertadas, esporadicamente, pela gestão municipal.

4. Por quantos servidores é composto o quadro de servidores no Centro de Referência Flor de Lis? Quais são os profissionais? Como é a estrutura do aparelho?

Atualmente o quadro de servidores é formado por: 1 Gerente de Políticas Públicas para as Mulheres; 1 Assistente Social; 1 Psicóloga; 1 Assistente Administrativo; 2 Recepcionistas e 1 Auxiliar de Serviços Gerais.

5. Quais os principais desafios que os servidores, identificam nesse trabalho de atendimento às mulheres em situação de violência?

Falta de apoio da gestão, falta de recursos materiais e humanos, dificuldade de adesão das vítimas, entre outras questões já mencionadas pessoalmente.

DADOS COLETADOS

Nesse sentido, outros dados foram coletados, junto ao Anuário Brasileiro de Segurança pública (Figura 1 e 2), nos anos de 2020, 2021 e 2022. Eles demonstram que em 2020 o número de mulheres que sofreram lesões corporais no âmbito doméstico foi de 1.509. Já em 2021, esse número subiu para 1.688 mulheres. Em 2022, o número continuou a crescer, somaram 2.094 casos de violência doméstica, só no Tocantins.

Ainda nesse contexto, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que monitorou os casos e denúncias de violência doméstica no Brasil, identificou que entre 2016 e 2021 houve um aumento de 45% no número de casos novos de violência doméstica por 100.000 mulheres, conforme demonstra a Figura 3. Depreende-se que houve um aumento de 404 em 2016 para 587 em 2021.

Lesão corporal dolosa - violência doméstica (Art. 129 § 9º)					
Brasil e Unidades da Federação – 2020-2021					
Brasil e Unidades da Federação	N. Absolutos		Taxas (1)		Variação (%)
	2020 (2)	2021	2020	2021	
Brasil	227.753	230.861	220,1	221,4	0,6
Acre	534	1.051	119,4	231,7	94,3
Alagoas	1.233	1.492	70,7	85,3	20,4
Amapá	874	1.240	203,1	283,0	39,3
Amazonas	2.352	2.617	112,2	123,0	9,6
Bahia	10.925	9.899	142,3	128,4	-9,8
Ceará	---	---	---	---	---
Distrito Federal	3.276	3.327	206,6	194,7	-5,7
Espírito Santo	2.278	1.310	110,4	91,6	-17,1
Goiás	9.260	8.131	258,1	223,6	-13,3
Maranhão	3.059	3.279	84,5	90,1	6,5
Mato Grosso	9.735	9.419	559,7	534,9	-4,4
Mato Grosso do Sul	4.804	4.535	339,4	316,9	-6,6
Minas Gerais	23.031	22.676	213,1	208,6	-2,1
Pará	6.569	8.701	151,6	198,6	31,3
Paraíba	3.283	3.246	152,1	154,4	1,7
Paraná	17.340	17.449	295,1	294,8	-0,1
Pernambuco	9.757	9.090	195,1	180,7	-7,4
Piauí	1.764	1.755	104,3	103,4	-0,9
Rio de Janeiro (3)	25.862	25.814	285,5	283,4	-0,7
Rio Grande do Norte	1.387	1.966	76,5	107,7	40,6
Rio Grande do Sul	18.905	18.037	322,4	306,4	-5,0
Rorônia	4.309	4.003	485,1	445,6	-8,1
Roraima	709	1.435	232,7	456,6	96,2
Santa Catarina	13.909	14.981	380,6	405,1	6,4
São Paulo	49.885	51.955	270,2	271,4	0,4
Tocantins	1.509	1.520	191,3	190,3	-0,4

