

A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES NO COMBATE À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: ANÁLISE NO ÂMBITO MUNICIPAL DE PALMAS - TO

THE IMPORTANCE OF TRAINING PUBLIC SERVANTS IN COMBATING DOMESTIC VIOLENCE: AN ANALYSIS AT THE MUNICIPAL LEVEL IN PALMAS, TO

Maria Clara Silva Lins **1**
Adriano Batista Castorino **2**

Resumo: O estudo analisa o papel do Poder Público Municipal no apoio a mulheres vítimas de violência doméstica, com foco no município de Palmas – TO. A pesquisa examina a eficácia dos mecanismos de suporte às vítimas, considerando as fragilidades ainda existentes, como a dependência financeira e emocional das vítimas em relação aos agressores, que dificultam o rompimento do ciclo de violência. Com abordagem qualitativa, o trabalho utiliza análise documental, entrevistas com profissionais da área e pesquisa bibliográfica. Os resultados revelam que, apesar das políticas públicas voltadas ao apoio, é necessário aprimorar a articulação entre os serviços e fortalecer as redes de apoio. Conclui-se que um atendimento mais integrado e humanizado pode contribuir para a proteção das vítimas e para a promoção de uma sociedade mais justa e segura.

Palavras-chave: Violência Doméstica. Políticas Públicas. Capacitação de Servidores. Redes de Suporte.

Abstract: The study analyzes the role of municipal public authorities in supporting women victims of domestic violence, focusing on the municipality of Palmas – TO. The research examines the effectiveness of support mechanisms for victims, considering existing weaknesses, such as victims' financial and emotional dependency on their aggressors, which hinders the breaking of the cycle of violence. Using a qualitative approach, the study includes document analysis, interviews with area professionals, and a literature review. The results reveal that, despite public policies aimed at support, improvements are needed in service coordination and strengthening support networks. It concludes that more integrated and humane assistance can contribute to the protection of victims and promote a fairer and safer society.

Keywords: Domestic Violence. Public Policies. Training of Public Servants. Support Networks.

-
- 1** Graduada em Direito (pela FASEC), Especialista em Direito Público e Mestranda em Administração Pública (pela UFT). Atualmente é professora na Uninassau e Advogada. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2285944541571472>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-3226-6317>. E-mail: clara.lins@mail.uft.edu.br
 - 2** 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). Pós-Doutorado em Antropologia Social pela Universidade Federal de Santa Catarina (2021). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0574458524737559>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7979-6694>. E-mail: adriano.castorino@mail.uft.edu.br

Introdução

A violência doméstica é uma questão complexa e de múltiplas facetas que atinge um número alarmante de mulheres no Brasil e em várias partes do mundo. Esse tipo de violência pode ser físico, psicológico, sexual ou patrimonial, e geralmente ocorre no ambiente doméstico, afetando diretamente a vida das vítimas e suas famílias. Durante a pandemia de Covid-19, o aumento das denúncias de violência doméstica evidenciou a necessidade urgente de fortalecer políticas públicas e redes de apoio para garantir proteção e assistência às mulheres em situação de vulnerabilidade.

Para enfrentar essa problemática, a Lei Maria da Penha constitui um importante marco legislativo no Brasil, oferecendo medidas de proteção e assistência às vítimas. No entanto, a eficácia dessa legislação depende não apenas de sua existência, mas também de sua aplicação efetiva e do suporte oferecido pelos serviços locais, como centros de atendimento e casas-abrigo. Esse contexto revela um desafio persistente: as limitações na proteção contínua às mulheres após a denúncia, especialmente em relação ao apoio financeiro e psicológico.

Diante disso, o presente estudo se propõe a analisar o papel do poder público municipal no apoio às mulheres vítimas de violência doméstica em Palmas, Tocantins, focando nos desafios e lacunas na prestação dos serviços de proteção. A pesquisa investiga as políticas públicas locais e os serviços ofertados às vítimas, buscando identificar as necessidades de melhoria nos atendimentos e nas capacitações dos profissionais que atuam na linha de frente.

A relevância desse estudo reside na necessidade de uma rede de apoio bem estruturada e na capacitação contínua dos servidores públicos que atendem essas mulheres. Para fortalecer essa rede, este trabalho propõe a criação de um e-book didático voltado aos profissionais dos Centros de Referência, contendo orientações práticas e administrativas. Esse recurso visa não apenas aprimorar o atendimento imediato às vítimas, mas também fomentar uma abordagem mais humanizada e colaborativa, contribuindo para o desenvolvimento de novas práticas e políticas inovadoras.

