

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

PUC-SP

Isabel Cristina Gonçalves Bernardes

**O operador do Direito da Defensoria Pública do Estado de São
Paulo no atendimento à violência contra a mulher**

MESTRADO EM PSICOLOGIA SOCIAL

SÃO PAULO

2016

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

PUC-SP

Isabel Cristina Gonçalves Bernardes

O operador do Direito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo no atendimento à violência contra a mulher

MESTRADO EM PSICOLOGIA SOCIAL

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia Social, sob a orientação do Professor Doutor Salvador Antonio Mireles Sandoval.

O presente trabalho foi realizado com o apoio da CAPES.

SÃO PAULO 2016

BERNARDES, I.C.G. O operador do Direito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo no atendimento à questão da violência contra a mulher. São Paulo: PUC-SP, 2016 (dissertação de mestrado)

BANCA EXAMINADORA

DEDICATÓRIA

Às mulheres rebeldes da minha família e da minha vida.

Aos homens da minha família e da minha
vida, aos que aqui já estavam e aos que
vêm chegando.

Às mulheres que atendi e àqueles que as feriram.

Namastê!

– E que mal tem assoviar? - desafiei.

– Não tem mal nenhum, meu bem.

– Você não disse que assovio acaba mal? - insisti.

*– Eu não disse isso. Você não entendeu bem. E,
sempre muito calma, Bisa Bia completou:*

*– O que é muito feio não é o assovio. É uma
menina assoviando, uma mocinha que não sabe
se comportar e fica com esses modos de
moleque de rua.*

(Bisa Bia Bisa Bel, Ana Maria Machado)

RESUMO: **Objetivo:** Investigar o atendimento prestado por Defensoras e Defensores da Defensoria Pública do Estado de São Paulo à questão da violência contra a mulher que aparece na Triagem da instituição. **Justificativa:** Superar a lógica que subjaz às práticas de violência contra a mulher, tanto no âmbito doméstico quanto no público e institucional é um dos grandes desafios do Brasil, conforme o Relatório Final da CPMI sobre a violência contra a mulher, entregue em agosto de 2013 pelo Senado e Congresso. A Defensoria Pública é peça fundamental para que esse desafio seja vencido, de modo que compreender a forma, as estratégias e as dificuldades dos profissionais de Direito que participam do acolhimento inicial das demandas jurídicas com relação a esse tema é um primeiro passo para alcançar a erradicação dessa modalidade de violência. **Aspectos teórico-metodológicos:** Para fundamentar este trabalho, partimos das discussões de Guacira Lopes Louro sobre estereótipos de gênero e de Agnes Heller sobre a naturalização das situações vividas cotidianamente vinculando-as à literatura atual sobre violência contra a mulher e do entendimento da questão por profissionais que recebem mulheres em situação de violência. Foram realizadas 18 entrevistas com seis profissionais mulheres e cinco profissionais homens em posição de liderança na instituição pesquisada e com quatro profissionais homens e três profissionais mulheres que atuam como plantonistas na Triagem. **Resultados:** A identificação e o encaminhamento de demandas que envolvem violência contra a mulher são grandes dificuldades para os profissionais da instituição, em especial quando essa violência subjaz a outras demandas jurídicas. Essa dificuldade se deve também à própria organização da Defensoria e se soma à organização e ao atendimento prestado por outras instituições e serviços a essa questão. Superar a banalização das formas com que essa modalidade de violência se manifesta é um caminho possível para que sua averiguação passe a ser uma etapa de trabalho e o atendimento dessa população seja aperfeiçoado. A formação a respeito do assunto é a providência mais citada pelos/as entrevistadas/os para atingir esses objetivos. **Palavras-chave:** violência contra a mulher, Defensoria Pública, atendimento

ABSTRACT: Objective: To investigate the care provided by Defenders of the Public Defender of the State of São Paulo to the question of violence against women appearing in the screening of the institution. **Rationale:** Surpass the logic behind the practices of violence against women, domestically and in the public and institutional scopes is one of the biggest challenges of Brazil, according CPMI Final Report on violence against women, delivered in August 2013 for Senate and Congress. The Public Defender is a fundamental key to this challenge be won, to understand modes, strategies and difficulties of professionals that participate in the initial reception of the legal requirements with respect to this issue is the first step to achieve the eradication this type of violence. **Theoretical and methodological aspects:** To support this work, we use the discussion of Guacira Lopes Louro about gender stereotypes and Agnes Heller about the naturalization of experienced situations daily and linking them to the current literature on the issues of violence against women and the understanding of professionals that receive women victims of violence. Were done 18 interviews with six women professionals and five men professionals in leadership positions in the researched institution, four men professional and three women professional that work in screening. **Results:** Identification and referral of demands involving violence against women are big difficulties for professionals of the institution, especially when such violence underlies other legal demands. This difficulty is also due to the organization of this Public Defense and adds to organization and care provided by other institutions and services to this question. Surpass the banality of this type of violence that is manifested, is a possible path to your inquiry pass to a job step and the care of this population be refined. Training on the subject is the most cited by interviewers (women and men) to reach these goals. **Keywords:** violence against women, Public Defender, attendance

AGRADECIMENTOS

À CAPES, pelo fundamental financiamento da pesquisa.

À Defensoria Pública do Estado de São Paulo pela coragem de permiti-la.

Ao meu orientador, Salvador Antonio Mireles Sandoval, que entre piadas e papos retos me ajudou a chegar até aqui.

À Marlene Camargo, Secretária do Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia Social da PUC-SP, sem cuja vara de condão e mapas dos - vários! - caminhos das pedras eu também não teria chegado aqui.

À Maria Cristina Gonçalves Vicentin, Mary Jane Spink, Bader Burihan Sawaia e Carla Cristina Garcia, professoras de cujas disciplinas participei ao longo dos semestres e que por diversas vezes, sem saber, quase me fizeram mudar meu objeto de pesquisa de tão instigantes que eram os temas que traziam às aulas.

À Wilza Vieira Villela e novamente a Maria Cristina Gonçalves Vicentin por acolherem meu pedido de participarem da banca de qualificação e de defesa.

Às Defensoras e Defensores da Defensoria Pública do Estado de São Paulo que dividiram comigo um bocadinho de seu tempo, de suas idéias e suas angústias, sem o qual esse trabalho seria completamente diferente e provavelmente muito menos rico - além de muito mais sem sal.

Às amigas e amigos do Núcleo de Psicologia Política e Movimentos Sociais da PUC-SP pela companhia, pelas risadas, pelas animadas discussões e pelo terrorismo fanfarrão nas apresentações dos projetos de pesquisa.

Às amigas e amigos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, que sabem qual é a *“vibe” da Defensoria*.

Às amigas da Regional Central Virgínia Oliveira, Lidiane Dias, Paula Cavalcante, Mônica Ribas, Daniely Vaiano, Ana Beatriz Iumatti e Eleonora Lucenti (e Melina Miranda e Marília Marra, abduzidas antes de chegar!), que cotidianamente testemunham comigo as injustiças que me levaram a produzir esse trabalho.

Às amigas Ana Carolina Cabral, Lorena Veiga, Renata Carvalho, Michelle Miranda, Marília Marra, Melina Miranda e ao amigo Luciano Alves, do GT Gênero e Violência pelo mútuo apoio e reconhecimento da relevância dos temas sobre os quais nos debruçamos juntas/os.

À Professora Dinalva e ao Professor Juvêncio, até hoje minhas boas lembranças e meus bons exemplos de “gente grande” dos tempos de escola.

SUMÁRIO

Uma breve parada antes de iniciarmos a viagem	1
INTRODUÇÃO	5
Quem pesquisa?	5
O que e por que pesquiso?	9
Onde (e outros por quês) pesquiso?	18
Como pesquiso?	27
Pode uma pesquisadora investigar seu próprio ambiente de trabalho?	30
Estrutura da dissertação	32
CAPÍTULO 1 - Violência contra as mulheres: o que diz a literatura	33
Educação, gênero, História e cotidiano	44
CAPÍTULO 2: METODOLOGIA	50
Objetivos	50
Objetivos específicos	51
Métodos de coletas de dados	51
Como fiz?	52
CAPÍTULO 3 - RESULTADOS E ANÁLISE	62
Violência contra a mulher	63
Atendimento e Triagem	153
CAPÍTULO 4 – CONCLUSÃO	236
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	252
ANEXO I - O Mundo Invertido	261
ANEXO II - Declaração dos Direitos da Mulher e da Cidadã	268
ANEXO III - Manifestação ao Conselho Superior da Defensoria Pública	271
ANEXO IV - Roteiro de entrevistas	276
ANEXO V - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	277

Uma breve parada antes de iniciarmos a viagem

Esta pesquisa se iniciou oficialmente em fevereiro de 2014 e trata do atendimento dispensado por Defensores e Defensoras Públicas na Triagem da capital para questões relativas às situações de violência contra a mulher numa instituição pública de assistência jurídica, qual seja, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Correndo o risco de reações semelhantes – embora, esperava, não tão violentas - às que recebeu Policarpo Quaresma¹, eu pretendia iniciá-la com uma provocação. Para fomentar essa provocação, partia do texto “O mundo invertido”, que segue em anexo, e que foi acessado pela internet num sítio eletrônico que afirma tê-lo retirado do Manual de Capacitação das Mulheres Jovens, elaborado pela Convenção para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres (CEDAW) e pelo Instituto Latino-Americano para Prevenção do Delito e Tratamento do Delinquentes (ILANUD), o qual, no entanto, não encontrei nos sítios dos referidos órgãos.

Nesse texto, em que um exercício de imaginação é proposto, se lê: *“Lembre-se que tudo o que você leu durante toda a sua vida só usa pronomes femininos, ela, dela, delas, mesmo quando a referência era a meninas e meninos, mulheres e homens”*, de modo que pensei em propor um outro exercício à leitora e ao leitor.

Nos momentos em que me referisse ao ser humano de forma genérica, eu usaria pronomes, adjetivos, substantivos femininos, bem como quando tal referência fosse a mulheres e homens ou a substantivos femininos e masculinos ao mesmo tempo. Portanto, assim como na norma culta que utilizamos, as mulheres devem se sentir incluídas quando se fala genericamente usando o masculino, os homens, nesse exercício, deveriam sentir-se incluídos nas formas femininas e no feminino plural das palavras quando a intenção da sentença fosse genérica ou incluísse os dois gêneros.

¹ Policarpo Quaresma é personagem principal de Lima Barreto no romance literário “Triste Fim de Policarpo Quaresma”. O personagem, servidor público e patriota, foi perseguido, processado e morto pelo Estado por questionar o uso do idioma português no Brasil e concretizar tal questionamento ao redigir um ofício em tupi-guarani. A obra foi adaptada e levada aos palcos por Antunes Filho em 2010 no SESC Consolação, em São Paulo.

Para quê fazê-lo? Para gerar o estranhamento - tanto nos homens que lessem e precisariam se encontrar dentro do termo feminino quanto nas mulheres que precisariam se acostumar a ser o padrão de humanidade, de onde partiria sua variância (o masculino) - visando questionar a naturalização do uso do masculino como padrão de referência ao humano.

Propus esse desafio às leitoras (homens, esse substantivo, nesse exercício, os incluiria) e também a mim mesma no texto da qualificação. Todavia, já naquela ocasião, mesmo defendendo a pertinência de fazê-lo - ainda que como exercício e não, necessariamente, com a pretensão de modificação da norma convencionada da língua - foi perceptível a dificuldade de alterar o uso corrente da língua e continuar compreensível.

A defesa de tal provocação se deveu às consequências históricas desse uso da linguagem (o feminino diluído no masculino, considerado universalizante): a invisibilização da importância da participação das mulheres na História da humanidade (quantas mulheres aparecem nos livros escolares como figuras históricas importantes em si mesmas e não por serem esposas, filhas ou mães de quem era realmente importante?).

Na prática, esse uso negou-nos direitos a partir dessa convenção - arbitrária, portanto - mas seu questionamento, de modo geral, levanta muita resistência (e reporto essa percepção da minha própria experiência como mulher que faz e compartilha a reflexão sobre o uso sexista da linguagem), por meio da ridicularização da idéia e da banalização dos motivos pelos quais ela foi elaborada.

Na ocasião da escrita no texto da qualificação, pensei pertinente essa reflexão, pois, conforme brevemente discuti em trabalho apresentado em abril de 2014, no VIII Encontro Nacional da ANDHEP (Associação Nacional de Direitos Humanos, Pesquisa e Pós-Graduação), esse uso da linguagem, historicamente, não só invisibilizou o feminino, mas, concretamente, impediu ou ao menos dificultou as mulheres de atuarmos politicamente na defesa de nossos interesses.

O exemplo apresentado naquele trabalho para demonstrar essas consequências históricas desse uso da linguagem, também citado por Silva (2010), e que ora repito, porque ilustra bem o que pretendo visibilizar é o caso de Olympe de Gouges, ativa participante da Revolução Francesa, presa em 1791 e decapitada em 1793. Sua prisão e execução ocorrem após Olympe exigir para as mulheres, em uma declaração complementar à manifestada em 1789 na França revolucionária (que também segue ao final deste trabalho), os mesmos direitos e espaço político usufruídos pelos homens, com base na constatação da falta de eficácia da Declaração dos Direitos Universais do Homem e do Cidadão em garantir novo e superior status para as mulheres que também participaram da Revolução. Os direitos eram para o homem, não para a mulher.

A Declaração original, expressamente, se referia ao “Homem”, palavra que, apesar de em tese poder se referir à humanidade, na prática se referia apenas aos socialmente identificados como homens, excluídas, portanto, as mulheres. “Cidadão”, da mesma forma, apesar de em tese poder incluir as mulheres, na vida cotidiana, não incluía. Mulheres não eram cidadãs, eram, no máximo, “madames”. E madames não opinam, muito menos decidem, madames acatam.

Daí a importância de desconstruir o “acaso” da escolha pelo masculino como humano genérico, invertendo a convenção e permitindo às leitoras e aos leitores, mulheres e homens, que observassem o que lhes causa imaginar que o feminino fosse tomado como padrão de humanidade.