Figura 1 - Fonte: Anuário Brasileiro de Segurança Pública

Brasil e Unidades da Federação	Lesão corporal dolosa - violência doméstica (Art. 129 § 9º)				
	N. Absolutos		Taxas (1)		Variação (%)
	2021 (2)	2022	2021	2022	
Brasil	237.596	245.713	230,1	236,7	2,9
Acre	1.118	1.410	277,0	339,6	24,9
Alagoas	1.542	1.993	94,6	122,2	29,1
Amapá	1.255	1.137	345,1	307,7	-10,9
Amazonas	1.917	1.710	98,6	189,3	92,0
Bahia	9.899	9.562	136,2	131,3	-3,6
Ceará	2.248	1.120	49,8	24,7	-50,4
Distrito Federal	3.170	3.323	218,2	227,2	4,1
Espírito Santo	1.915	2.254	99,1	115,8	16,9
Goiás (4)	10.782	11.206	306,8	314,8	2,6
Maranhão	2.935	3.356	85,3	97,3	14,0
Mato Grosso	10.960	11.455	615,6	631,6	2,6
Mato Grosso do Sul	4.533	3.401	329,3	244,7	-25,7
Minas Gerais	22.657	22.561	218,1	216,4	-0,8
Pará	8.783	9.845	218,0	247,9	11,4
Paraíba	3.246	3.026	158,5	151,9	-4,1
Pernambuco	10.202	10.775	311,9	304,3	-2,1
Piauí	9.179	9.376	194,1	196,0	0,9
Rio de Janeiro	25.845	28.171	308,8	336,5	9,0
Rio Grande do Norte	1.988	2.740	117,8	161,8	37,3
Rio Grande do Sul	18.028	18.288	323,2	325,9	0,9
Rorônia	3.692	3.910	427,4	499,4	57,7
Roraima	990	1.545	331,1	504,8	52,5
Santa Catarina	15.672	17.361	414,9	452,7	9,1
São Paulo	51.995	52.672	229,8	231,5	0,7
Sergipe	5.616	5.701	209,6	210,6	0,5
Tocantins	1.588	2.094	226,3	278,5	23,1

Figura 2 - Fonte: Anuário Brasileiro de Segurança Pública

DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

DADOS COLETADOS

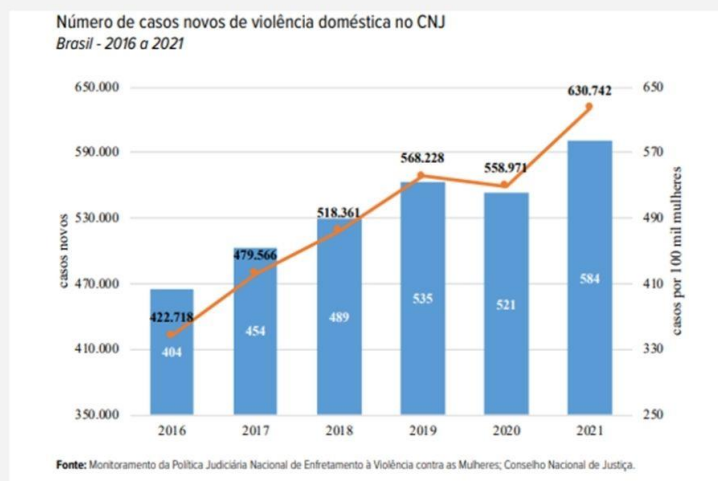


Figura 3 - Fonte: Conselho Nacional de Justiça

Fica demonstrado, que o aumento é gritante não só no âmbito Nacional, mas como local também. Como falado anteriormente, no Tocantins no ano de 2021, cerca de 1.520 mulheres sofreram violência corporal dolosa, e já na cidade de Palmas, o Centro de Referência da Mulher Flor de Lis, implantada pelo “Programa Mulher Segura e Protegida”, informou, através da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, que em 2020 foram atendidas cerca de 104 mulheres vítimas de violência doméstica. Já em 2021, cerca de 168 mulheres procuraram atendimento do referido órgão.

