



O ATENDIMENTO HUMANIZADO OFERECIDO PELA ONG “FILHAS DO BOTO NUNCA MAIS” ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NA DIVISÃO DE FLAGRANTES DA POLÍCIA CIVIL DA CAPITAL

IANA MICHELE BARRETO DE OLIVEIRA
Graduada em Direito/Especialista em
Direitos Humanos
iana.mb.adv@gmail.com
Faculdade Faro

RESUMO: O presente artigo visa discorrer sobre o atendimento humanizado oferecido pela Ong “Filhas do Boto Nunca Mais”, às vítimas de violência doméstica e familiar contra a mulher vivenciada na atualidade. Dentre a problemática desenvolvida, a falta de medidas mais eficientes, impulsionaram a eclosão dos crimes de baixa e alta e complexidade contra mulheres no Município de Porto Velho. Deste modo objetiva-se através da doutrina e legislação, compreender a dinâmica do atendimento humanizado dentro da Divisão de Flagrantes de Porto Velho, e o instituto da condução de relacionamentos abusivos, e averiguar os benefícios da intervenção humanizada imediata. Desse modo, no decorrer do estudo, compreendeu-se a importância do atendimento imediatamente humanizado dentro da delegacia. Verificou-se que o modo estrutural do pensamento machista, ainda muito visto atualmente, colabora para a disseminação da violência. Neste sentido, ficou reconhecido a necessidade de maior atenção a estes assuntos e políticas públicas voltadas para combater a falta do atendimento humanizado dentro das delegacias e a desigualdade de gênero.

PALAVRAS-CHAVES: Atendimento humanizado, vítima de violência doméstica, relacionamento abusivo, acolhimento da mulher.

1. INTRODUÇÃO

Na maior parte dos casos, conforme indicam pesquisas pelo mundo, a violência de gênero é uma prática realizada por homens contra meninas e mulheres. No Brasil, a violência de gênero mais comum é aquela causada pelo parceiro da vítima, seja atual ou passado, podendo se manifestar de diferentes formas: física, psicológica, moral, sexual, patrimonial. (ROSS, 2018).

Segundo o Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP) 48,8% dos casos de violência vivenciados pelas mulheres nos últimos 18 meses aconteceram dentro de casa. 19,9% das violências vivenciadas ocorreram na rua, 9,4% no trabalho e 1,8% no bar/balada. E ainda, a cada hora, 45 medidas protetivas foram solicitadas em 2021.

A Consolidação da violência acontece com a manifestação de atos como ameaças, xingamentos, humilhações, perseguições, agressões físicas, estupros e letalmente, os feminicídios. A Violência doméstica guarda particularidades que

transcendem diferenças socioeconômicas e geográficas, mas ao mesmo tempo se interioriza silenciosamente no cotidiano. (ROSS, 2018).

Atendimento à mulher trata-se de uma rede, um conjunto de instituições e serviços do governo para atender as mulheres vítimas de violência, assim como seus filhos. Os serviços estão divididos em: justiça, saúde, segurança pública e assistência social. Dentro de cada um, temos os órgãos especializados em atendimentos às mulheres em situação de violência e os não especializados, mas que fazem os devidos encaminhamentos, quando necessário (SANTOS; MONTEIRO, 2018).

A violência consiste em uma violação de direitos e promoção de conflitos interpessoais que envolvem rompimentos nas relações de intimidade e confiança, permeados por julgamentos morais e expressões de masculinidade e feminilidade que desqualificam as mulheres no exercício de suas subjetividades (HANADA; D'OLIVEIRA; SCHRAIBER, 2010).

O atendimento humanizado demanda ações interdisciplinares e multiprofissionais comprometidas com a viabilização de serviços que garantam o acesso à justiça de forma integral e especializada, assegurando os direitos das mulheres em situação de violência. Ferramenta indispensável no acolhimento, proteção e, principalmente, no encorajamento das mulheres, uma vez que exprimem sentimentos de vergonha, humilhação e medos, que caracterizam a tensão e as dificuldades de falar sobre a situação vivida (HANADA; D'OLIVEIRA; SCHRAIBER, 2010).