Nesse mundo invertido, talvez a “inveja do pênis”, se tornasse a “inveja do útero” ou outras bobagens sexistas invertidas, que inclusive são mencionadas ao longo do texto usado como ponto de partida para demonstrar a arbitrariedade das “explicações” de diversos campos sobre mulheres e homens.

Não defendo a inversão da opressão sexista, é sempre bom deixar isso claro, já que essa é uma desqualificação comum ao discurso feminista ou assim considerado. Como disse, era uma provocação, que objetivava gerar reações que cada leitor e cada

leitora pudesse observar em si mesma e si mesmo. O trabalho de reflexão não é meu, é de quem se afeta.

No entanto, na banca de qualificação foi colocado o seguinte dilema: interessante a proposta, desde que a compreensão do texto não ficasse prejudicada. Da minha própria leitura, em alguns momentos, percebia a confusão que podia causar à leitora e ao leitor se insistisse em dizer que *“3 em cada 4 das entrevistadas pela Ouvidoria em 2012 eram mulheres”*.

Dentro da proposta do texto acima referido me pareceria ótima a confusão causada se a intenção final dessa dissertação fosse intervir em quem a lê (o que não é o caso), entretanto para seu objetivo mesmo, tal exercício poderia causar uma lentificação na leitura que poderia cansar a leitora e o leitor e fazê-los perder o interesse pelo trabalho, prejudicando assim a divulgação de seu foco. Pragmaticamente, portanto, decidi abandonar a proposta do exercício por três motivos:

- 1) interessa mais que as pessoas que comecem a ler este trabalho o façam até o fim e saibam das questões que tenho para apresentar do que se esforcem num exercício de alteridade que não esperavam e desistam depois de três ou quatro páginas;
- 2) nessas quatro primeiras páginas já expus, ainda que brevemente, o problema e os argumentos históricos que tornam o questionamento da nossa linguagem sexista um assunto pertinente;
- 3) é possível, sem exigir esse esforço intelectual de “tradução” que a princípio eu pretendia propôr, visibilizar as mulheres na linguagem escrita utilizando outros códigos, que passarei a utilizar a partir da próxima frase e que tomo de empréstimo de Cavalcante (2015) e da Apostila de Atendimento Inicial Cível na Capital (Triagem) produzida pela Assessoria de Qualidade da instituição pesquisada.

Portanto, prezada/o leitor/a, encerro aqui essa discussão preliminar e seguimos daqui em diante com essa nova forma, por alguns/mas considerada feia, desagradável e/ou

trabalhosa, mas que entendo (ao menos temporariamente) útil e necessária à visibilização, sensibilização e reflexão acerca do lugar subalterno imposto às mulheres e de suas possíveis consequências deletérias para as vidas de mulheres, de homens e daqueles/as que não se enquadram totalmente nesse enquadramento binário de masculino e feminino.

INTRODUÇÃO

Considerando que nenhuma ciência é neutra, ainda que há algumas poucas décadas se professasse que sim, além de contar a forma e os motivos pelos quais essa pesquisa foi feita, acredito ser importante explicitar alguns lugares de onde falo e que entendo pertinentes ao trabalho que se segue.

Quem pesquisa?

O uso da primeira pessoa do singular ao longo dessa dissertação se fundamenta na constatação da não-neutralidade dessa pesquisa. Quando uso a primeira pessoa do plural, portanto, estou incluindo você, leitor/a.

Para isso, também alguns dados breves sobre a organização institucional do órgão pesquisado serão aqui incluídos para que a/o leitor/a tenha em vista o quadro mais amplo no qual estou inserida.

Partindo do início, esta pesquisa é levada a cabo por uma mulher, de modo que sou parte interessada no fim da violência contra pessoas como eu. Não fosse isso, talvez eu não estivesse fazendo essa pesquisa, o que corrobora a importância da diversidade de vozes no mundo acadêmico e em outras esferas da vida humana.

Além disso, sou Psicóloga Agente de Defensoria, concursada e lotada desde abril de 2010 em um dos Centros de Atendimento Multidisciplinar (CAM) de uma Regional na capital da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP). Na capital paulista

existem seis Regionais da Defensoria (Criminal, Infância e Juventude, Central, Leste, Norte-Oeste e Sul), ao redor da capital, ainda na região metropolitana existem mais quatro (Grande ABCD, Guarulhos, Mogi das Cruzes e Osasco) e no interior (onde está administrativamente incluído o litoral) há quatorze (Araçatuba, Bauru, Campinas, Jundiaí, Marília, Presidente Prudente, Ribeirão Preto, Santos, São Carlos, São José dos Campos, São José do Rio Preto, Sorocaba, Taubaté e Vale do Ribeira).

A maioria das Regionais tem mais do que uma Unidade, podendo se localizar num mesmo espaço físico, como as Unidades da Regional Central (Pólo Família Central, Pólo Cível Central, Cível Central, Família Central e Fazenda Pública), mas, de modo geral, espalhando-se por uma determinada região (como a Regional Leste, composta pelas Unidades Itaquera, Penha, São Miguel Paulista, Tatuapé e Vila Prudente) ou por cidades próximas (como a Regional Grande ABCD, composta pelas Unidades Santo André, São Bernardo, Diadema e Mauá).

Em função dessa disposição geográfica, diferentemente da atuação inicial dos CAMs, que entre 2010 e início de 2014 atendiam sempre toda a Regional, atualmente alguns desses Centros atendem apenas uma Unidade (por exemplo, o CAM Itaquera ou o CAM Santo Amaro), enquanto outros continuam atendendo todas as Unidades de uma Regional (como o CAM Central ou o CAM Criminal).

Em virtude das atribuições dentro dessa instituição, além do trabalho ordinário na própria Regional, participei, extraordinariamente, em sistema de escala, entre a posse e março de 2014, da Triagem realizada pela instituição na Avenida Liberdade, 32, antes da transferência dessa etapa do atendimento para seu atual endereço, ainda na região central, à Rua Boa Vista, 150. Essa participação cessou quando uma Psicóloga fixa passou a ocupar essa função na Triagem, de modo que o rodízio entre as profissionais dessa formação foi dispensado, sendo retomado apenas para cobrir as férias daquela colega.

O mesmo aconteceu recentemente com relação às/aos profissionais do Serviço Social, que, apesar de até final de 2015 realizarem tal atividade (em decorrência do

vencimento do prazo do concurso do qual participamos, realizado em janeiro de 2010, antes que tal vaga fixa fosse preenchida por um/a Assistente Social), atualmente também estão dispensadas/os desse rodízio desde que uma profissional fixa foi deslocada para o local.

A partir do final de 2011 passei a participar da Rede Sul II de Enfrentamento à Violência contra a Mulher, organizada, principalmente, pelas profissionais da Casa Eliane de Grammont. Constituiu-se, no entanto, em maio de 2014 a Rede Centro de Enfrentamento à Violência contra a Mulher, de modo que acompanhei ambas até maio de 2015, quando deixei de colaborar com a primeira presencialmente e passei a participar apenas da Rede Centro. Essas Redes se referem a reuniões mensais de articulação das/os profissionais dos serviços que direta ou indiretamente trabalham com mulheres em situação de violência.

Na cidade de São Paulo, exemplos do que estou chamando de serviços “diretos” são os serviços especializados como os CRM (Centros de Referência da Mulher) e os CCM (Centros de Cidadania da Mulher), vinculados à SMPM (Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres), os abrigos sigilosos e os CDCM (Centros de Defesa e Convivência da Mulher), vinculados à SMADS (Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social), o NUDEM (Núcleo de Defesa e Promoção dos Direitos da Mulher), vinculado à própria DPESP, o GEVID (Grupo de Atuação Especial de Enfrentamento à Violência Doméstica), vinculado ao MPSP (Ministério Público do Estado de São Paulo), etc.

Da mesma forma, o que chamo de serviços “indiretos” são aqueles que, ainda que atendam essa demanda, não são especificamente criados para tal, como as UBS (Unidades Básicas de Saúde), CAPS (Centros de Atenção Psicossocial), CRAS (Centros de Referência de Assistência Social), CREAS (Centros de Referência Especializados de Assistência Social), CAM (Centros de Atendimento Multidisciplinar), CAMI (Centro de Apoio al Migrante) etc.

Outro lugar que ocupo desde agosto de 2014 é o de Coordenadora na atual gestão da ASDPESP – Associação de Servidoras e Servidores da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, participando principalmente do Grupo de Trabalho Assédio e Relações de Poder, no qual, até o momento, se debateu e se construiu uma pesquisa e um evento internos com estagiárias/os, Servidores/as (concuradas/os e comissionados/as) e Defensoras/es a respeito do tema do assédio moral e sexual nas relações de trabalho nesta Defensoria Pública do Estado.

Por fim, entre março de 2014 e junho de 2015, participei de um movimento social com o qual já simpatizava desde 2012 e do qual me aproximara informalmente em 2013, por meio do qual se busca desconstruir tanto a desqualificação das vítimas de violência sexual quanto sua culpabilização pela violência sofrida, ou seja, a chamada “cultura do estupro”. Essa participação foi, entretanto, interrompida em função desta pesquisa e das outras atividades às quais vinha me dedicando, no trabalho e na associação.

Entendo ainda que a questão da violência contra as mulheres me chama a atenção em primeiro lugar pelo fato de que 1) sou uma mulher com alguma consciência política desse lugar, somado 2) ao histórico de violência doméstica contra mulheres na minha própria família extensa e 3) ao momento histórico em que me encontro, no qual tal manifestação de violência não é mais totalmente invisível e/ou tolerada, podendo não apenas ser enxergada, mas questionada e combatida.

Desse modo, entendo que não foi a instituição que despertou um questionamento que inexistia na pessoa que sou, mas esse questionamento prévio me permitiu enxergar essa problemática nesta instituição quando aqui cheguei. Ainda assim, fundamental para esse movimento me parece a função da própria instituição da qual faço parte e que ora pesquiso, de promover os direitos humanos e de fomentar o fim das desigualdades sociais, para que a contradição interna em relação ao atendimento dessa demanda (por mim percebido como deficitário) se fizesse paradoxal o bastante

para que fizesse sentido, inclusive institucionalmente (e, portanto, me fossem dadas as condições de), discuti-la cientificamente.

O que e por que pesquiso?

Esta pesquisa tem a intenção de apreender o tipo de atendimento dado à questão da violência contra as mulheres na Triagem da capital paulista da Defensoria Pública do Estado de São Paulo realizado por seus Membros². As escolhas por esse território, por esse estágio de atendimento e por esse público como o foco do estudo sobre o atendimento da questão da violência contra as mulheres se deu como um processo de afunilamento ao longo da pesquisa.

Mesmo esse primeiro recorte (a Defensoria Pública deste Estado), ainda na fase de proposta do projeto à universidade, diminuiu drasticamente o objeto de estudo, pois a ideia original incluía outros órgãos afetos à questão que a tornariam ainda mais inviável dentro do tempo de que se dispõe para realizar uma pesquisa de mestrado que receba financiamento público. Além disso, ainda que a princípio parecesse importante também pesquisar o atendimento de tal população nas Unidades do interior e falar também com Servidoras/es e estagiários/as da instituição, na prática essa ambição também se mostrou inexecutável no tempo de que se dispunha.

Os fatos de 1) a instituição ter um formato de atendimento inicial *sui generis* na capital, assim como de 2) eu e a instituição acadêmica que aceitou a pesquisa estarmos nessa mesma cidade tornaram pertinente e factível realizar esse primeiro estudo sobre o assunto no próprio município de São Paulo, sem prejuízo de que no futuro outras Regionais do interior, litoral e região metropolitana e demais Unidades da própria capital sejam também enfocadas por outras pesquisas e pesquisadores/as.

² Assim como são “Membros” do Ministério Pública apenas as/os Promotores/as Públicas/os, são “Membros” da Defensoria Pública apenas os/as Defensoras/es Públicas/os.

É importante frisar também que, via de regra, os casos atendidos pelas/os Servidores/as, como Psicólogas/os e Assistentes Sociais, chegam ao Centro de Atendimento Multidisciplinar por encaminhamento dos/as Defensoras/es. Isso significa que o CAM não é porta de entrada para a/o usuário/a na instituição: o setor é provocado por pedidos de atendimento feito por profissionais do Direito ou pelas/os estagiárias/os supervisionados/as por eles/as.

Atualmente esse caminho pode ser invertido, pois, em função da atividade de articulação de rede, por vezes profissionais de outros serviços buscam o CAM para discutir casos, que podem ser encaminhados para atendimento jurídico depois (podendo ou não retornar ao CAM a pedido dessas/es operadores/as do Direito), todavia esse caminho é muito menos comum.

Assim sendo, quem define se a questão da violência contra a mulher será atendida, seja porque o/a próprio/a profissional realiza esse acompanhamento, seja porque encaminha a/o usuário/a a outra/o colega para realizá-lo, no final das contas, é quem atende essa pessoa primeiro: é o/a Defensor/a (ou, no mínimo, a/o estagiário/a de Direito sob sua supervisão).

Outra justificativa para o foco nessa instituição é que, apesar da importância do assunto e da produção bibliográfica de profissionais da instituição sobre o tema, não foram encontradas pesquisas que tratem, especificamente, do atendimento às mulheres em situação de violência pelas Defensorias Públicas do país. Nas pesquisas que fizemos na base de dados da PUC-SP e nas de artigos científicos, como Scielo, não se encontrou nada específico que unisse os dois assuntos (Defensoria Pública e violência contra a mulher).

Foram utilizadas diversas combinações de termos (mulher, mulheres, escuta, atendimento, violência, negligência, preconceito, discriminação, Defensores, Defensoria, Justiça, etc) sem sucesso, no entanto, percebemos que a questão da violência contra a mulher e seu atendimento já é muito estudada nos serviços de saúde e nos serviços policiais.

Por essa razão, muitos dos estudos utilizados nessa pesquisa, que tratam da negligência e violência institucional contra as mulheres que buscam tais serviços por terem sido agredidas de alguma forma (física, sexual, moral, psicológica) por pessoa próxima e íntima advém do campo da saúde: áreas como Enfermagem e Medicina são profícuas no estudo do tema, mas a Psicologia também traz sua contribuição.