Logo, se vê que houve um aumento de cerca de 39% em um único ano, na cidade Palmas – TO. Ou seja, mostram-se cada vez mais necessários o aprimoramento e consolidação das políticas públicas, para que mais mulheres tenham acesso à denunciar e serem afastadas de seus agressores.

Verificou-se ainda, que há em Palmas uma rede de proteção à mulher em situação de violência, que é formada em parceria do Núcleo Especializado de Proteção e Defesa da Mulher (Nudem), da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO); Núcleo Maria da Penha, do Ministério Público Estadual (MPE-TO); Patrulha Maria da Penha; Tribunal de Justiça; Delegacias Especializadas em Atendimento à Mulher (DEAM's); Núcleo de Atendimento à Pessoa em Situação de Violência (Nuave), no Hospital Geral de Palmas (HGP); e Serviços de Atenção Especializada às Pessoas em Situação de Violência Sexual (Savis) do Hospital e Maternidade Dona Regina Siqueira Campos (HMDR).

Resta evidente, que não basta a utilização da Lei Maria da Penha para proteger as mulheres, além do afastamento do agressor, essas mulheres precisam ser orientadas, acolhidas e efetivamente protegidas, principalmente nos casos em que há ameaça de morte, retirá-las do domínio de seus agressores pode ser um fator indispensável para sua sobrevivência. Com isso, é logicamente indispensável que a Administração Pública capacite seus servidores e dê a eles uma boa condição de trabalho, para que assim o serviço ofertado tenha resultados efetivos.

PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Como dito, a proposta de intervenção, é a **utilização de um material didático em formato de E-Book**, que além de isento de custos, é acessível a todos os servidores, pode ser facilmente consultado e compartilhado entre eles.

Nesse material, contém sugestões a serem implementadas administrativamente, como métodos de atendimento, orientações, capacitações, workshops, oficinas, todos voltados ao aperfeiçoamento do serviço e ao cuidado com esses profissionais. Segue abaixo o escopo do material:

1. INTRODUÇÃO

A violência contra a mulher é uma violação grave dos direitos humanos e um problema de saúde pública. Então, no serviço público, um atendimento qualificado pode fazer a diferença entre a continuidade do ciclo de violência e a busca por uma vida livre de abusos. Por isso, é essencial que os servidores estejam bem preparados para lidar com essas situações de maneira sensível e eficaz. Esse material visa inspirar os servidores e gestores, com o auto aperfeiçoamento, para que possam oferecer um serviço acolhedor, eficiente e que promova a ruptura do ciclo de violência contra a mulher. É um guia prático que aborda desde os conceitos básicos de violência até as melhores práticas de atendimento.

2. CONCEITOS BÁSICOS

Mulheres informadas podem educar outras pessoas, fortalecendo a comunidade contra a violência, por isso, ensinar às mulheres sobre os tipos de violência é essencial por várias razões importantes, que contribuem diretamente para a proteção, empoderamento e assistência adequada às vítimas. Muitas mulheres podem não reconhecer que estão sofrendo violência, especialmente quando se trata de violência psicológica, moral ou patrimonial, que podem ser mais sutis do que a violência física. Conhecer os diferentes tipos de violência ajuda as mulheres a identificar comportamentos abusivos e entender que não precisam aceitá-los como normais.

Além disso, ajuda a entender que a violência é culpa do agressor, não da vítima, melhorando a recuperação emocional. Isso a incentiva pela busca por ajuda psicológica e participação em grupos de apoio.

Tipos de Violência contra a Mulher:

- **Violência Física:** Envolve qualquer ato que cause dano ao corpo da mulher, como bater, empurrar, chutar ou usar objetos para agredi-la.
- **Violência Psicológica:** Inclui humilhações, ameaças, chantagens, isolamento, perseguições, e outras formas de manipulação emocional que causam sofrimento e dano à saúde mental da mulher.
- **Violência Sexual:** Qualquer ação que obrigue a mulher a manter contato sexual não desejado, incluindo estupro, abuso sexual e exploração sexual.
- **Violência Patrimonial:** Consiste na destruição, subtração ou retenção de bens, documentos pessoais, instrumentos de trabalho, ou recursos econômicos da mulher. O controle financeiro da mulher também entra como violência patrimonial.
- **Violência Moral:** Envolve calúnia, difamação ou injúria, que visam degradar a imagem da mulher perante a sociedade.