2. BREVE HISTÓRICO

A ONG “Filhas do Boto Nunca Mais”, é uma entidade sem fins lucrativos, fundada por (Anne Cleyanne); atuante desde 2017 em prol dos direitos das mulheres e das populações vulneráveis do Estado de Rondônia, em conjunto com uma rede extensa de parceiros, como a Rede Lilás, Rede de Enfrentamento de Abuso Sexual Infantil, CUFA, Ministério Público, Defensoria e a Ordem dos Advogado do Brasil, fortalecem um trabalho de conscientização e ampara vítimas da violência doméstica (NÚBIA, Jheniffer. Filhas do Boto: ONG que ampara vítimas de violência doméstica completa 3 anos em RO. G1, Globo Comunicações e Participações S.A. Porto Velho, 30 de maio de 2020. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/ro/rondonia/noticia/2020/05/30/filhas-do-boto-ong-vitimas-de-violencia-domestica-co.ghhtml/>>. Acesso em 02 de fevereiro de 2022).

A entidade realiza ações e projetos voltados à família, com rodas de conversas incluindo autoconhecimento, construção do ser feminino em aspectos sociais e individuais, sexualidade feminina e relações étnicas raciais, combate à violência doméstica, saúde da mulher, empregabilidade da mulher, na busca pela dignidade humana e justiça social. (TRAJANO, Rayane. Conheça a sala de atendimento humanizado da divisão de flagrantes atual DIFLAG em Porto Velho. NEWS, Rondônia. Porto Velho, 01 de março de 2021. Disponível em:<<https://www.newsrondonia.com.br/noticia/166523-conheca-a-sala-de-atendimento-humanizado-da-divisao-de-flagrantes-atual-deflag-em-porto-velho/>>. Acesso em 02 de fevereiro de 2022).

Um dos projetos desenvolvidos pela ONG Filhas do Boto Nunca Mais, é o atendimento humanizado disponibilizado às vítimas de violência doméstica e familiar na (Sala de Atendimento Humanizado), instalada dentro na Divisão de Flagrantes da Polícia Civil de Rondônia – DIFLAG. O acolhimento humanitário, oferecidos pelas voluntárias garantem às vítimas conforto e segurança enquanto aguardam a finalização da ocorrência policial. (TRAJANO, Rayane. Conheça a sala de atendimento humanizado da divisão de flagrantes atual DIFLAG em Porto Velho. NEWS, Rondônia. Porto Velho, 01 de março de 2021. Disponível em:<<https://www.newsrondonia.com.br/noticia/166523-conheca-a-sala-de-atendimento-humanizado-da-divisao-de-flagrantes-atual-deflag-em-porto-velho/>>. Acesso em 02 de fevereiro de 2022).

A sala humanizada é um projeto de autoria da Delegada de Polícia Civil Dra. Rosilei de Lima, desenvolvido pela Divisão de Flagrantes da Polícia Civil de Porto Velho/RO (DIFLAG) em parceria com a Vara de Execuções de Penas e Medidas Alternativas (VEPEMA), e a ONG Filhas do Boto, Nunca Mais. Nutrido devido a necessidade de haver um local adequado para que a vítima não permanecesse no mesmo espaço que o agressor enquanto aguardavam a finalização da ocorrência, o que muitas das vezes geravam desconfortos e constrangimentos. (TRAJANO, Rayane. Conheça a sala de atendimento humanizado da divisão de flagrantes atual DEFLAG em Porto Velho. NEWS, Rondônia. Porto Velho, 01 de março de 2021. Disponível em:<<https://www.newsrondonia.com.br/noticia/166523-conheca-a-sala->

de-atendimento-humanizado-da-divisao-de-flagrantes-em-porto-velho/>. Acesso em 02 de fevereiro de 2022).