Reiterando a importância do tema, cabe mencionar a condenação do Brasil na OEA, com base nos tratados internacionais assinados pelo Brasil, e a consequente construção da Lei Maria da Penha, cuja promulgação em 2006 se deu por votação unânime no legislativo e, expressamente, indica o atendimento dessa questão pelas Defensorias Públicas em seu artigo 28.

Apesar disso, o relatório final da CPMI (Comissão Parlamentar Mista de Inquérito) sobre a violência contra a mulher no Brasil, divulgada em meados de 2013, constatou a manutenção da grande dificuldade do país de lidar com a questão e assim efetivar os avanços conquistados a partir da promulgação da referida lei.

A primeira constatação desse relatório é o grande desafio que a erradicação da violência contra a mulher configura para o país e uma de suas orientações para a efetivação dos direitos humanos das mulheres é a existência de orçamento específico para o desenvolvimento de políticas de enfrentamento ao problema e a necessidade de “superação de preconceitos e estereótipos profundamente arraigados”.

A pouca presença feminina nos espaços de poder nos órgãos de Justiça também é exposta no relatório como uma das explicações para a pouca relevância do tema da violência de gênero e para seu tratamento como algo menor por essa esfera da sociedade. A lógica do “baixo potencial ofensivo” da violência doméstica contra a mulher, concretizada no uso da lei 9.099/95 (que trata dos juizados especiais cíveis e criminais) e repudiada pelo artigo 16 da Lei Maria da Penha, segundo o relatório, ainda impera no ordenamento jurídico brasileiro.

Por fim, em função de as escolhas políticas e administrativas na instituição e de as escolhas jurídicas e demais encaminhamentos - inclusive para os órgãos internos da

instituição, como os Centros de Atendimento Multidisciplinar - no acompanhamento dos casos, ao cabo estarem nas mãos dos Membros, acredito ser mais útil a princípio começar essa pesquisa com base no atendimento prestado por esses/as profissionais, considerando inclusive a produção acadêmica dos/as mesmos/as.

Fagundes (2014), por exemplo, afirma que *“o Defensor (...) recebe dos necessitados os reclamos das mais diversas ordens”* e *“precisa extrair das pessoas que buscam assistência jurídica integral e gratuita, muitas vezes com dificuldade até na descrição do problema, qual é o direito pretendido ou violado”*, de modo que entende *“imperiosa a identificação não apenas das dificuldades da instituição, mas as de seus Membros”*.(p.4)

Com base na prática cotidiana, eu acreditava que a identificação da situação de violência contra a mulher era uma dessas dificuldades nos olhares dos Membros. Tinha esse entendimento porque, em muitas situações encaminhadas ao CAM (tanto na Triagem quanto na Regional), a questão da violência contra a mulher, apesar de presente, não era o motivo pelo qual as/os usuários/as eram encaminhados/as ao setor, não era explicitada nos ofícios que eram enviados ao setor e/ou não recebera nenhuma providência jurídica.

Casos encaminhados para composição extrajudicial de conflitos (a respeito, de modo geral, do reconhecimento e dissolução de união estável ou divórcio com ou sem partilha de bens e/ou regulamentação de guarda, visitas e alimentos) são um exemplo dessa situação, em que a identificação da situação de violência não acontecia. O mesmo ocorria em muitos casos em que a demanda das usuárias era por vaga em creche para bebês e crianças pequenas, todavia, também não se averiguava a existência de situação e/ou histórico de violência contra as mulheres que faziam esse pedido.

Outros exemplos eram os pedidos de internação de familiar (filho/a, neto/a, esposo, pai, etc) por uso problemático de álcool e/ou outras drogas, de auxílios socioassistenciais ou subsídios para custeio de moradia, de destituição do poder

familiar, etc. Em muitos desses casos existe situação de violência contra a mulher e no atendimento no CAM ela é identificada, mas nos encaminhamentos não há menção a essa questão, mesmo em situações em que há registro de Boletim de Ocorrência e até medidas protetivas deferidas em face do autor de violência.

Mais grave essa invisibilidade se tornava nessa última situação (em que havia medida protetiva deferida em favor da mulher) porque esse autor de violência, por vezes convidado para um processo de composição extrajudicial, mas em outras ele mesmo usuário da Defensoria, era colocado ao lado da mulher que, na relação com ele, esteve em situação de violência, mas ninguém sabia disso até a sessão de conciliação começar.

Além disso, durante muito tempo, a providência da instituição diante de casos de violência contra a mulher, ou seja, quando essa era a demanda manifestamente trazida pela usuária, era encaminhar a usuária para a delegacia e/ou ao Ministério Público. A visão puramente criminal da questão da violência contra a mulher, no entanto, revitimizava essas pessoas porque era comum que saíssem da Defensoria sem compreender o que aconteceria depois ou mesmo o que deveriam fazer. Essa ignorância era perceptível quando, porventura, essas mulheres voltavam à instituição e eram encaminhadas ao CAM, quando então essa questão era acolhida de outra forma. Nos retornos dessas mulheres era corriqueiro depreender de seus relatos que elas haviam sofrido negligências, omissões e/ou novas humilhações nesses outros serviços.

De outro lado, a exigência do registro de Boletim de Ocorrência e/ou do pedido de representação³ para o atendimento da questão da violência muitas vezes impedia a continuidade de qualquer providência por parte dessas mulheres, pois não era essa a solução que elas buscavam ou essa não era suficiente, pois diversos fatores subjetivos e objetivos se concatenavam para mantê-la na situação de violência.

³ O pedido da vítima de um crime de que seu autor seja processado criminalmente.

Um exemplo muito claro se refere às mães de pessoas com uso problemático de álcool e outras drogas e que se encontravam em situação de violência na relação com esses/as filhos/as. Para elas não eram satisfatórias as alternativas que o entendimento criminal da violência contra a mulher pode oferecer porque a prisão dessas/es filhos/as ou mesmo as medidas protetivas de proibição de aproximação ou de afastamento do lar contra eles/as eram vistas por muitas mães como abandonos inaceitáveis.

Ao mesmo tempo, a violência sofrida por elas não era reconhecida nem acolhida nos serviços de saúde ou de saúde mental que buscavam. Na polícia, o caso era de saúde; na saúde o caso era de polícia e essas mulheres ficavam presas, sem atendimento e sem ter a quem recorrer.

Em função dessas percepções e após discussão com a banca de qualificação, nos pareceu mais pertinente que o foco da pesquisa se restringisse à atuação dos/as Defensores/as na Triagem da capital, de modo a apreender o modo como essa demanda é atendida (e, se de fato não é, por quê). Dessa forma seria possível buscar formas de atender a questão da violência contra a mulher ao invés de mantê-la invisível e/ou banalizada, procedimento, ao nosso ver, absolutamente contrário à função social das Defensorias Públicas, considerando, justamente, a intenção e função transformadoras deste órgão.

Apesar de essas reflexões existirem desde 2010, a decisão de pesquisar o atendimento prestado pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo à mulher em situação de violência e o movimento real para de fato concretizar essa decisão se deu entre setembro e novembro de 2013.

Ocorreu que no final da tarde de 05 de setembro de 2013, uma quinta-feira, atendi uma ligação de uma mulher que se encontrava - graças a um acordo extrajudicial frutífero de visitas realizado na Defensoria Pública - quinzenalmente em situação de violência doméstica, perpetrada pelo pai de sua filha quando este vinha buscar a criança no lar materno.

A partir dessa ligação e tendo conhecimento dos espaços de manifestação dentro da instituição, escrevi um texto (em anexo) que li ao Conselho Superior (CSDP) no Momento Aberto que ocorreu no dia seguinte. O assunto foi então encaminhado pela Presidência daquele Conselho para a CEI ⁴ (Comissão de Estudos Interdisciplinares, de cujas reuniões mensais seguintes entre setembro e março tive oportunidade de participar).

As discussões se deram tanto como pauta a ser enfatizada em estudo que já estava em andamento, a respeito dos impedimentos à composição extrajudicial de conflitos (P.A. 13/2012) quanto como novo estudo a ser iniciado sobre o atendimento das mulheres em situação de violência especificamente (P.A. 17/2013).

A CEI é uma comissão que tem por função a discussão e a formulação de sugestões de políticas e fluxos para o aperfeiçoamento da instituição com base no trabalho interdisciplinar para subsidiar a análise pelo Conselho Superior dos assuntos ali tratados.

Participam dela Defensores/as representantes da Administração, Psicólogas/os e Assistentes Sociais representantes da Assessoria Técnica Psicossocial e dos Centros de Atendimento Multidisciplinar, e outras/os profissionais que podem ser de outra formação acadêmica, por exemplo, Ciências Sociais ou Arquitetura, representando as/os Servidores/as dos Núcleos Especializados.

Os Núcleos Especializados são órgãos internos da Defensoria que visam a elaboração qualificada de determinadas questões específicas como os direitos humanos (de forma genérica), as demandas das pessoas idosas ou com deficiência, das mulheres, das crianças e adolescentes, das relações de consumo, das pessoas encarceradas, as questões levadas aos tribunais de segunda instância, as questões de moradia e as

⁴ O Ato Normativo da Defensoria Pública-Geral nº 36, de 12 de novembro de 2010, —institui a Comissão de Estudos Interdisciplinares no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, que terá por atribuições analisar casos paradigmáticos, sugerir rotinas ao Conselho Superior da Defensoria Pública, apontar diretrizes de atuação e apreciar propostas formuladas pela Assessoria Técnica Psicossocial. (Acessado em 05.11.2013 no sítio eletrônico <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=30660&idModulo=5037>)

questões de discriminação, racismo e preconceito. Não necessariamente fazem atendimentos personalizados, apesar de por vezes os realizarem, trabalhando, principalmente, em questões coletivas e como suporte às/aos demais Defensoras/es.

Como parte dos estudos acima referidos foram ouvidos a Coordenadora do NUDEM (Núcleo Especializado de Defesa e Promoção dos Direitos da Mulher), um representante do Coletivo Feminista Saúde e Sexualidade, organização não-governamental que promove grupos reflexivos com homens autores de violência, e uma representante da Marcha Mundial de Mulheres, movimento social feminista, a qual também gerenciava um serviço de abrigo sigiloso para mulheres com risco de serem assassinadas pelos autores de violência.

Com base nas informações trazidas, nas reflexões proporcionadas por essas/es convidadas/as e nas discussões que se seguiram entre os representantes na CEI foram reconhecidos os problemas com relação à estrutura física dos locais de atendimento e a *“falta de sensibilização e capacitação do corpo humano no acolhimento dessas mulheres, reiterando-se a importância da habilidade de ver a violência posto que a sensibilidade para identificação da urgência é um fator imprescindível (voto do relator)”*.

A partir daí foi elaborada uma proposta para o Conselho Superior visando a melhoria do atendimento dessa questão que passaria pelo estabelecimento de fluxos específicos para identificar a situação de violência tanto quando o assunto é manifesto quanto quando permanece oculto enredado em outras demandas “oficialmente” trazidas pelas mulheres.

A sugestão dessa Comissão ao Conselho - e que merece destaque em minha opinião, especialmente depois da pesquisa efetivamente realizada - foi a realização de constante capacitação e reciclagem dos cursos já oferecidos pela instituição sobre o tema da violência de gênero, visando a sensibilização e a sofisticação do olhar das/os profissionais da instituição para essa questão e reiterando que o NUDEM já encaminhara duas propostas a esse respeito à administração.

A partir da sugestão da banca de qualificação, em agosto de 2015, busquei os desdobramentos desse estudo com as/os atuais profissionais que compunham a CEI, porém, conforme os contatos realizados naquele semestre, sua atual Coordenação não tinha conhecimento do estudo e ele não havia sido encaminhado ao Conselho Superior desde que fora finalizado em março de 2014.

Em contato com profissionais que participaram das reuniões a respeito dele, fui informada de que o estudo finalizado foi entregue à Subdefensoria, que estaria encarregada de encaminhar o voto do relator para análise daquele Conselho, que solicitara a análise da questão pela CEI.

Fui informada também que não havia, no entanto, um fluxo estabelecido para transmitir as discussões de uma gestão da CEI para a seguinte, mas ela passou por nova eleição no final do primeiro semestre de 2014. Somada a essa ausência, também no segundo trimestre de 2014, acontecia a eleição dos novos Conselheiros do CSDP e do próprio Defensor Público Geral.

Portanto, um ano e meio depois de finalizadas, tais discussões e sugestões não haviam sido aproveitadas de nenhuma maneira como fundamento ou justificativa para novas políticas institucionais a respeito do tema da violência contra a mulher. Assim como as mulheres em situação de violência, esse estudo parou no gargalo de sua própria rota crítica, perdido nas burocracias e prioridades institucionais.

Ainda assim, é pertinente informar resumidamente os cinco encaminhamentos sugeridos pelo relator do estudo: 1) Apresentação de um fluxo específico para mulheres que buscam a instituição expressamente em função da violência sofrida e de outro para mulheres que estão em situação de violência, mas que buscam a instituição com outra demanda jurídica causada por essa situação; 2) Capacitação de Defensores, Servidores, estagiários, inclusive de Ensino Médio com a participação da EDEPE, do NUDEM e do GT Gênero e Violência; 3) Disponibilização no site da Defensoria de modelos de ofícios, encaminhamentos e petições úteis ao atendimento da questão da violência contra a mulher; 4) Sugestão à Defensoria Pública Geral e à

Assessoria de Qualidade do Atendimento para implementação de teleatendimento específico para atendimento de situações de violência e produção de vídeo institucional sobre o tema; 5) Convite às demais instâncias pertinentes como TJSP e MPSP a participarem das capacitações oferecidas sobre o tema.

Retomando o caminho percorrido para que essa pesquisa fosse realizada, ao decidir planejá-la solicitei uma entrevista no Programa de Psicologia Social da Universidade que nos interessava. Já nessa primeira conversa o imenso público-alvo que, originalmente, eu pretendia abarcar diminuiu drasticamente. Da amplidão do sistema jurídico e de segurança pública estadual que lida ou deveria lidar diretamente com a questão da violência contra a mulher, me contentei com meu próprio ambiente de trabalho: fiquemos com as janelas⁵ da DPESP.