3. CICLO DA VIOLÊNCIA

O reconhecimento dos Padrões de Abuso é extremamente importante, entender o ciclo da violência, ajuda as mulheres a identificar padrões recorrentes de abuso em seus relacionamentos. Conhecer as fases de tensão, agressão e reconciliação permite reconhecer que a violência não é um evento isolado, mas parte de um ciclo que tende a se repetir. Assim, ao identificar e entender o ciclo da violência, as mulheres estão mais capacitadas a interrompê-lo. Reconhecendo os sinais iniciais de tensão, elas podem buscar ajuda antes que a situação escale para agressão. Além disso, compreender que a violência segue um ciclo ajuda a diminuir a sensação de culpa que muitas vítimas sentem. Saber que a reconciliação faz parte de um padrão comum pode ajudar as mulheres a perceber que as promessas de mudança do agressor são frequentemente manipulativas.

PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Outra ação importante é a Prevenção de Revitimização, educar sobre o ciclo da violência pode prevenir que retornem. Entender a relação entre a fase de reconciliação e a fase de agressão pode fortalecer a decisão de buscar alternativas seguras e de apoio. Isso auxilia no empoderamento e poder de decisão, com o conhecimento sobre o ciclo da violência, as mulheres podem tomar decisões mais informadas sobre suas vidas e relacionamentos. Isso inclui a capacidade de reconhecer quando estão em uma fase de tensão ou reconciliação e agir de acordo.



4. ASPECTOS LEGAIS

A inserção de profissionais da área Jurídica é indispensável ao Centro de Referência de Assistência à Mulher, vez que estes profissionais tem pleno conhecimento para orientar essas mulheres no que tange aos seus direitos e procedimentos legais.

Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006): Estabelece medidas para proteger mulheres em situação de violência doméstica e familiar. Prevê ações preventivas, assistenciais e punitivas, e cria mecanismos para coibir a violência. Medidas Protetivas de Urgência: Instrumentos legais que podem ser solicitados pela mulher ou aplicados de ofício pelo juiz, como afastamento do agressor do lar, proibição de contato com a vítima, e restrição de aproximação.

Medidas Protetivas de Urgência: Instrumentos legais que podem ser solicitados pela mulher ou aplicados de ofício pelo juiz, como afastamento do agressor do lar, proibição de contato com a vítima, e restrição de aproximação.

Direito à Justiça: Acesso a medidas legais e proteção jurídica, como registro de boletim de ocorrência, acesso a medidas protetivas e representação legal.

Direito à Vida: Proteção contra qualquer forma de violência que coloque em risco a vida e a integridade física da mulher.

Direito à Saúde: Acesso a serviços de saúde física e mental, incluindo atendimento especializado para vítimas de violência.

5. Procedimentos de Atendimento

Primeiro Contato

- Acolhimento: Receber a mulher de forma acolhedora, com uma postura empática e respeitosa. Criar um ambiente onde ela se sinta segura e encorajada a falar sobre sua situação.

- Escuta Ativa: Ouvir a mulher com atenção, sem interrupções, demonstrando interesse genuíno e respeito por suas palavras. Validar seus sentimentos e experiências. (Manter contato visual, usar expressões faciais de apoio, fazer perguntas abertas que permitam a mulher se expressar, e evitar interrupções. Demonstrar compreensão e empatia, confirmando que as preocupações dela são ouvidas e valorizadas.)

PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Registro de Informações

- Confidencialidade: Informar à vítima da confidencialidade, de modo a dar segurança e confiança a ela. Assim, garantir que todas as informações compartilhadas pela mulher sejam mantidas em sigilo. Somente profissionais diretamente envolvidos no caso devem ter acesso a esses dados.
- Detalhamento: Registrar os fatos de forma clara, objetiva e detalhada, sem omitir ou distorcer informações. Documentar evidências e depoimentos que possam ser úteis em ações judiciais ou outras intervenções.

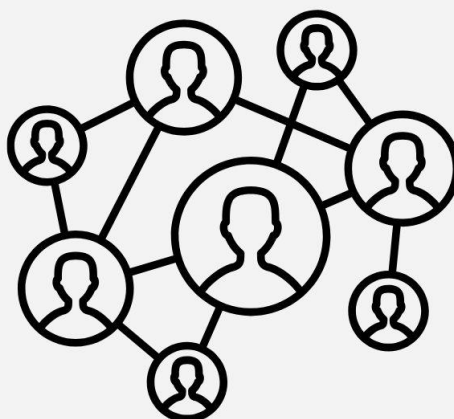
Encaminhamentos

- Serviços de Saúde: Encaminhar a mulher para atendimento médico e psicológico quando necessário. Garantir que ela tenha acesso a cuidados imediatos e acompanhamento contínuo.
- Proteção Jurídica: Auxiliar a mulher no acesso a medidas protetivas, como ordens de restrição e acompanhamento jurídico. Informar sobre os direitos e recursos disponíveis.

6. Rede de Apoio

Manter parcerias e a articulação com os demais órgãos é de extrema importância para o trabalho individual de cada um. Além de apresentar às vítimas de violência os serviços disponíveis ser uma ação essencial que desempenha um papel crucial na proteção, empoderamento e recuperação dessas mulheres, o acesso a recursos adequados é fundamental para que as vítimas possam obter ajuda imediata e de longo prazo, abrangendo proteção física, suporte legal, assistência médica e psicológica. Conhecer esses serviços não apenas valida as experiências das vítimas, mas também oferece um sentimento de apoio e pertencimento, essencial para a sua recuperação emocional e fortalecimento.

Portanto, o CRAM deve trabalhar em conjunto com outros órgãos, como serviços de saúde, segurança pública, assistência social e justiça, para garantir um atendimento integrado e eficaz. Manter uma rede de comunicação e suporte entre as diferentes entidades envolvidas, pois é uma medida indispensável que fortalece a rede de apoio, promove o empoderamento e garante uma abordagem integrada e eficaz na proteção e recuperação das mulheres em situação de violência.



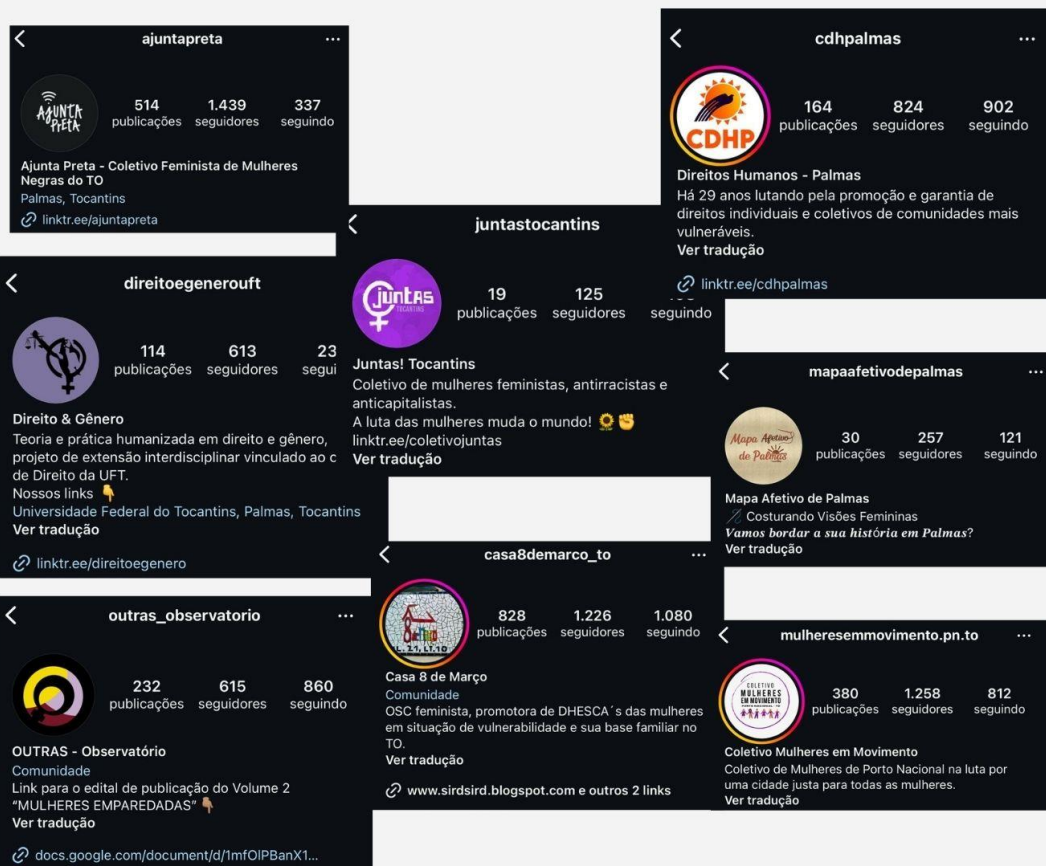
PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