Afirmou Costa¹, (2022) que existe um alelo de organismos que trabalham na defesa dos direitos das mulheres como: Casas-Abrigo; Casas de Acolhimento para Mulheres em Situação de Violência; Centros de Referência Especializados de Assistência Social - CREAS; Centros de Referência de Assistência Social – CRAS (informação verbal).

3. A IMPORTÂNCIA DA HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO DE VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NA DELEGACIA

Para (Meneghel, Portella, 2017; Morgado, 2018), o rompimento da relação é, ao mesmo tempo, a tentativa de interrupção da violência, mas também representa o momento em que ela fica mais vulnerável, podendo provocar aumento nos níveis de violência.

Afirma ainda Rosana Morgado “é possível afirmar que o momento em que a mulher busca romper a relação de violência, configura-se como um dos momentos de maior perigo para a sua integridade física, bem como para sua própria vida. Este momento por vezes estende-se por anos” (Morgado, 2018, p. 45).

O espaço destinado ao atendimento humanizado na Divisão de Flagrantes possui sofás, ambiente climatizado, banheiro, televisão e até espaço infantil com brinquedos. O ambiente é aconchegante, capaz de amenizar a dor de quem acabou de sofrer agressão e proporcionar segurança e coragem, que muitas vezes a vítima não tem ao lado de quem convive. Os atendimentos são através de Psicólogas e Assistentes Sociais todas membros da Ong, que prestam atendimento totalmente voluntário diariamente às vítimas de violências domésticas. (TRAJANO, Rayane. Conheça a sala de atendimento humanizado da divisão de flagrantes atual DEFLAG em Porto Velho. NEWS, Rondônia. Porto Velho, 01 de março de 2021. Disponível em:< <https://www.newsrondonia.com.br/noticia/166523-conheca-a-sala-de-atendimento-humanizado-da-divisao-de-flagrantes-atual-deflag-em-porto-velho/>>. Acesso em 02 de fevereiro de 2022).

¹ Informação fornecida pela Assistente Social Vitória Villarruel Costa em 03/02/2022.

Notável que a condição de isolamento social trouxe algumas consequências danosas para as mulheres evidenciadas pelo crescente aumento de atendimentos em alguns serviços, como a Defensoria, e de ocorrências voltadas à violência doméstica. Levando-nos a perceber que as medidas de prevenção e punição já utilizadas ainda são insuficientes para combater os índices que já existiam fora do período pandêmico.

As estratégias utilizadas por Costa² (2022), para o atendimento humanizado estão pautadas em criar mecanismos de intervenção imediata que facilitem o rompimento do ciclo de violência. As vítimas são orientadas para a importância de denunciar, realizar boletim de ocorrência e do exame de corpo delito. Afirmou que vem ampliando o acolhimento com orientações jurídicas às vítimas, quanto aos direitos humanos das mulheres, atrelados aos encaminhamentos à Defensoria Pública do Estado de Rondônia (informação verbal).

Afirmou Costa³, (2022), que há 1 (um) ano, a ONG, Filhas do Boto nunca mais, coordena a sala de atendimento humanizado na (DIFLAG), e as estratégias de acolhimentos utilizadas revelaram êxito. Há exemplo disso, no último dia 25 de novembro de 2021, em comemoração ao Dia Internacional da Não Violência Contra a Mulher com a participação de 3 (três) vítimas acolhidas pelo projeto, enfatizaram a importância do acolhimento humanizado e suas experiências do rompimento definitivo com o agressor. (informação verbal).