Onde (e outros por quês) pesquiso?

Mas, antes de continuar, o que é a Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP) afinal? A DPESP é um órgão público, previsto na Constituição Federal de 1988, porém, conforme lembra Cavalcante (2013), fruto de intensa e articulada mobilização popular que, em 2002, construiu o “Movimento pela Criação da Defensoria” e, em 2006, efetivou sua constituição nesse Estado.

Em função dessa criação fundada na participação dos movimentos sociais, a instituição conta com instrumentos que visam garantir o controle social do órgão. Um desses instrumentos é a Ouvidoria Geral externa, ou seja, que seu/sua representante maior é, necessariamente, partícipe dos movimentos sociais e por eles indicada/o ao

⁵ Há uma anedota que diz que, havia uma mulher que, constantemente, comentava com o marido durante as refeições sobre como a casa das vizinhas era suja e que não conseguia suportar tanto desleixo. O marido ouvia sempre em silêncio até o dia em que, muito irritado, pegou um balde com água e sabão e uma esponja e saiu da casa, sob os olhos atônitos da esposa, que então o viu do lado de fora, esfregando as janelas da casa de ambos, que estava imunda. (Não podemos deixar de notar, ainda assim, a reiteração de estereótipos sobre mulheres e homens nessa pequena história, no entanto, foi a que nos veio à cabeça imediatamente diante da primeira conversa na PUC-SP sobre a idéia da pesquisa, no final de 2013.)

Conselho Superior. Dentre as/os três candidatas/os mais votados/as o CSDP escolhe a/o Ouvidor/a Geral.

O Ouvidor ou Ouvidora, portanto, não é Membro da Defensoria Pública, não é um/a Defensor/a. Esse distanciamento visa, conforme a mesma lógica que norteia a autonomia institucional da DPESP frente ao governo e parlamento, permitir um tratamento independente e imparcial das manifestações das/os usuários/as recebidas pelo órgão.

Além disso, apesar de externa, a Ouvidoria participa com voz (mas sem voto) do Conselho Superior da Defensoria Pública (CSDP), instância máxima deliberativa da instituição que se reúne semanalmente em sessões públicas, gravadas (desde outubro de 2013) e transmitidas ao vivo (desde janeiro de 2015) pelo canal da Ouvidoria, de modo que tem relativa influência no tratamento das questões levadas a seu conhecimento pela população e na decisão das políticas institucionais.

O trabalho desse órgão, portanto, pode ser considerado híbrido, pois observa de fora, estando dentro da instituição e, além disso, influi e fiscaliza seus rumos. A organização dos Ciclos de Conferência da Defensoria Pública é outro exemplo da atuação da Ouvidoria Geral.

Os Ciclos de Conferência são audiências públicas bienais que permitem a participação popular nos posicionamentos que a instituição há de tomar e o que deve ser priorizado, expressando a seus/suas dirigentes as demandas da sociedade civil. Muitas das demandas que se referem ao atendimento das questões da população feminina chegam ao Conselho Superior e ao conhecimento dos/as Defensoras/es Públicos/as por meio desse Ciclo.

Outra possibilidade de participação constituída a partir dessa criação eminentemente popular é denominada “Momento Aberto” e acontece semanalmente, no início de todas as reuniões do Conselho Superior, às sextas-feiras. As cidadãs e cidadãos podem se manifestar por meio dessa alternativa diretamente à/ao Defensor/a Pública Geral

(DPG), às/aos Conselheiras/os, à/ao representante da APADEP (Associação Paulista dos Defensores Públicos) e à/ao Ouvidor/a Geral.

Para tal devem apenas se inscrever na própria manhã em que pretende falar, atualmente às nove horas à Rua Boa Vista, 200, na região central da capital do Estado. O “Momento Aberto” é uma das primeiras atividades da sessão do Conselho, logo após a abertura da sessão pela/o DPG.

A divulgação e a utilização desse canal de comunicação pela população são fundamentais para a constante e paulatina melhoria e adequação do atendimento prestado pela instituição à população a quem deve servir. Como mencionado, foi a esse espaço de manifestação do CSDP que levei a questão do atendimento da violência contra a mulher pela instituição no início de setembro de 2013.

Apesar de pública e estadual, a instituição não é subordinada ao governo, condição que visa garantir o trabalho independente e autônomo das/os Defensores/as Públicas/os na defesa dos direitos da população, mesmo que essa defesa possa ir contra os interesses ou reputações dos/as representantes eleitas/os. Conforme Fernandes (2013),

“a autonomia administrativa e orçamentária garantirá maior liberdade à Defensoria Pública que muitas vezes é a instituição que patrocina as causas contra o próprio Estado. É sabido que embora seja o Estado o responsável pela promoção dos direitos sociais é Ele seu maior violador.”

Essa autonomia se manifesta, por exemplo, na emissão de Deliberações e Atos, por seu Conselho Superior e sua/seu Presidente (a/o Defensor/a Pública/o Geral), que visam organizar e regulamentar as diretrizes e o funcionamento institucionais, bem

como o trabalho de suas/seus profissionais (Membros e Servidores/as) e as atividades das/os estagiárias/os.

A função desse órgão da Justiça estadual é prover atendimento jurídico gratuito à população, sendo definido no artigo segundo de sua lei orgânica, a Lei Estadual nº 988, de 06 de janeiro de 2006, como *“instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, e tem por finalidade a tutela jurídica integral e gratuita, individual e coletiva, judicial e extrajudicial, dos necessitados, assim considerados na forma da lei”*.

Além disso, em seu artigo terceiro são considerados objetivos da instituição *“a prevenção dos conflitos e a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a erradicação da pobreza e da marginalidade, e a redução das desigualdades sociais e regionais”*. Esses artigos reiteram o artigo 134 da Constituição Federal que declara que

“A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados.”

Ao contrário de outros direitos constitucionais, portanto, esse atendimento não é universal: ele se reduz às pessoas que a lei denomina “necessitadas”, visando livrá-las dessa condição. Para definir quem são essas pessoas, a Defensoria estabeleceu alguns critérios (por meio da Deliberação nº 89/2008, de seu Conselho Superior), elegendo a situação econômica, ou seja, a renda familiar, como um dos principais.

Isso significa que a esmagadora maioria das pessoas atendidas pela instituição é muito pobre, o que, no nosso país, se traduz em uma série de violações de direitos fundamentais, inclusive de acesso a bens e serviços públicos (saúde, educação, moradia, lazer, segurança) cujo direito de usufruto - esses sim, segundo nossa Carta Magna - é universal.

Ocorre que, segundo pesquisa da Ouvidoria Geral da instituição (2012), *“enquanto na população total do Estado 51,5% são mulheres, na Defensoria esse percentual ganha maior vulto, atingindo 73% do total de Usuários/as entrevistadas/os”*, ou seja, a cada quatro dessas pessoas necessitadas atendidas pela DPESP, três são mulheres. Apenas com esse dado, já se revela a necessidade de um olhar mais retido sobre as questões que se referem às mulheres e às demandas trazidas por essas pessoas.

A incompreensão da questão da violência de gênero é outra justificativa para se realizar esta pesquisa, pois tal desconhecimento se faz patente ainda hoje na Defensoria Pública, como se pode apreender a partir de algumas declarações públicas de Membros da instituição, que demonstram desconhecimento - quiçá dessensibilização - com relação às violências sofridas pelas mulheres, em especial as que ocorrem no âmbito doméstico e/ou afetivo.

A respeito de um femicídio perpetrado pelo namorado da vítima, foi afirmado em 2014 por um Defensor a um jornal do interior do Estado que *“não podemos considerar um caso isolado como regra pois o namorado a matou, mas poderia ter sido qualquer pessoa”* ou como a proferida por outro Membro em fala oficial de que *“o Estado não deve se intrometer na vida privada dos cidadãos”*.

A primeira declaração demonstra um grande desconhecimento das questões que dizem respeito à violência contra a mulher, em especial ao assassinato de mulheres. Já a última fala, se relacionada à sexualidade, por exemplo, faz muito sentido, no entanto, se relacionada à violência, é bastante problemática.

Com relação a esse tema da violência contra a mulher, uma das modificações à Deliberação CSDP nº 89 que a Ouvidoria e o NUDEM defenderam durante a

discussão do P.A. 007/2012 se referiu à necessidade de que o atendimento de todas as mulheres em situação de violência fosse feito independentemente da renda. A modificação daquela Deliberação se fazia necessária porque ela trata justamente das possibilidades de denegação⁶ do atendimento pela instituição, estando nela a definição da renda como critério para inclusão/exclusão dos/as usuárias/os como pertencentes ou não ao público-alvo da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Apesar de em 2009, ter sido publicada a Deliberação CSDP nº 138, que coloca a demanda do atendimento à mulher em situação de violência como prioritária e urgente, ainda que já tenha configurado um avanço, tal providência não se mostrou suficiente para garantir o acompanhamento de toda e qualquer mulher que se encontrasse sob essa modalidade de opressão.

Por meio de procedimento administrativo proposto em 2011 também pela Ouvidoria (P.A. 354/2011), que culminou na Deliberação CSDP nº 247/2012, alcançou-se alguma melhoria, qual seja, a consideração da renda familiar em separado quando os interesses de seus membros fossem colidentes, inclusive, e em especial, em casos em que haja situações de violência doméstica.

No entanto, o encaminhamento dessas situações à autoridade policial mediante ofício, como também orientava essa Deliberação, mostrou-se, em pouco tempo, ineficaz e revitimizante, conforme se percebia na prática do atendimento ao público da instituição, em função do recorrente retorno dessas mulheres à Defensoria, muitas vezes sem o devido atendimento e com novas negligências e violências institucionais sofridas naqueles serviços de segurança pública.

Por esse motivo, a Corregedoria Geral, órgão ocupado por Defensor/a Pública/o, publicou em julho de 2015 a Recomendação nº 29, na qual, resumidamente, orienta as/os Defensores/as a atender as mulheres em situação de violência, no sentido de solicitar medidas protetivas de urgência ao invés de encaminhá-las às delegacias ou ao Ministério Público apenas para que tal providência seja tomada.

⁶ Denegação é o termo que a instituição utiliza para nomear o indeferimento do pedido de atendimento.

Essa Recomendação solicita que esse procedimento seja tomado pelos/as Defensores/as mesmo que o caso não possa ser acompanhado depois, por exemplo, por ausência de Defensor/a no JVD⁷ da região em que a usuária mora. Aproveitando o *timing* da pesquisa, a discussão dessa Recomendação e as reações a ela foram incluídas nas entrevistas realizadas depois de sua publicação.

Essa busca por mudanças nos critérios de acolhimento, atendimento ou sua denegação toma por fundamento algumas questões, sendo uma delas a Lei Federal nº 11.340, de 07 de agosto de 2006, conhecida nacionalmente como “Lei Maria da Penha”, criada em função da condenação do Brasil na OEA (Organização dos Estados Americanos) por descumprir os diversos tratados a respeito da efetivação dos direitos das mulheres de que já era signatário no momento da denúncia que gerou tal julgamento.

Em seu artigo 28, essa Lei é expressa ao determinar que toda mulher em situação de violência será atendida pela Defensoria Pública, não indicando em nenhum momento qualquer discriminação quanto à questão econômica da pessoa nessa condição a ser defendida por essa instituição.

Esse é justamente outro fundamento para a defesa da inclusão de todas as mulheres em situação de violência como público-alvo da DPESP, sem impeditivos por conta da renda familiar, visando a promoção e garantia dos direitos das mulheres a viverem uma vida livre da violência, conforme o artigo terceiro da Convenção de Belém do Pará: *“Toda mulher tem direito a uma vida livre de violência, tanto no âmbito público como no privado”*.

O atendimento da questão da violência contra a mulher sem que seja considerada a renda daquela que a sofre é fundamental em função do fato de que a condição sócioeconômica não é fator impeditivo para a vitimização das mulheres por seus companheiros, parentes e amigos. Nesse sentido, conforme ironiza a Ministra Eleonora Menicucci, da Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da

⁷ Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher

República, em entrevista a uma revista semanal de circulação nacional em março de 2014, *“a violência é muito democrática”*, pois atinge todas as classes sociais.

Admitir essa realidade não impede reconhecer que outras condições (como a própria classe social, mas também a etnia, a idade, a escolaridade, a orientação sexual, identidade de gênero etc) que geram discriminação e/ou dependência, inclusive econômica, possa tornar algumas mulheres ainda mais vulneráveis à violência, seja doméstica, seja na rua.

No mesmo sentido, considerando o conceito de “hipossuficiente organizacional”, defendido por Ada Pellegrini Grinover, que deixa claro que a necessidade de atendimento jurídico não pode se restringir ao necessitado meramente sob o ponto de vista econômico, Moraes (2014), em artigo publicado no site da ANADEP⁸ (Associação Nacional de Defensorias Públicas), conclui que

“(…) a Defensoria Pública para ser a instituição de expressão e instrumento do regime democrático, tal qual afirma o atual art. 1º da LC n. 80/94, alterado pela LC n. 132, 7 de outubro de 2009, não tem suas atribuições vinculadas ao requisito da hipossuficiência meramente econômica, mas sim em todas aquelas hipossuficiências, com potencial de aniquilar direitos, que uma sociedade tão injusta puder constituir.”

Ainda assim, nos mesmos moldes do atendimento na esfera criminal ou de curadoria descritos nos artigos 4º e 5º respectivamente da Deliberação CSDP nº 89/2008, caso a mulher em situação de violência, cessada essa condição, tenha condições de pagar pela assistência jurídica, seria possível cobrar os honorários e revertê-los para a instituição.

⁸ https://www.anadep.org.br/wtksite/cms/conteudo/20945/ANA_CARVALHO_FERREIRA_BUENO_DE_MORAES.pdf

Assim sendo, as Defensorias Públicas são órgãos que permitiram o acesso de uma imensa população brasileira à assistência jurídica: pessoas que jamais poderiam pagar pelo trabalho de um/a advogada/o, pelos mais variados motivos, atualmente, podem contar com diversos profissionais altamente qualificados para garantir seu acesso a direitos, por vezes, fundamentais.