7. Capacitação Contínua - Treinamentos e Oficinas

Oferecer treinamentos regulares sobre violência de gênero, direitos humanos, atendimento humanizado e técnicas de intervenção, com profissionais que tenham especialidade nessa área, esses profissionais podem ser encontrados inclusive no próprio banco de servidores da Administração. Incluir módulos práticos com simulações de atendimento.

Além disso, convidar especialistas, psicólogos, advogados e ativistas para compartilhar conhecimentos e experiências, enriquecendo a formação dos servidores. Esses convites podem ser feitos sem custos pela Administração, fornecendo incentivos a esses profissionais, como certificados, menções honrosas, por exemplo. Outra opção é a elaboração de parcerias com ONGs, instituições educacionais e empresas para cobrir parte dos custos. Subvenções governamentais e programas de financiamento específicos para a promoção dos direitos das mulheres também podem ajudar a reduzir os custos.

Em Porto Nacional - TO, há o Coletivo Mulheres em Movimento, que está sempre mobilizado em ações voltadas aos direitos das mulheres. Em Palmas, nomes como Ajunta Preta que trata dos direitos de mulheres negras e a Casa 8 de Março, desempenham papéis importantes na luta das mulheres tocantinenses. Entre outras várias ativistas e estudiosas da área, que tem muito a contribuir com os direitos das mulheres.



PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

8. Gestão de pessoas

O gestor deve traçar perfis de profissionais antes de alocá-los em determinados órgãos que são muito complexos, como os CRAM's por exemplo. Inserir servidores que apresentam uma saúde mental fragilizada, ou que não coadunam com as políticas de apoio às vítimas, ou ainda servidores que têm ideologias muito diferentes das que necessitam ser empregadas em ambientes como esses, pode ser tornar um risco às assistidas, além de prejudicar o serviço prestado. Portanto, deve-se buscar servidores com perfis compatíveis às necessidades do órgão, preferencialmente, aqueles que tem formação profissional e acadêmica para lidar com as demandas.

9. Auto-Cuidado dos Servidores

Prevenção ao Burnout

Incentivar os servidores a manter um equilíbrio entre vida profissional e pessoal, praticar atividades físicas, hobbies e momentos de lazer. Além disso, disponibilizar apoio psicológico, ou o acesso a serviços de saúde mental para os servidores que lidam diretamente com casos de violência. Ainda, promover grupos de apoio e sessões de terapia para ajudar a lidar com o estresse e a carga emocional do trabalho, viabilizados através parcerias com instituições de saúde mental para oferecer atendimento especializado.