Neste contexto dentre as Unisps e delegacias especializadas, o Município de Porto Velho conta com 1 sala de atendimento humanizado, instalada na Divisão de Flagrantes (DIFLAG), e 1 sala lilás inaugurada em novembro de 2021, posta no 5º BPM, através de um projeto idealizado pela Comandante da Patrulha Maria da Penha, destinados a vítimas de violência doméstica e familiar. (Polícia Militar do Estado de Rondônia. Porto Velho, 01 novembro 2021. Disponível em: <<https://pm.ro.gov.br/index.php/59-5-bpm/10491-outubro-rosa-sala-lilas-da-patrolha-maria-da-penha.html>> Acessado em 01 de fevereiro de 2022).

Para Costa⁴ (2022), o atendimento humanizado na delegacia é fundamental, devido a necessidade que a vítima tem de ter um atendimento mais humanizado, diante da situação traumática. Inúmeras mulheres, por medo e vergonha, não

² Informação fornecida pela Assistente Social Vitória Villarruel Costa em 03/02/2022.

³ Informação fornecida pela Assistente Social Vitória Villarruel Costa em 03/02/2022.

⁴ Informação fornecida pela Assistente Social Vitória Villarruel Costa em 03/02/2022.

denunciam. O medo de chegar na central e ficar cara a cara com o agressor, como ocorrem em outras delegacias, pois ambos ficam no mesmo local. O acolhimento humanizado além de oferecer essa segurança e alívio de não precisar está junto ao agressor, ouvir a vítima, oferecer suporte e encaminhar para os serviços da rede é oferecer o direito que cada uma vítima merece (informação verbal).

Para o juiz (Álvaro Kalix Ferro), coordenador da Coordenadoria da Mulher em situação de Violência do Tribunal de Justiça de Rondônia, a cooperação do judiciário com a polícia civil, é de suma importância. O espaço próprio especializa a destinação do atendimento humanizado às mulheres vítimas de violência doméstica, que segundo a Lei Maria da Penha, devem ser atendidas de modo especializado, com os cuidados necessários a que não sofra revitimização. (VEPEMA APÓIA PROJETO A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA. Expressão Rondônia, 2020. Disponível em: <<https://expressaorondonia.com.br/vepema-apoia-projeto-para-melhorias-no-servico-a-vitimas-de-violencia-domestica/>>. Acesso em 02 de fevereiro de 2022).

Neste contexto, falar sobre essa fragilidade social se faz necessário. Partindo da necessidade de fortalecimento nas áreas social, econômica e ambiental, constituída pela Agenda 2030. Conectar vários serviços, de diferentes especificidades, instituições e pessoas, para o atendimento humanizado das vítimas de violência doméstica e familiar, dentro das delegacias, acolhendo e cuidando delas no momento em que estão mais vulneráveis, é forma da prestação pelo Estado dos direitos humanos das mulheres e acesso à justiça.

3.1. Análise sobre o acolhimento humanizado de mulheres vítimas de violências domésticas na Capital

Não obstante, de acordo com a nota técnica edição nº 3 realizado pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP) em julho de 2020, foram observados que desde meados de março de 2020, com a intensificação da pandemia de Covid-19 em todo o mundo e especificamente no Brasil, diversos estados do país adotaram medidas de isolamento social com o objetivo de minimizar a contaminação da população pelo novo vírus. Embora essas medidas foram extremamente necessárias, a situação de isolamento domiciliar tem como possível efeito colateral consequências perversas para as milhares de mulheres brasileiras em situação de violência doméstica.

O levantamento realizado pelo (MONITOR DA VIOLÊNCIA), mostra que a cada hora 45 medidas protetivas foram solicitadas em 2021. Desafiando o poder público em conjunto com a sociedade civil a buscar mais estratégias para desenvolver novas políticas públicas preventivas de maneira humanamente acolhedora.

Destacar temas de direitos humanos das mulheres é relevante como forma de contribuir para diagnose de problemas, adaptação nos itinerários, e avanços em metas; e, com isso, auxiliar a própria efetivação da Agenda 2030. Acredita-se que o atendimento humanizado assistido na construção de uma dimensão possível para o acolhimento de vítimas de violência doméstica e familiar, pós notificação dentro das seguintes delegacias no Município de Porto Velho.