No sentido de fazer com a instituição atinja esse atendimento integral de seus/suas usuárias/os, também o trabalho das/os Agentes dos CAM toma diversas formas como o atendimento direto das/os usuáries/as, processos de conciliação/mediação, mapeamento e articulação de redes, educação em direitos e produções técnicas, como laudos, pareceres, cartilhas, etc.

Tais atividades se complementam, sendo facilitadas e solicitando umas às outras: o atendimento de um caso específico pode fundamentar a produção de um documento técnico e/ou levar ao contato com outros serviços, facilitado pela articulação de rede previamente realizada, a qual pressupõe o mapeamento anterior, atividades essas que podem provocar o planejamento de eventos de educação em direitos a partir de demandas dos próprios colegas dos outros serviços ou mesmo da percepção por parte das/os profissionais da Defensoria Pública de uma discussão pertinente ao trabalho desses parceiros da rede, da qual a Defensoria Pública é parte.

O trabalho dos CAM é realizado por psicólogas e assistentes sociais, cabendo também o estágio supervisionado de estudantes dessas formações e, em sendo um campo novo de atuação para essas/es profissionais, parafraseando Cavalcante (2013), traz tanto “desconhecimentos” quanto possibilidades infinitas. Por sê-lo, portanto, torna mais possível a construção de práticas que buscam a transformação social em direção à emancipação humana, como bem lembra a autora ao citar documento conjunto do CRP e CFESS sobre a atuação da Psicologia e do Serviço Social na efetivação das políticas de assistência social.

A preocupação com a frequência de casos encaminhados ao CAM nos quais ficava clara a invisibilidade da violência doméstica durante as várias etapas do atendimento

da DPESP, em especial - mas não apenas - quando essa violência não é física se deve ao fato de que, conforme refere a literatura sobre violência contra as mulheres, em muitos casos a violência jamais se manifesta em sua forma física.

Todavia o caminho inverso é muito mais recorrente, ou seja, a violência psicológica, de modo geral, sempre precede a física quando esta existe. Ao contrário da violência física, entretanto, visível e facilmente identificável, outras formas de violência comumente sofridas pelas mulheres, não deixam marcas.

Importante salientar que, justamente em função da percepção, baseada na prática profissional cotidiana, no fazer diário, de que a banalização das violências sofridas por essa população não era exclusividade da Defensoria Pública, a ideia inicial para a pesquisa era bem mais - ingenuamente - abrangente.

A pretensão era abarcar diversas instituições da justiça (Defensoria Pública, Ministério Público, Tribunal de Justiça) e da segurança pública (Delegacias, Delegacia de Defesa da Mulher, Delegacias do Idoso), ambição logo trazida ao chão em breve conversa com pesquisadora muito mais experiente. Naquele mesmo momento, em que a redução do foco se mostrou imprescindível, pareceu fazer muito mais sentido limpar as janelas da própria casa do que falar da sujeira nas casas alheias.

Como pesquiso?

Esta pesquisa a princípio se fundamentou em pesquisa bibliográfica e em entrevistas com Defensores e Defensoras: foram entrevistadas/os quatro Defensores e três Defensoras plantonistas da Triagem e onze profissionais (cinco homens e seis mulheres) atualmente em exercício em funções de liderança na instituição, num total de dezoito pessoas ouvidas, sendo que duas dessas líderes mulheres foram incluídas por sugestão de suas próprias colegas, previamente entrevistadas.

As entrevistas aconteceram entre abril e outubro de 2015, tendo as cinco primeiras (com três mulheres e dois homens em cargos de liderança) acontecido antes da banca

de qualificação. Após essa atividade o roteiro foi modificado e todas as demais entrevistas foram realizadas com base nele, que segue em anexo.

Interessante notar não só a disponibilidade daqueles/as que participaram, aceitando realizar as entrevistas no horário do almoço ou no final de um dia de trabalho, às cinco, seis, sete, oito horas da noite, inclusive em sextas-feiras, ou mesmo em feriados ou poucos dias antes de saírem ou voltarem de férias, mas também algumas respostas recorrentes das pessoas entrevistadas à última questão (se queriam comentar ou acrescentar algo que não havia sido perguntado) e que nos chamaram a atenção, como as que seguem:

“Então a gente acaba não tendo muito contato. E aí, como elas são encaminhadas pro JVD respectivo, menos ainda, hoje em dia. (...) Espero que, não sei, se você tá se sentindo contemplada aí...” (Plantonista)

“Não... Não... Acho que até foi bem abrangente, assim, né, achei que seria mais específico, assim, em questão da violência, você fez perguntas... genéricas, assim que até ía mais na questão do atendimento. Acho que não, acho que... não tou com nada na garganta assim prá falar, não... Não, acho que não... Eu espero ter ajudado aí de alguma forma...” (Plantonista)

“...eu não sou tanto da área, não sei até que ponto eu pude contribuir contigo.”
(Liderança)

“Eu não tenho resposta! Na maioria dos casos eu também não tenho.” (Plantonista)

“Acho que não, acho que eu falei bastante, né? Não fui muito objetivo, né, eu fui um pouco prolixo. Eu acho que eu falei tudo.” (Liderança)

Ainda que disponíveis, chama a atenção a auto-percepção dos/as entrevistadas/os de que não tinham muito a dizer em função do foco da pesquisa ser assunto que entendem “não ser sua área”. Entendo que essa percepção lança uma luz que pode ajudar a explicar a forma como o atendimento vem sendo feito na Triagem com relação à demanda da violência contra a mulher.

De outro lado, ainda que haja essa percepção - ou talvez justamente por causa dela - a pesquisa pareceu ser vista com bons olhos pelas pessoas que dela participaram, gerou questionamentos e mesmo a importância do trabalho interdisciplinar foi enfatizada nessas palavras finais, em que se buscou dar espaço totalmente livre para a/o entrevistado/a se manifestar.

“A gente é que agradece!” (Liderança)

“Acho que a única coisa que ficou um pouco, que você comentou, depois passou rápido, foi com relação a quando a gente atende homem, né? O que é feito, a gente não sabe o que fazer mesmo pra identificar. Acho que é isso, a não ser que ele fale ou que apresente alguma coisa não se consegue perceber e, mesmo que se perceba, não se tem um instrumento de atendimento pra esse problema.” (Plantonista)

“Assim, a ideia me veio agora, nesse exato momento... por exemplo: a Triagem começa às oito: se houvesse um plano de capacitação pra quem faz Triagem, de meia hora de capacitação... meia hora! Antes de começar os atendimentos!” (Plantonista)

“Acho que é super relevante, a preocupação que você está trazendo, acho que a preocupação que você está trazendo, acho que dependendo do avançar da sua pesquisa aqui ela vai contribuir muito, porque hoje já está demonstrado que existem situações de pessoas que procuram a Defensoria e que não são identificadas, não é?” (Liderança)

“Se a gente presta assistência jurídica integral, e aí a nossa lei traz outros profissionais, que era o nosso sonho, o nosso sonho antes da criação da Defensoria era ter esse apoio. Eu falei multidisciplinar porque são várias disciplinas, mas aí vem a ideia da interdisciplinaridade, que eu acho que é trabalhar junto, é isso que quer dizer, não é?” (Liderança)

“Eu queria parabenizar você pelo trabalho porque esse trabalho vai trazer uma discussão mais consistente pro atendimento inicial que é feito... que é um atendimento em construção, né? Então, com certeza pode ser aperfeiçoado, sempre, ainda bem, tudo... mas esse trabalho que você tá fazendo vai contribuir pro aperfeiçoamento ou eventualmente pro estabelecimento de novas bases de um atendimento melhor porque, realmente, ainda, tudo que a gente faz na Defensoria hoje em termos de atendimento ou mesmo depois, de acompanhamento efetivo de medidas extra ou judiciais, ainda é uma carreira jovem, uma instituição jovem, tudo está em construção e o atendimento é o elemento fundamental da Defensoria porque é o contato entre Defensoria e população atendida.” (Plantonista)

“Obrigada você. Obrigada você... Ah... melhor ainda... poder falar.” (Plantonista)

Pode uma pesquisadora investigar seu próprio ambiente de trabalho?

A partir daqui passamos a considerar então a questão levantada por Lerner (2008) sobre a possibilidade ou a pertinência de um/a profissional de determinada instituição pesquisar seu próprio local de trabalho. A pergunta que se depreende logo no início de seu trabalho é: é ético fazê-lo? Ao longo do mesmo, Lerner relaciona a postura ética de um/a profissional a estar advertida/o e responsável a respeito das nossas ações

sobre os outros e ao compromisso de que *“cada profissional se pergunte em nome de quem orienta seu trabalho”*.

Segundo Lerner, a análise do discurso institucional quando se faz parte da instituição pesquisada é extremamente difícil, pois os dispositivos que estabelecem a lógica interna - as verdades institucionais - são naturalizadas, de modo que a/o próprio/a pesquisador/a, ao submeter-se a elas no papel profissional, não as percebe. Outra dificuldade aparece quando, depois da análise, a/o pesquisador/a se percebe reproduzindo práticas das quais discorda, o que pode ser muito decepcionante. Indica ainda a importância de a/o pesquisador/a perceber-se como apenas mais uma subjetividade, que traz mais uma perspectiva, dentre várias dentro da instituição, e dentre as quais se incluem as das pessoas usuárias, muito mais complexas do que se pode imaginar quando se está imerso/a naquelas tais “verdades”.

Considerar essas últimas subjetividades de modo simplista, em especial quando questionam os discursos hegemônicos preconizados pela instituição, pode levar à negligência de âmbitos relevantes a cada caso atendido por suas/seus profissionais. Posto que é improvável que não haja alguma hegemonia, Lerner entende que ***“o mérito não está em não funcionar por meio de hegemonias, mas em interrogar-se com honestidade, coragem e humildade para encontrá-las, visando transformá-las”*** [grifo da autora].

Entende, portanto, que analisar as condições em que estas hegemonias se constituem é, aparentemente, a única saída para impedir o silenciamento - pelo simples fato de não se assujeitarem - daquelas/es que, justamente, não se assujeitam. No entanto, considerando que o público sobre cujo atendimento se trabalha nessa pesquisa são as mulheres em situação de violência - população histórica, coletiva e individualmente assujeitada e, portanto, silenciada - entendemos que a referida saída se refere não a impedir seu silenciamento (que já está posto), mas em revertê-lo.

O autor, lembrando que dentro das instituições coexistem diversos discursos decorrentes de especialidades que também integram a instituição (nesta que ora se

estuda, hegemonicamente, o saber do Direito, mas também da Psicologia, do Serviço Social, da Sociologia, dentre outros), alerta ainda para a possibilidade de que os discursos hegemônicos institucionais visem mais ao resgate de um poder ameaçado - pelas/os colegas da própria ou de outras formações, mas também pelo não-assujeitamento dos/as usuárias/os da instituição às profissionais que dela fazem parte - do que ao melhor interesse da população atendida.

Por esse motivo considera que a pesquisa desses jogos de poder (entre profissionais e entre profissionais e usuários/as), os quais constituem as instituições, podem desvelar dificuldades nos atendimentos das/os usuárias/os, fomentando a reflexão desses profissionais - que, por meio de seu trabalho, concretizam a função institucional - a respeito de seus critérios éticos durante o atendimento de tal população. Dessa forma, entendo que a questão inicialmente feita pelo autor se responde com um sonoro e enfático “sim”: é ético pesquisar a própria instituição, antiético seria não fazê-lo.

Estrutura da dissertação

Como visto, na introdução delineei o objetivo da pesquisa, assim como quem, onde e por quê a realizei (e se de fato poderia fazê-lo), além de, brevemente, ter indicado como a realizei. No capítulo um discorrerei a respeito do que encontramos na literatura sobre a questão da violência contra as mulheres e sua naturalização. No capítulo dois apresentarei mais detalhadamente o caminho e a metodologia utilizados na construção desta pesquisa. No capítulo três iniciarei a análise dos dados e no capítulo quatro esboçarei algumas conclusões indicando possibilidades de desdobramentos deste trabalho. Por fim, indicarei a bibliografia e incluirei os anexos mencionados ao longo do texto.

CAPÍTULO 1 - Violência contra as mulheres: o que diz a literatura?

Schraiber et al (2005) enfatizam o que considero um ponto fundamental: que a grande questão da visibilidade da problemática da violência contra a mulher é justamente fazê-la ser considerada uma grave violação dos direitos humanos e que “visibilidade” não se limita ao ato de ver e compreender o fenômeno, mas de tornar a todos/as capaz de vê-lo e buscar soluções efetivas, para que todas/os possamos lhe dar a devida importância e atender às necessidades das mulheres nele enredadas.

Para Silva (2010), o pensamento estereotipado com relação a homens e mulheres, no qual mulheres são consideradas seres inferiores aos homens, serve de base para a perpetuação da violência contra a mulher, inclusive pela própria mulher e, em especial, quando se mesclam à condição feminina, outras características geradoras de discriminação: raça, etnia, classe social, renda, idade, religião.

O autor cita Machado (1998), que afirma que nos anos 70 sequer a expressão “violência contra a mulher” era usada no país, refletindo a seguir que a invisibilidade torna tal sofrimento impossível de ser denunciado até pela incompreensão do que é vivido pela própria vítima, gerada pela naturalização das agressões. Corrobora o entendimento de Villela (2011), que afirma que a violência contra a mulher faz parte da História da humanidade, mas apenas recentemente passou a ser vista como um problema que demanda solução.

O caso do assassinato e ocultação de cadáver de Elisa Samúdio, em 2010, é um exemplo desse tipo de estratégia, em que a desqualificação e linchamento moral da vítima são utilizadas como meio para defender o autor da violência. Em poucas horas de exposição do caso na mídia, a profissão de Elisa logo foi suposta como “prostituta” e/ou “atriz pornô” e seu comportamento sexual escarafunchado à exaustão.