10. Avaliação e Melhoria

Feedback e Avaliação

Coleta: Implementar mecanismos para coletar feedback das mulheres atendidas sobre a qualidade do serviço. Utilizar questionários anônimos, entrevistas e outros métodos para obter informações detalhadas sobre a experiência delas.

Análise: Analisar os feedbacks recebidos para identificar pontos fortes e áreas que necessitam de melhoria. Utilizar essas informações para ajustar e aprimorar os procedimentos de atendimento.

Ajustes e Melhorias:

Realizar ajustes contínuos nos procedimentos de atendimento com base nos feedbacks recebidos e nas melhores práticas do setor. Promover um ambiente de trabalho que valorize a inovação e a melhoria contínua.

RESPONSÁVEIS PELA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO E DATA

MARIA CLARA SILVA LINS

Advogada, pós-graduada em Direito Público e Direito do Agronegócio, servidora pública do Município de Palmas, membro da Comissão da Jovem Advocacia da OAB-Tocantins, mestranda do curso de Administração Pública pela Universidade Federal do Tocantins.

PROF. DOUTOR ADRIANO BATISTA CASTORINO

Possui graduação em Letras pela Universidade Federal de Goiás (2004), mestrado em Ciências do Ambiente pela Universidade Federal do Tocantins (2011) e doutorado em Ciências Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2014). Tem experiência na área de Antropologia, com ênfase em Antropologia e Educação, atuando principalmente nos seguintes temas: educação, cultura, imaginário, literatura e ciências sociais.

PROF.ª DOUTORA KYLDES BATISTA VICENTE

Graduada em Letras (pela UFG), Mestre em Letras e Linguística (pela UFG) e Doutora em Comunicação e Cultura Contemporâneas (pela UFBA). Realizou estudos de pós-doutoramento em Letras e Linguística (pela UFG) e atualmente é professora da Universidade Estadual do Tocantins (Unitins) e da Faculdade ITOP; é editora da Revista Humanidades & Inovação (Unitins), da Revista Extensão (Unitins) e da Revista Multidebates (ITOP). Integra o projeto Figuras da Ficção, colaborando no Dicionário de Personagens da Ficção Portuguesa, do Centro de Literatura Portuguesa da Universidade de Coimbra.

REFERÊNCIAS

- HOLLAND, Jack. "Misogyny: The World's Oldest Prejudice". Running Press, publicado em: 18 de agosto de 2006;
- Assessoria de Comunicação do IBDFAM. Uma em cada quatro mulheres foi vítima de violência no Brasil durante a pandemia. Publicado em: 23 de agosto de 2021. Disponível em: <https://ibdfam.org.br/noticias/8831>
- BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.
- BRASIL, Lei nº. 11.340, de 7 de agosto de 2006, (Lei Maria da Penha). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm>
- BRASIL. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Normas técnicas de uniformização - CRAMS. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2006. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/politicas-para-mulheres/arquivo/arquivos-diversos/publicacoes/norma_tecnica_de_uniformizacao>. Acesso em: 03 jul. 2024.
- Fórum Brasileiro de Segurança Pública. Anuário de Segurança Pública de 2022. Atualizado em: 29 de junho de 2022. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2022/06/anuario-2022.pdf?v=3>
- Interface: Comunicação, Saúde e Educação. O distanciamento social em tempos de Covid-19: uma análise de seus rebatimentos em torno da violência doméstica. Publicado em: 19 de abril de 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/jCBm4rn9TSXDzrZQ5JXKnNL/?format=html&lang=pt>
- Sonia Coelho e Helena Zelic. Direitos Humanos no Brasil 2018. Disponível em: http://www.social.org.br/files/pdf/reelatorio_dh_2018.pdf
- Prefeitura de Palmas [Site Institucional]. Disponível em: <https://www.palmas.to.gov.br/portal/noticias/fior-de-lis-atendeu-69-mulheres-em-situacao-de-violencia-domestica-em-palmas-de-janeiro-a-julho-de-2021/28401/>
- PALMAS. Lei nº 2.369, de 29 de janeiro de 2018. Disponível em: <https://legislativo.palmas.to.gov.br/media/leis/lei-ordinaria-2.369-2018-01-29-31-1-2018-16-45-4.pdf>
- PONTES, Marly. Marques, Mayra Santos. Abreu, Natália Silva. Análise funcional da norma técnica uniformizadora dos centros de referência da mulher. Acta Comportamental: Revista Latina de Análisis de Comportamiento, vol. 30, núm. 2, pp. 303-317, 2022 Universidad Veracruzana Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274571191006>