Metodologia

A metodologia desta dissertação adotou os métodos dedutivo e hipotético-dedutivo para testar hipóteses e teorias com base em dados empíricos, com suporte de autores como Lakatos e Marconi (2003). O método dedutivo permitiu a análise de políticas de apoio às vítimas de violência a partir de teorias estabelecidas, enquanto o método hipotético-dedutivo, como destaca Popper (2008), viabilizou a formulação e o teste de hipóteses, possibilitando a confirmação e refutação científica. Classificada como pesquisa aplicada, a investigação foca na resolução prática de problemas, especificamente no aperfeiçoamento da assistência às vítimas em Palmas, TO, e utiliza a abordagem qualitativa para capturar a complexidade do fenômeno e a subjetividade dos envolvidos, conforme argumenta Minayo (2009). Para a coleta de dados, foram realizados procedimentos como pesquisa bibliográfica e documental, levantamento de dados primários e estudo de caso. A revisão de literatura fundamentou teoricamente o estudo, enquanto a análise de documentos oficiais e relatórios possibilitou a obtenção de dados detalhados, como indicado por Severino (2007). O levantamento, conduzido por entrevistas e questionários, garantiu a coleta de informações diretamente da população-alvo, seguindo Gil (2008). O estudo de caso, focado nos servidores públicos de Palmas, aprofunda a compreensão do contexto real, como recomenda Yin (2015). As etapas do plano de trabalho, sequenciais e detalhadas, incluíram desde a formulação de hipóteses até a análise dos dados e a devolução dos resultados à população-alvo, com o objetivo de gerar propostas de melhoria no apoio às vítimas e garantir o retorno social da pesquisa.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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 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.

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, 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.

Ainda nesse contexto, a Secretaria de Segurança Pública do Estado do Tocantins, publicou em nota, sobre o aumento dos casos de Femicídio 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.

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.

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 no Centro Flor de Lis indicam que, através da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, 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, 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.

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.

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.

Capacitação contínua

Como anteriormente demonstrado, a capacitação de servidores que atendem mulheres em situação de violência é fundamental para garantir um atendimento humanizado, eficaz e sensível às necessidades das vítimas. Ao desenvolver habilidades específicas para lidar com casos de violência de gênero, os profissionais são melhor preparados para identificar sinais de abuso, oferecer acolhimento adequado e orientar as vítimas sobre seus direitos e recursos de proteção. Além disso, a formação permite que esses servidores compreendam o impacto psicológico da violência, promovendo um ambiente seguro e de respeito. Nos tópicos a seguir, serão apresentados exemplos de capacitações que contribuem para o fortalecimento dessas competências e para a construção de uma rede de apoio efetiva às mulheres.

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.

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.

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.

Avaliação e melhoria: feedback e avaliação

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. Com isso, 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.

Assim, 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.

Considerações finais

O objetivo principal deste estudo foi 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.

A pesquisa ofereceu um panorama detalhado das políticas atualmente implementadas nos municípios brasileiros, destacando as suas deficiências e pontos fortes. 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.

Além disso, 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.

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.

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.

No mais, o presente artigo fornece uma análise crítica das práticas atuais adotadas pelo município, 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 de um trabalho como esse 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.

Referências

BANDEIRA, L. M. Violência de gênero: a construção de um campo teórico e de investigação. **Psicologia & Sociedade**, v. 26, n. spe, p. 23-32, 2014.

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

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.

CRENSHAW, K. Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color. **Stanford Law Review**, v. 43, n. 6, p. 1241-1299, 1991.

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.

DINIZ, D. Violência contra a mulher: política, religião e lei no Brasil. **Estudos Feministas**, v. 20, n. 3, p. 817-832, 2012.

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>.

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

Garcia, A. A capacitação dos profissionais de segurança pública no atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e familiar. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 6, 1371-1393, 2009.

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**, v. 2, n. 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**, v. 70, n. 1, p. 167-174, 2017.

PASINATO, W. A Lei Maria da Penha e o atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e familiar. **Revista Estudos Feministas**, v. 23, n. 2, p. 569-579, 2015.

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

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

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**, v. 41, n. 2, p. 210-217, 2005.

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

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

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

Recebido em 28 de novembro de 2023.

Aceito em 29 de janeiro de 2024.