A despeito da pertinência ou veracidade dessas informações, fato é que com base nelas e conforme se depreende de casos noticiados pela mídia ⁹ como o espancamento de Sirlei Dias de Carvalho no Rio de Janeiro, em 2007, por “ter sido confundida com uma prostituta” e a partir de pesquisas do IPEA¹⁰ a respeito da tolerância social à violência, inclusive sexual, contra a mulher no Brasil, para grande parte da população, tais características já seriam motivos suficientes para justificar a irrelevância de punição de tal assassinato.

Blay (2003), muito perspicazmente, questiona se, nas escolas de Direito, ao lado do ensino de técnicas de defesa, usadas para defender feticidas - muitas vezes com base em preconceitos e estereótipos e no senso comum a respeito das relações de gênero - são ensinados a aplicação dos Direitos Humanos às mulheres, assim como a outros grupos oprimidos.

Por curiosidade, em breve pesquisa realizada no primeiro semestre de 2014 na grade curricular (obrigatória e eletiva) da graduação na formação em Direito de uma das melhores universidades públicas deste Estado, apreende-se que a resposta a essa pergunta é “não”: não foi encontrada nenhuma disciplina que se dedicasse ao tema dos Direitos Humanos das mulheres nem da problemática da violência de gênero.

O “inimigo” das mulheres em situação de violência é íntimo. Conforme Diniz et al (2004), Schraiber et al (2005), Silva (2010), Lettiere e Nakano (2011), Vilella et al (2011), a esmagadora maioria das violências sofridas por essa população acontece dentro de suas relações familiares e afetivas: são pais, padrastos, irmãos, primos, tios, avôs, (ex)-esposos, (ex)-companheiros, (ex)-namorados, incluídos também amigos e conhecidos da família, amigos e conhecidos das próprias meninas e mulheres e mesmo breves e/ou eventuais relacionamentos sexuais e/ou afetivos.

⁹ <http://g1.globo.com/Noticias/Rio/0,,MUL58783-5606,00->

[QUINTO+SUSPEITO+DE+ESPANCAR+DOMESTICA+SE+ENTREGA+A+POLICIA.html](http://g1.globo.com/Noticias/Rio/0,,MUL58783-5606,00-QUINTO+SUSPEITO+DE+ESPANCAR+DOMESTICA+SE+ENTREGA+A+POLICIA.html) (Recuperado em

¹⁰ “Tolerância social à violência contra as mulheres” e “Estupro no Brasil: uma radiografia segundo os dados da Saúde”

Essa constatação se faz pertinente, como reforça Schraiber et al (2005), pois a relação íntima com o próprio algoz coloca as mulheres em situação de grande ambiguidade quanto a buscar meios para livrar-se da opressão vivida, de modo que, se somado a essa angústia, ocorrer o cerceamento à possibilidade de obter auxílio e atendimento, estes seres humanos permanecerão vítimas crônicas da violência sofrida, no caso, violência de gênero.

Importante salientar também que nem toda violência contra a mulher é física ou sexual, as quais são mais facilmente identificáveis e, em tese, combatidas. Em tese porque, mesmo essas modalidades de violência, segundo as acima referidas pesquisas do IPEA, recebem um tratamento extremamente tolerante pela população brasileira (uma a cada quatro pessoas brasileiras acreditam que a culpa num caso de estupro é do comportamento da mulher).

Ainda assim, existem diversas outras manifestações de opressão contra a mulher, sendo que só a Lei Maria da Penha elenca mais três: moral, psicológica e patrimonial. Refletindo a partir do trabalho de Silva (2010), se somarmos a essas, que acontecem na relação interpessoal, as que advêm das relações institucionais, ou seja, a violência simbólica que se reproduz por meio da mídia, da religião, das práticas institucionais em serviços de saúde, de educação, de justiça e de segurança, por exemplo, podemos concluir que as mulheres ainda hoje são consideradas cidadãs de segunda classe.

Segundo manual do Ministério da Saúde (2001), *"a violência intrafamiliar é um problema social de grande dimensão que afeta toda a sociedade, atingindo, de forma continuada, especialmente mulheres, crianças, adolescentes, idosos e portadores de deficiência"*. O órgão afirma que ela se constitui em *"qualquer tipo de relação de abuso praticado no contexto privado da família contra qualquer um dos seus membros"* (p. 10), apontando, no entanto, a *"eloquência das estatísticas"* quanto ao agressor mais comum (homem adulto) e as vítimas mais frequentes (mulheres e meninas).

Conforme aquele Ministério, em estudo de 1997, o Banco Interamericano de Desenvolvimento concluiu que a cada quatro dias perdidos de trabalho das mulheres,

um deles se deve à violência doméstica, que crianças (meninos e meninas) de mães que sofrem violência doméstica adoecem três vezes mais e que duas em cada três dessas crianças repetem de ano na escola ao menos uma vez, com alto índice de evasão escolar.

O documento brasileiro aponta ainda o fato de que no Brasil a violência física, facilmente constatada, costuma ser registrada em instituições policiais, todavia, a violência psicológica, cuja identificação e diagnóstico são mais complexos, passa despercebida tanto institucional quanto subjetivamente (por vítimas e agressores). Essa modalidade de violência é definida pelo MS como *"toda ação ou omissão que causa ou visa a causar dano à auto-estima, à identidade ou ao desenvolvimento da pessoa"* (p. 15).

Importante frisar, no entanto, como ilustra o filme *The Color Purple* (1985) ou *The Butler* (2013), que toda violência que chega ao nível físico, sejam agressões genéricas ou agressões sexuais, supõe um grau de violência psicológica, posto que o valor e a dignidade da pessoa que sofre a violação de seus direitos são negados pela pessoa que agride e pelo entorno que age com negligência e/ou naturalizando ou legitimando a relação violenta. No manual, essa discussão aparece no seguinte trecho:

"Os efeitos morais da desqualificação sistemática de uma pessoa, principalmente nas relações familiares, representa uma forma perversa e cotidiana de abuso cujo efeito é tão ou mais pernicioso que qualquer outro, já que pode promover distúrbios graves de conduta na vítima. Não encontrando recursos para se proteger, a vítima estará exposta a respostas cada vez mais violentas por parte do agressor." (p. 10)

Formas comuns de manifestação dessa modalidade de violência incluem

“insultos constantes, humilhação, desvalorização, chantagem, isolamento de amigos e familiares, ridicularização, rechaço, manipulação afetiva, exploração, negligência (atos de omissão a cuidados e proteção contra agravos evitáveis como situações de perigo, doenças, gravidez, alimentação, higiene, entre outros), ameaças, privação arbitrária da liberdade (impedimento de trabalhar, estudar, cuidar da aparência pessoal, gerenciar o próprio dinheiro, brincar), etc” (p.20-21).

Conforme Silva, Coelho e Njaine (2014), a violência doméstica, em geral, *“é praticada pelo parceiro ou cônjuge dentro de um relacionamento íntimo, e também pelo ex-parceiro quando a relação termina”*. Segundo as autoras, as relações de poder entre mulheres e homens e as características associadas a cada sexo subsidiam o uso do poder destes sobre aquelas de forma violenta, como forma de domínio e controle, especialmente quando a pessoa agredida é a parceira.

Ainda assim, cumpre ressaltar que relações de poder entre mulheres e homens também se valem da questão geracional, ou seja, irmãos, pais, tios, avós são os maiores agressores de meninas. Como consequências à saúde da mulher indicam

“o aumento das taxas de suicídio, do uso de drogas e álcool, e outros agravos como cefaléias, traumatismos, problemas gastrointestinais, ginecológicos, doenças sexualmente transmissíveis, gravidez indesejada, aborto espontâneo, distúrbios alimentares, depressão e ansiedade.”

Citada no manual técnico inicialmente referido, Schraiber refere que

"perceber a violência pode melhorar a eficácia das ações já tradicionais no campo da saúde reprodutiva, beneficiando-se especialmente as mulheres que fazem uso do serviço por problemas recorrentes." (p.11)

A violência psicológica, no entanto, engloba múltiplas possibilidades de manifestação, ainda que haja formas mais comumente reconhecidas (como as elencadas pelas referências anteriores) desde que os estudos acerca dessa modalidade de violência passaram a ser realizados e publicizados.

Conforme a ONG CDD (Católicas pelo Direito de Decidir), essas manifestações podem vir legitimadas ou perpetradas a partir de crenças e doutrinas religiosas e/ou práticas tradicionais, bem como, conforme registra o UNRIC (Centro Regional de Informação das Nações Unidas), por meio de *"novas tecnologias [que] podem gerar novas formas de violência, como o assédio pela Internet e o telemóvel"*.

Tradição e modernidade se misturam, portanto, para concretizar a violência psicológica nas relações que se estabelecem entre familiares e entre pares, em especial entre homens e mulheres. Não é o caso, todavia, de desqualificar o meio: as religiões e as tecnologias não são responsáveis em si pela violência psicológica, e sim, o significado e o fim que seres humanos concretos (e não genéricos e/ou abstratos) a elas dão.

A resposta do contexto social em que a violência psicológica acontece pode tanto legitimar quanto repudiar tais atos violentos: não por outro motivo são fundamentais tanto o (re)conhecimento de sua existência e de seu impacto na vida de suas vítimas, quanto o movimento (daquelas/es que já conseguem identificar seus indícios) para que essa prática seja erradicada.

A CDD (2009) reflete a respeito da importância do âmbito religioso na cultura brasileira, que *"permeia a sociedade, moldando pensamentos e comportamentos, até mesmo de quem não se identifica com nenhuma religião"* (p.5), ou seja, a religião é fator constituinte da subjetividade dos/as brasileiras/os, seja por fazerem parte de uma comunidade espiritual, seja por não fazerem.

Pondera ainda que, se por um lado as religiões aproximam as pessoas e fortalecem a transmissão de valores éticos e de solidariedade, por outro podem ser usadas para limitar a liberdade, por vezes de modo politicamente deliberado, em especial com relação a questões sexuais, reprodutivas e de gênero.

Como exemplo da segunda questão, qual seja, o uso de vias tecnológicas para promover atos de violência, voltamo-nos ao artigo de Souza et al. (2014), em que se faz a discussão acerca da presença da violência - considerada problema de saúde pública pela Organização Mundial de Saúde - no âmbito educacional.

O autor e as autoras afirmam que a violência *"dificulta o processo de ensino-aprendizagem, bem como o desenvolvimento social e afetivo das pessoas envolvidas"*, sejam os/as estudantes e suas/seus familiares sejam as/os professores/as e demais profissionais da Educação.

No artigo, discutem uma dessas manifestações, a prática denominada *bullying*, afirmando que o termo estrangeiro passou, a partir da década de 1970, a ser usado para definir *"o comportamento consciente, intencional, deliberado, hostil e sistemático, de uma ou mais pessoas, cuja intenção é ferir os outros"*.

Seguem identificando uma de suas formas atuais, denominado *cyberbullying*, ou seja, *"a agressão ou assédio moral, que ocorre por meio de recursos tecnológicos modernos, especificamente, telefones celulares ou pela internet"*. Saliendam ainda a permanência ao longo do tempo e do espaço dessa prática violenta, em função de alcançar a vítima mesmo à distância e manter-se acessível, disponível e transmissível a qualquer um que a busque e/ou novamente a compartilhe.

O *cyberbullying*, portanto, revitimiza permanentemente seu alvo, que pouco ou nada pode fazer para impedir a continuidade da exposição de si “em praça pública”, de certa forma um lugar ocupado pelas redes sociais na sociedade contemporânea. O filme *Después de Lucia* (2012) trata esplendidamente dessa questão, enfatizando a violência sofrida por uma adolescente perpetrada por seus/suas colegas de escola.

Silva, Coelho e Caponi (2007) reafirmam que a questão da violência psicológica, ao contrário das manifestações físicas da violência doméstica intrafamiliar, é negligenciada a despeito de sua gravidade, tão ou mais intensa do que estas. Explicam tal entendimento com base no fato de que a mídia, 1) ao fazer referência à violência doméstica, se atém à violência física, e também 2) na constatação de que existem poucos estudos sobre essa modalidade específica de violação de direitos humanos.

Essa invisibilidade tem consequências tanto para os profissionais que atendem pessoas em situação de violência psicológica, quanto para as próprias sobreviventes, enredadas que estão em relações que, como afirmam as autoras, “*mesmo desfeitas, deixaram questões inacabadas*”.

Destacam o fato de que a violência psicológica - não sempre, mas na maioria das vezes - se articula com outras manifestações de violência, atingindo não apenas sua vítima direta, mas todas as pessoas que presenciam e convivem com aquela situação, que serve de modelo de comunicação e relacionamento tanto para adultos/os do grupo em que ocorrem, quanto para suas crianças e adolescentes.

Por exemplo, no filme *Gaslight* (1944), o uso da violência psicológica, ainda que não atinja níveis físicos, serve a intenções financeiras do autor de violência. Ao se movimentar deliberadamente para enlouquecer a esposa e assim fazê-la parecer a olhos de terceiros, o marido pretendia apropriar-se do patrimônio da mesma, mantendo-a submissa a ele e desqualificada perante a sociedade.

Da mesma forma, em filme bem mais recente, Tim Burton, em *Big Eyes* (2014), conta a história da artista plástica Margareth Keane, cuja autoria de suas obras por décadas

foi apropriada por seu marido, bem como os ganhos financeiros e sociais que delas advieram.

Ainda segundo essas autoras, Miller (2002) afirma que as dificuldades enfrentadas por crianças e adolescentes que presenciam tais situações são:

“ansiedade (que pode também manifestar-se fisicamente na forma de dores, úlceras, erupções na pele, problemas de audição e/ou de fala), dificuldades de aprendizado e de concentração, preocupação excessiva, culpa pela ambivalência de sentimentos em relação ao autor de violência, medos de acidentes e de separação (mesmo para atividades cotidianas como ir à escola), baixa autoestima, comportamentos delinquentes, problemas psiquiátricos, depressão e suicídio.”