Atualmente não há, por exemplo, na Delegacia de Atendimento Especializado à Mulher - DEAM, UNISP-Centro, UNISP-Leste, e na 4ª Delegacia de Polícia Civil em Porto Velho-RO, um local acolhedor destinado propriamente para vítimas de violência com acolhimento humanizado necessário a demanda relativa à população feminina, vítimas de violência doméstica que notificarem as agressões.

Notou-se a necessidade de nortear parâmetros de implantação de políticas públicas no sentido de alertar sobre a importância do atendimento humanizado dentro das delegacias e a indispensabilidade da destinação de um espaço reservado acolhedor, com a cara delas, para descaracterizar um pouco o clima de delegacia, beneficiando o esclarecimento dos fatos, e a identificação de outros acontecimentos para adequação do caso concreto aos ditames da lei.

O acolhimento é uma medida extraordinária de proteção às vítimas de violência doméstica, na medida em que contribui para que o Estado passe a ter mais conhecimento sobre os fatos. E ainda, ter um histórico dessa dinâmica de atendimento disponibilizados dentro das delegacias podendo monitorar as ações de proteção dessas vítimas, principalmente se estivermos diante de violências recorrentes. Vindo asseverar que vítimas de violência merecem atendimento diferenciado e acolhedor ao chegarem nas delegacias, com mais afeto atrelado ao profissionalismo.

Nesta ótica, o atendimento humanizado nas delegacias possivelmente traz contribuições pertinentes ao conhecimento subjetivo dos Direitos Humanos das mulheres, com novas perspectivas atribuídas ao atendimento humanizado, destinadas a vítimas de violência doméstica através da compreensão, interpretação e mensuração das experiências.



O desenvolvimento de políticas públicas para incluir a destinação de espaço acolhedor e humanizado dentro das delegacias do Município de Porto Velho, destinados às vítimas de violência doméstica e familiar e as intervenções através acolhimento psicológico, assistencial social e da assessoria jurídica, disseminam atitudes voltadas para valores éticos e de valorização da dignidade da pessoa humana.

Ademais, atendimentos humanizados dentro das delegacias ganham chances de expandirem mais ações capazes de transmitir ajustes na certeza de contribuir para o aperfeiçoamento profissional e jurídico desta demanda. Além disso, facilita o acesso à justiça da própria vítima, viabilizando o processamento do acolhimento urgente, romper a manutenção do ciclo da violência, proporcionar cidadania, e evitar o resultado brutal.

Ações neste sentido podem colaborar diretamente no enfrentamento da redução dos casos de violência doméstica e familiar, partindo do momento de atendimento dentro das delegacias de polícia; instante desafiador para as vítimas que conseguiram realizar a notificação, ou que a violência tenha vindo à tona através de denúncias. Intensificando o respeito pelos direitos humanos das mulheres.

O acolhimento humanizado pode contribuir no momento em que essas mulheres decidem finalizar a relação abusiva ou de prosseguirem com esse tipo de relacionamento, colaborando com a expansão do implemento de Políticas Públicas preventivas voltadas à proteção dos direitos Humanos das Mulheres dentro das delegacias de polícias na Capital.

A sociedade merece que o Estado busque soluções eficientes e humanas que acolha a mulher vítima de violência doméstica dentro das delegacias, o atendimento agasalhador neste momento em que estão mais vulneráveis são primordiais. Há chances de que este momento dentro da delegacia, seja decisivo na vida de inúmeras mulheres, podendo até influenciar no processo de reconciliação com o agressor.

Neste sentido o combate à violência doméstica, merecem novos olhares pautadas no acolhimento humanizado com interferência direta e imediata à essas vítimas, envolvendo-a em conceito ampliado de empoderamento feminino, saúde da mulher, conhecimento quanto aos aspectos psicológicos, físicos e sociais. Ajudando-as a partir do acolhimento e tomada de decisões.