Protocolo de recebimento do produto técnico-tecnológico

À
Secretaria Municipal da Mulher
Prefeitura de Palmas

Pelo presente, encaminhamos o produto técnico-tecnológico intitulado “O serviço público de apoio à mulher em situação de violência”, derivado da dissertação de mestrado “O Papel do Poder Municipal no Apoio às Mulheres Vítimas de Violência Doméstica em Palmas – TO”, de autoria de Maria Clara Silva Lins.

Os documentos citados foram desenvolvidos no âmbito do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (Profiap), instituição associada à [Universidade Federal do Tocantins](#).

A solução técnico-tecnológica é apresentada sob a forma de um material didático e seu propósito é aperfeiçoar o serviço público de apoio à mulheres em situação de violência, através do investimento em capacitação dos servidores da área.

Solicitamos, por gentileza, que ações voltadas à implementação desta proposição sejam informadas à Coordenação Local do Profiap, por meio do endereço profiap@mail.uft.edu.br.

Palmas – TO, 26 de junho de 2024.

Discente: Maria Clara Silva Lins,
Mestranda em Administração Pública

Orientador: Adriano Batista Castorino,
Prof. Dr. da Universidade Federal do
Tocantins

Universidade Federal do Tocantins

26 de junho de 2024

ANEXOS

Anexo A: e-mail

06/08/2024, 17:23

E-mail de Universidade Federal do Tocantins - Questionário



MARIA CLARA SILVA LINS <clara.lins@mail.uft.edu.br>

Questionário

4 mensagens

MARIA CLARA SILVA LINS <clara.lins@mail.uft.edu.br>

2 de julho de 2024 às 11:35

Para: "centrodereferenciaflordelis@gmail.com" <centrodereferenciaflordelis@gmail.com>

Bom dia, como conversamos, estou enviando o questionário.

Desde já agradeço imensamente pela atenção!

**ENTREVISTA.pdf**
51K

Centro de Referencia da Mulher Flor de Lis <centrodereferenciaflordelis@gmail.com>

3 de julho de 2024 às 08:16

Para: MARIA CLARA SILVA LINS <clara.lins@mail.uft.edu.br>

Bom dia !

Acusamos o recebimento.

Atenciosamente,
Vithória Santos
Recepcionista Geral.

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Acuse o recebimento!**Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência - Flor de Lis**
Telefone: (63) 3212 - 7246

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

Centro de Referencia da Mulher Flor de Lis <centrodereferenciaflordelis@gmail.com>

3 de julho de 2024 às 10:32

Para: MARIA CLARA SILVA LINS <clara.lins@mail.uft.edu.br>

Bom dia, envio em anexo as respostas.

Atenciosamente,
Giselly Martins - Psicóloga
[Texto das mensagens anteriores oculto]**Questionário respondido.odt**
20K

MARIA CLARA SILVA LINS <clara.lins@mail.uft.edu.br>

3 de julho de 2024 às 10:36

Para: Centro de Referencia da Mulher Flor de Lis <centrodereferenciaflordelis@gmail.com>

Muito obrigada!!!

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Anexo B – Registro fotográfico

Figura 4 - Centro de Referência da Mulher em Palmas - TO