Abranches e Assis (2011) reiteram a gravidade dos danos causados pela violência psicológica sobre a subjetividade e saúde de crianças, adolescentes e adultos/as expostas/os a essa prática, bem como reforçam o entendimento de que, apesar de muito mais presente, sua identificação é mais difícil do que de outras formas de violência, motivo pelo qual o assunto passou a ser mais estudado a partir de 1970. Reafirmam ainda os *“danos reais e potenciais na saúde física e mental de crianças e adolescentes (...) refletindo também na vida adulta destas pessoas”*.

Oliveira et al. (2014) discutem a violência psicológica em namoros adolescentes, também considerada problema de saúde pública dada sua alta prevalência e as graves conseqüências à socialização e ao desenvolvimento psicológico daquelas/es que a sofrem, bem como por ser preditora de violências físicas, inclusive sexuais. No artigo, apontam a grande intensidade dessa violência entre essa população, cuja intenção é a de controlar a/o parceira/o por meio de táticas indiretas e agressões

nãofísicas, sendo a mais corriqueira das violações, justamente por ser banalizada e considerada mera forma de comunicação e interação e não uma agressão à subjetividade alheia.

Indicam ainda, como fatores que podem levar a essa violação de Direitos Humanos nas relações interpessoais, o histórico familiar e experiências anteriores de vitimização, as experiências amorosas e sexuais, além do próprio meio social em que tais pessoas convivam, seja a família, entre pares ou em relações de amizade.

A respeito do ponto de vista daqueles/as que atendem, Leal, Lopes e Gaspar (2011), encontram que o senso comum, permeado por sentimentos como revolta e tristeza, são os critérios das estudantes de enfermagem para a compreensão e o atendimento das mulheres que buscam os serviços de saúde em função de violência doméstica. A questão da violência é entendida pelas entrevistadas nem como caso de polícia nem de saúde pública, mas como de educação e família.

No entanto, Villela et al (2011), Schraiber et al (2005), Diniz et al (2004) reiteram os efeitos deletérios da violência sobre a saúde das mulheres com sintomas diversos. Villela et al (2011), pesquisando o assunto entre profissionais de serviço de saúde e delegacias de polícia, observaram a ambiguidade como marca do atendimento dessa população, bem como a inadequação dos espaços em que se realizam, indicando a reconfiguração destes e a educação permanente das/os trabalhadores/as como meios para enfrentar a questão da violência contra a mulher.

Dentre as questões relacionadas ao espaço físico e condições do atendimento, relatam como desestimulantes para o relato pelas mulheres da situação de violência vivida: 1) o questionamento inicial a respeito da demanda feito por agente de vigilância, 2) a ausência de fluxos específicos para essa questão, 3) a falta de privacidade, tanto pelo local quanto pela quantidade de pessoas ao redor ouvindo a fala da mulher, 4) a redução desse atendimento inicial a um agendamento, 5) a demora do atendimento propriamente dito mesmo quando agendado, 6) a falta de estrutura física suficiente para essa espera por todas que aguardam, 7) a brevidade

com que é realizado quando enfim acontece, 8) a desqualificação da relevância da demanda, 9) a limitação do horário de atendimento, 10) a desarticulação com relação aos outros serviços que atendem a mesma demanda, 11) a não-prontidão dos serviços para acolher imediatamente e dar resolutividade à decisão da mulher de quebrar o ciclo de violência e 12) a falta de profissionais suficientes para atender a todas.

Dentre as posturas, sentimentos e crenças das/os profissionais, geradoras do mesmo desestímulo ao pedido de ajuda pelas mulheres as pesquisadoras enumeram 1) a informação de que a mulher está em serviço inadequado para a satisfação da demanda apresentada, seguida ou não de encaminhamento para outros, 2) o desconforto e constrangimento da própria profissional por perceber-se vítima de violência ou do profissional ao notar-se autor de violência, ainda que simbólica, diante de mulheres que demandam esse tipo de atenção, 3) o entendimento de que as mulheres estão mentindo, inclusive por ciúme ou frustração, quando relatam ter sofrido violência, visando punir o companheiro ou obter o aborto legal diante de uma gravidez indesejada, 4) a consideração de que apenas a violência física e, em alguns contextos, a sexual mereça atenção, 5) o entendimento de que a violência só acontece em regiões carentes e periféricas, 6) a vinculação da violência ao uso de álcool e drogas, à “desestruturação familiar” e à falta de acesso à educação, cultura, lazer, emprego e renda, configurando 7) a tentativa de afastar da própria realidade a violência contra a mulher, 8) o entendimento de que a violência se deve ao uso de drogas e a não à hierarquia de gêneros, 9) o entendimento de que determinados comportamentos (quando vindos de uma mulher) ou contextos justificam a violência, sendo a mulher culpada por sofrê-la, 10) a confusão entre implicação da vítima na situação de violência e culpa por tê-la sofrido, de modo a impedir a consideração da mulher como sujeito e não como objeto da ação alheia, 11) o entendimento de que é preciso um/a especialista para tal atendimento em detrimento de que este seja possível para qualquer profissional, 12) o sentimento de frustração, cansaço e revolta diante da repetição sem solução das histórias *ad eternum*, 13) “brincas” nas mulheres por se

manterem em relacionamentos violentos “desde sempre”, 14) atendimento pautado pelo senso comum a respeito das relações entre homens e mulheres, 15) sensação de não ser seu papel e de não ser capaz de lidar com relacionamentos humanos, considerados “muito complexos”, 16) consideração de que as mulheres não aceitam as consequências de suas escolhas de relacionamento e por isso buscam os serviços policiais, 17) deslegitimação da dependência econômica como motivo para a manutenção das mulheres em relacionamento violento, 18) o entendimento de que a violência sexual em um casal não existe, levando a situações em que a vítima é ridicularizada por buscar socorro e por denunciar o estuprador, 19) sentimentos de descaso, cansaço e impotência mais fortes do que o de indignação pela dessensibilização gerada pela exposição cotidiana das/os profissionais a esse tipo de demanda, 20) a incapacidade de lidar com a agressividade da vítima durante seu atendimento no serviço, 21) a sensação de não ter sido capacitada/o para atender tal demanda combinada com 22) a inércia em exigi-la da instituição a que se está vinculado/a.

Educação, gênero, História e cotidiano

Louro (2011) relata brevemente nas páginas iniciais da obra que utilizei nesse trabalho sua própria experiência com as questões de gênero, revelando sua tomada de consciência política com relação à sua condição de mulher e ao fato de que o dissenso, ainda que angustiante, poderia ser valioso.

Sandoval (1994) refere que *“consciência é um conceito psicossociológico referente aos significados que os indivíduos atribuem às interações diárias e acontecimentos em suas vidas”* (p. 59). Não traduz, portanto, a realidade em si, mas serve de direção das ações dos indivíduos de acordo com seu contexto.

As experiências próximas se referem a seu contexto imediato, onde ocorrem suas interações com as pessoas de sua classe e das demais. Incluo a essas interações as

que se realizam, portanto, entre pessoas de um mesmo gênero e entre pessoas de gêneros diferentes, inclusive aquelas que não se enquadram dentro do binômio masculino-feminino.

Assim como a estruturação da classe, portanto, a construção de gênero “*sempre implica em condições para o afloramento da consciência política*” (p. 60), pois o universo simbólico de cada sociedade se configura nessas relações. Segundo o autor, apesar de a fragmentação e o pragmatismo da vida cotidiana ocultarem as contradições da vida em sociedade, fazendo determinado modo de vida aparentar ser “natural” e, portanto, não existir outra forma de se viver, problemas, conflitos ou fatos inexplicáveis, que interrompem a estabilidade da vida, criam condições para o acionamento da mudança da consciência individual.

O sistema de produção capitalista oculta o alto teor político de questões que, numa análise superficial (porque fundada numa visão fragmentada da realidade) podem parecer não sê-lo (como a economia ou a sexualidade), mas cujas ameaças de abalo à estrutura social, movem diversos elementos para protegê-lo.

Heller (1972) afirma que “*a substância da sociedade só pode ser a própria História*” (p. 3). Com isso quer dizer que não há nada de “natural” na sociedade humana, não existe nenhuma “essência humana”, mas sim o processo histórico. Nesse processo histórico a potencialidade humana se realiza e manifesta bem como valores são construídos e entram em decadência. Os valores, portanto, não são objetivos no sentido de serem transcendentais, mas sim no sentido de serem a expressão das relações historicamente construídas.

A autora exemplifica com a importância dada à liberdade, que só passou a receber tal valorização quando passou a ser significativa na vida concreta e real, na vida cotidiana. Heller afirma que a construção de um valor não é um processo contínuo, no entanto, uma vez elaborada, não desaparece: “*A realização é sempre absoluta; a perda, ao contrário, é relativa*”. (p. 9)

Valores já constituídos, mesmo que sejam esquecidos, nunca são aniquilados, continuam existindo como possibilidade, aguardando o momento em que possam novamente fazer sentido dentro do processo histórico que segue. Para compreender a construção de um valor e, portanto, as escolhas dos indivíduos (que se fundam sempre em valores), é preciso apreender a totalidade da realidade - a concepção de mundo - em que esse valor se constituiu.

O processo histórico não segue determinado curso porque não era possível seguir por outro, pelo contrário: Heller entende que muitos momentos cruciais do processo histórico são frutos do acaso. Impossível não questionar diante dessa idéia: terá sido a dominação masculina fruto do acaso?

Banalizar ou não um problema como o enfrentado neste trabalho - a violência contra a mulher em suas múltiplas manifestações e nas diversas expressões de pedidos de ajuda - se refere, portanto, a essa construção cotidiana de valores que norteiam as ações das pessoas, inclusive em seu papel profissional.

Concatenando essas reflexões novamente com as de Louro, podemos refletir que as demandas das mulheres, como a de erradicação da violência contra si, não só colocam em risco as maneiras pelas quais a sociedade se organiza, mas deliberada e expressamente combatem essas maneiras, pois não falam de uma resistência distante, algo que, no final das contas, não diz respeito ou não faz diferença para quem a busca: as questões de gênero falam de nossas vidas cotidianas, nossas relações íntimas e imediatas, nossas possibilidades e limitações, nossos poderes, deveres e proibições. Em assim sendo, impossível considerá-la fora do campo da política.

Por isso, as mudanças almejadas pelas mulheres, apesar de serem consideradas menores pelo senso comum, são exatamente o contrário, pois subvertem intrinsecamente a ordem das relações no lugar em que elas se iniciam, na relação interpessoal, nas relações familiares, nas relações afetivas, sejam conjugais sejam de amizade, ao mesmo tempo em que podem desestruturar as relações sociais e de

trabalho que mantém as mulheres como cidadãs de segunda classe, numa hierarquia entre gêneros que nos desvaloriza.

“Nos” porque sou mulher e cotidianamente vivo a violência simbólica que cada mulher sofre, mais ou menos, de acordo também com sua classe social, sua raça, sua etnia, sua orientação sexual, sua expressão de gênero, sua idade, dentre outras condições possíveis de existência, como as que, em nossa sociedade, são consideradas deficiências, transtornos ou doenças.

Louro lembra a retomada do movimento feminista em meados do século passado, em que essas estruturas, inclusive a forma de fazer e entender a ciência, pretensamente neutra, foram questionadas, pois dentro dessas amarras, as mudanças almejadas pelas mulheres não seriam possíveis.

A formação de guetos e a construção de um “mundo feminino” separado foi uma consequência que, durante algum tempo, perdurou, mas, em que pese sua importância, logo foram também questionados por em nada abalar as estruturas de dominação de homens sobre as mulheres - e incluo aqui a invisibilização, por essas mesmas estruturas, ainda mais drástica, de quem não se encaixava nem em um estereótipo nem no outro.

Esse novo questionamento é característica do modo de se fazer ciência conforme a epistemologia feminista: o conhecimento nunca está acabado, não se pretende definitivo e, decididamente, não é neutro. A emoção e a passionalidade não são ignoradas e interditas: em se tratando da própria vida, não há que se exigir frio distanciamento dentro dessa epistemologia, o que não significa que seja menos objetiva.

Louro segue, lembrando que não existe “um” feminismo, mas vários, que se fundamentam em teorias tão diversas quanto a Dialética Marxista e a Psicanálise ou mesmo que as recusam completamente e buscam construir outras, que não tenham sido fundadas sob uma lógica em que o masculino humano fosse o centro da realidade. Por esses motivos, essa nova maneira de entender a ciência e a realidade

gerou (e ainda geral!) estranhamento, desconfiança, deslegitimação e desqualificação, pois a idéia de “imparcialidade”, “não-intervenção” e “neutralidade” eram intrínsecas ao conceito de ciência até então, em que se tinha a ilusão de que a/o cientista não interferia de maneira nenhuma no seu objeto de estudo.

Atualmente, ninguém que tenha se aproximado da Ciência para além dos estudos básicos da educação escolar duvidaria que ela não é um conhecimento neutro, conforme se depreende do trabalho de Rocha e Deusdará (2005), que afirmam que, sendo a linguagem uma forma de intervenção na realidade, a própria atividade de pesquisa interfere na realidade em que se insere. Dessa forma, a mera situação de entrevista influencia as respostas.

Exemplos possíveis dessa constatação são o fato de que, não fosse a pesquisa, tais entrevistas não estariam sendo feitas e de que há a possibilidade de que tais pessoas, inclusive, talvez sequer pensassem no assunto. Além disso, as perguntas serão feitas e as respostas serão dadas por e a essa entrevistadora, de modo que a relação entre entrevistada/o e pesquisadora permeará o discurso de ambas subjetividades.

Dizer que o conhecimento produzido por si é neutro e objetivo e, em função dessa suposição, científico e verdadeiro, é, na melhor das hipóteses, ingênuo, na pior, desonesto, pois ao fazer tal julgamento de sua própria pesquisa, o/a cientista arvora-se tanto como um ser superior que tem a habilidade de apartar-se do mundo a ponto de nem influenciar nem ser influenciada/o por ele, quanto como detentor/a da verdade, revelada por si, o que deslegitimaria a verdade de todas as outras pessoas ao seu redor.

Essa interferência, portanto, é - verbo intransitivo, como o “amar” de Mário de Andrade - posto que não existe uma realidade essencial a se buscar, mas diversas vivências permeadas pelas relações entre diversas subjetividades: tal constatação não é problema, mas característica das pesquisas sociais.