CONCLUSÃO

É indispensável a destinação de um espaço reservado e acolhedor, com a cara delas, para descaracterizar um pouco o clima de delegacia, beneficiando o esclarecimento dos fatos e a identificação de acontecimentos reflexos para melhor adequação do caso concreto aos ditames da lei. Pois a ida à delegacia é um momento delicado e deve ser encarado como ponto primordial de análise buscando-se compreender o enigma da violência doméstica visivelmente entendida como um problema social.

A prestação do acolhimento humanizado dentro das delegacias é uma medida extraordinária de proteção às vítimas de violência doméstica, na medida em que contribui para que o Estado passe a ter mais conhecimento sobre os fatos expostos pela vítima de maneira natural, com a possibilidade ainda, ter um histórico dessa dinâmica de atendimento disponibilizados dentro das delegacias podendo monitorar as ações de proteção dessas vítimas, principalmente se estivermos diante de violências recorrentes.

É salutar propor Políticas Públicas para o atendimento humanizado de mulheres vítimas de violência doméstica, pós notificação, nas delegacias de polícia da Capital, pois estaremos diante da mais possibilidade de mapear as circunstâncias que colaboram para a reconciliação com o agressor e descrever os benefícios do atendimento humanizado nas delegacias.

Deste modo, a prestação social acolhedora é de grande importância para o profissional que atua no campo da polícia judiciária, Ministério Público, juízes, advogados e defensoria. Podendo refletir ainda para aqueles que atuam nas demandas socioassistenciais, diretamente com as mulheres vítimas de violência doméstica e familiar. A facilitação do acesso à cidadania, pode ser forma de deter a escalada da violência contra mulheres, e seu resultado mais brutal, o feminicídio.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ROSS, Lee. E., **Domestic Violence and Criminal Justice**, Routledge, 2018.

BARDIN, laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, LDA, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 17. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

GOLDIM, J. R. **Manual de iniciação de pesquisa em saúde**. 2. Edição. Porto Alegre: Da casa, 2000.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

G1. GLOBO Comunicação e Participações S.A. **Primeiro mês de 2021 tem dois feminicídios em Rondônia**. Por. Jheniffer Núbia. Disponível em: <https://g1.globo.com/ro/rondonia/noticia/2021/02/25/primeiro-mes-de-2021-tem-dois-femicidios-em-rondonia.ghtml>

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA – FBSP. **Anuário Brasileiro de Segurança Pública Atualizado em 19.10.2020**. <https://forumseguranca.org.br/anuario-brasileiro-seguranca-publica/>

SANTOS, A.G.; MONTEIRO, C.F.S. Domínios dos transtornos mentais comuns em mulheres que relatam violência por parceiro íntimo. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, volume 26. Ribeirão Preto, 2018. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692018000100385&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt

NÚBIA, Jheniffer. **Filhas do Boto: ONG que ampara vítimas de violência doméstica completa 3 anos em RO**. G1, Globo Comunicações e Participações S.A. Porto Velho, 30 de maio de 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/ro/rondonia/noticia/2020/05/30/filhas-do-boto-ong-que-ampara-vitimas-de-violencia-domestica-completa-3-anos-em-ro.ghtml>, acesso em 02 de fevereiro de 2022.

COSTA.V.V. Vitória Villarruel Costa [Fev.2022]. **Entrevistadora. Iana Michele Barreto. Porto Velho. Sala de Atendimento Humanizado, 2022. Questionário eletrônico (5 questões)**. Entrevista concedida para o projeto de pesquisa sobre O COMBATE À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR: um estudo voltado às práticas de atendimento humanizado dentro de delegacias da Polícia Civil da Capital.

FRANCISCO FILHO, L. L. **Distribuição espacial da violência em Campinas: uma análise por geoprocessamento** (Tese de Doutorado em Geografia). Rio de Janeiro: UFRJ/IG, 2004.