Assim sendo, a interferência da/o e na/o pesquisador/a pela atividade científica faz parte desta, sendo considerada não como algo que torna o conhecimento produzido

poluído pelo ponto de vista da/o cientista, mas uma realidade cuja constatação é necessária para evitar a pretensão ingênua de produzir um conhecimento “puro e neutro”. Esse franco reconhecimento fundamenta, portanto, pensando no momento de obtenção de dados para futura análise ao longo da pesquisa, tanto a formulação das perguntas quanto a análise que se seguirá às entrevistas.

Voltando a Louro, apesar de não buscar uma verdade única e fechada, há pontos em comum entre os vários feminismos, como a refutação a argumentos biologizantes para as desigualdades entre os gêneros, os quais, no limite, servem apenas para justificá-las definitivamente posto que imutáveis por “serem naturais”.

A construção do conceito de “gênero” passa por essa subversão fundamental: ser homem ou ser mulher não é natural, é social, é construído com base nas discriminações advindas e perpetuadas nas relações com base em características que são usadas por algumas pessoas para estigmatizar e dominar outras. Segundo a autora,

“Homens e mulheres certamente não são construídos apenas através de mecanismos de repressão ou censura, eles e elas se fazem também, através de práticas e relações que instituem gestos, modos de ser e de estar no mundo, formas de falar e agir, condutas e posturas apropriadas (e, usualmente, diversas). Os gêneros se produzem, portanto, nas e pelas relações de poder.” (p.45)

Essas práticas e relações se dão nos vários âmbitos da vida cotidiana das pessoas, dos homens e das mulheres, e, dentre eles, para além da família, estão os *loci* de socialização secundária, por exemplo, a escola, a universidade, o trabalho. A escola

constrói e cristaliza o constructo do gênero, reforçando as delimitações do que é adequado a meninas e a meninos e punindo aqueles/as que atravessam os limites que separam um grupo do outro.

A universidade e o trabalho, da mesma forma, são espaços em que são fortalecidas essas maneiras de existir e, cada indivíduo, ao se conformar a tais expectativas, conforma a outra, e ao conformar a outra, conforma a si, pois é no viver cotidiano e na reprodução e manutenção da vida concreta que os sujeitos se constituem.

Entendemos com base nesses vários argumentos, que os valores, práticas, crenças e sentimentos apreendidos por cada indivíduo na construção de sua própria subjetividade, que se manifesta nos diversos contextos de sua vida cotidiana, passam pelo processo histórico da sociedade em que foram configuradas.

Essa constatação interessa a essa pesquisa, pois subsidia a ideia de que o atendimento dado à questão da violência contra as mulheres na Defensoria Pública do Estado de São Paulo se funda na vida cotidiana de seus/suas profissionais, permeadas que são e suportadas que estão pelo processo histórico e pela concretude de seu dia-a-dia no qual cada uma dessas pessoas está inserida.

Assim sendo, com base na entrevista com profissionais que atendem diretamente o público, mas também com aquelas/es que atualmente lideram e direcionam as ações da instituição, penso ser possível analisar as qualidades desse atendimento, pensar na necessidade ou não de seu aperfeiçoamento e, no primeiro caso, em meios para que o alcancemos.

CAPÍTULO 2: METODOLOGIA

Objetivos

O objetivo dessa pesquisa é apreender a forma com que Defensores e Defensoras da Defensoria Pública do Estado de São Paulo tem atendido à questão da violência contra a mulher no atendimento inicial (Triagem) na capital paulista.

Objetivos específicos

- Identificar e analisar a organização do atendimento na triagem genericamente e, especificamente, com relação à demanda da violência contra a mulher;
- Identificar e analisar as políticas institucionais a respeito dessa questão;
- Identificar e analisar dificuldades do atendimento na Triagem genericamente e, especificamente, com relação à demanda da violência contra a mulher;
- Identificar e analisar sentimentos e emoções relatados pelos/as entrevistadas/os relacionados a esse atendimento;
- Identificar se houve e/ou há, na formação em nível superior e/ou nas capacitações profissionais dessas/es Defensores/as, educação e/ou treinamento para o atendimento da temática da violência contra a mulher
- Identificar sugestões para seu aperfeiçoamento pela instituição.

Métodos de coletas de dados

Para além da pesquisa bibliográfica e outros procedimentos prévios, a identificação dos itens acima indicados foi feita com base em entrevistas semi-estruturadas e sigilosas com Defensores e Defensoras da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, no exercício de cargos de liderança ou plantonistas na fase inicial de atendimento na instituição, comumente denominada “Triagem”, que se realiza em sistema de escala na capital do Estado.

Além desta ferramenta, utilizamos também os vídeos de duas sessões do Conselho Superior da Defensoria Pública gravados pela Ouvidoria Geral, nas quais tivemos conhecimento de que a questão da violência contra a mulher fora debatida, bem como documentos, projetos e deliberações internas relativas ao tema pela instituição citados/as pelas pessoas entrevistadas. Por fim, outra fonte de dados foram as produções bibliográficas de profissionais da instituição.

Como fiz?

Como disse na introdução, foram-me dadas condições para que esse trabalho fosse realizado. No primeiro semestre de 2014, depois de aceita no Programa de Pós Graduação em Psicologia Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como profissional da instituição pesquisada, solicitei à Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP) autorização para, oficialmente, participar das atividades exigidas pela universidade.

Conseguindo-a, participei do Núcleo de Psicologia Política e Movimentos Sociais, coordenado por meu orientador, e de duas disciplinas: “Metodologia da Pesquisa Científica” e “O Campo Psi-Jurídico: genealogia e transformações”. Além disso, apesar de a princípio ter solicitado também apoio financeiro da DPESP para custear as despesas com as mensalidades da universidade, pude dele prescindir quando, ainda em fevereiro, recebi resposta positiva da CAPES, agência de fomento científico que financiou a pesquisa

Como parte das atividades das disciplinas, naquele semestre, fiz buscas em bases científicas de dados, como Scielo, Pepsic e a biblioteca da PUC-SP, encontrando alguns artigos pertinentes, ao mesclar diversos descritores (mulher, mulheres, gênero, violência, violência doméstica, violência de gênero com atendimento, Direito, Psicologia, Psicologia Social, Justiça, Defensoria Pública, Defensor), mas nenhum que

tratasse da questão da violência contra a mulher concomitantemente à Defensoria Pública.

Passei a encontrar trabalhos mais próximos do que buscava (pouco mais de trinta, que depois foram também lidos e selecionados) quando, depois de orientação, inseri os descritores “discriminação” e “preconceito” dentre os que utilizei. Além disso, deixei de lado a intenção de excluir os trabalhos das áreas da Saúde (que, já havia notado na tentativa anterior de encontrar artigos, já têm uma produção científica voltada para o tema da violência doméstica contra a mulher bem mais robusta).

Excluir essa área, a princípio, me parecia pertinente porque me interessava saber o que havia de pesquisas no universo da Justiça sobre o tema, especificamente no âmbito das Defensorias, no entanto, um dado que fica desse primeiro momento é que não há quase nada. Ainda assim me chamou muito a atenção como, excluído o termo “mulher”, encontra-se muito mais trabalhos sobre violência doméstica, posto que a intersecção desse tema com o da infância e adolescência traz um resultado muito maior (centenas de artigos).

Com base nessa pesquisa inicial, entrei em franco desespero ao encontrar a pesquisa da Professora Villela (2011), que, com três anos de antecedência, havia estudado exatamente a mesma coisa que pretendia explorar. Passado o susto inicial (“*minha pesquisa já foi feita, meu mundo caiu...*”), notei as diferenças (“*...eu que aprenda a me levantar...*”), qual seja a mais importante, o público observado e entrevistado: em sua pesquisa a Professora ouve profissionais da saúde e da segurança pública.

Entendo que ouvir agora profissionais da DPESP soma à pesquisa já realizada antes, motivo pelo qual não joguei tudo para o alto, mas, utilizando as discussões das aulas de Metodologia, mandei um e-mail à pesquisadora e agendamos uma conversa por telefone. Ainda que eu tenha tentado, infelizmente, minha inépcia como pesquisadora me impediu de gravá-la.

Com os erros, no entanto, se aprende e as entrevistas que fiz depois (inclusive para trabalhos de disciplinas do mestrado) foram, desesperadamente, gravadas e salvas

em vários suportes tecnológicos. Com base nessas novas leituras, essa entrevista e também nos textos que discutiam a questão da ética nas pesquisas com seres humanos comecei a desenhar este trabalho e a refletir sobre o lugar da Psicologia no universo jurídico.

Nesses primeiros passos, iniciava-se também nossa primeira descida pelo que nomeamos em terapia de “a espiral da desgraça”, em crise de choro em plena sala de aula, a partir da percepção (equivocada, espero) da (in)utilidade de se fazer ciência a respeito do “mundo da Justiça”, em especial sendo “o outro” - como diria Susan Bordo (2000) - nesse mundo (Psicóloga, não Defensora Pública). Considerava também que, talvez, as tais “excluídas” (as mulheres que, messianicamente - como diria Todorov (2012) - eu pretendia “salvar da violência”) não estivessem muito interessadas em serem salvas.

A vida segue e no segundo semestre passei a fazer parte de um movimento social feminista que eu já conhecia e o qual “namorava de longe”, que questiona e busca desconstruir a culpabilização das sobreviventes de estupro pela violência sofrida, conhecido como “Marcha das Vadias Sampa”, enquanto dava conta de mais alguns créditos do mestrado.

Além disso, também compunha, a partir daquele semestre, a Associação de Servidoras e Servidores da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (ASDPESP), de modo que situações de violência de gênero que envolviam Servidoras da e na instituição passaram a fazer parte do meu campo de visão.

Todas essas novas perspectivas, ao se somarem àquela gota d’água que já me levava à Ciência, me levou a precisar de orientação para poder refletir sobre agir ou calar nessa fase da pesquisa e o quanto poderia prejudicá-la me expor àqueles/as que dirigem a instituição. Esse dilema foi deveras perturbador.

Mesmo pensando que calar, diante dessas violências contra colegas, era estratégico (para que a pesquisa fosse possível e a instituição tivesse um trabalho que pudesse fomentar tais discussões num futuro relativamente breve), não fui capaz de fazê-lo

completamente. Uma ou duas mulheres que ficariam para trás, nuas e desqualificadas entre seus/suas pares e superiores, foram mais do que suficientes para que ao menos uma mão fosse estendida.

Entre agosto e dezembro, participei de mais três disciplinas: “Lógica do Conhecimento Científico”, “Psicologia Política: tema e enfoques teóricos” e “Multiculturalismo e gênero: o feminismo e a crítica pós-colonial” (esta do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais).

Diante de tantas angústias e tão vastas reflexões e novas autoras/es e possibilidades, tive que me manter firme e focada, pois comecei a cogitar descer um degrau e estudar a epistemologia - patriarcal - da Ciência e, por que não, da Justiça, o que, no entanto, configurariam outras pesquisas, que talvez fiquem para mais tarde ou para outras pessoas.

Naquele momento, foram pontos concretos a me manter no eixo a necessidade de retorno mais pragmático à DPESP (que, como disse, me permitiu me afastar em horários de trabalho para cumprir os créditos exigidos pelo programa), bem como de satisfação à universidade e à agência de fomento que custeava as despesas, que haviam aceitado determinado projeto e não outro qualquer que eu criasse depois.

Novamente participei também do Núcleo de meu orientador e apresentei as primeiras ideias às/aos colegas ao expor o projeto publicamente, como é prática nessa atividade acadêmica, justamente para lapidá-lo. Em novembro de 2014, portanto, fiz minha primeira - e menos aterrorizante do que pensei que seria a princípio - apresentação do projeto no Núcleo, ocasião em que mesmo o nome da pesquisa foi modificado, por sugestão dos colegas.

De “*O atendimento da mulher em situação de violência na Defensoria Pública do Estado de São Paulo: resistências e alternativas*” passei a nomeá-la “*O operador do Direito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo no atendimento à mulher em situação de violência*”. Isso se explica porque, nesse momento da pesquisa, o público

que pensei observar e entrevistar já havia sido definido como apenas o corpo de Defensores/as.

Diferentemente, no princípio nos parecia impossível falar do atendimento às mulheres em situação de violência sem conversar com colegas da mesma formação que a minha ou que trabalham comigo de modo realmente interdisciplinar, quais sejam, as Assistentes Sociais e com colegas com escolaridade prévia (Ensino Médio ou estagiárias de diversas formações), mas que também realizam atendimentos ao público da DPESP.

Por outro lado, o número de entrevistas a se fazer crescia exponencialmente quando pensava na pesquisa com Defensoras/es, Psicólogas/os, Assistentes Sociais, Oficiais, estagiários/as e profissionais terceirizadas/os (da recepção e vigilância, por exemplo). A definição de Defensores/as como alvo da pesquisa foi por um motivo muito pragmático: onde estamos? Num órgão jurídico. Quem o representa oficialmente, a quem é permitido considerar-se “Membro”, ou seja, autônoma/o o bastante para emitir opiniões em nome da instituição? Defensores/as.

Portanto, pensando politicamente (no objetivo de tornar esta pesquisa fundamento para transformações internas e não mais uma dissertação na estante já lotada de meu orientador e um diploma na minha parede) o que era mais interessante a princípio (sem prejuízo de seguir com tais estudos mais adiante)? Ouvir pessoas subalternas na instituição - cujo ponto de vista é absolutamente importante na minha opinião, mas sem poder imediato - ou ouvir quem depois deterá a palavra final sobre a definição das diretrizes de seleção e capacitação dentro da instituição? Ao meu ver, a segunda opção, que novamente são as/os Defensores/as.

Portanto, do universo da Segurança Pública e da Justiça paulista, passei a direcionar minhas lentes para as/os colegas Defensoras/es Públicas/os da instituição em que trabalho, pensando importante conversar sempre com mulheres e homens, dado que falo sobre uma violência que se fundamenta nessa diferenciação entre seres humanos.

Pensei, então, em quem seria importante ouvir, de modo que tanto profissionais que ocupam cargos de coordenação e administração da instituição quanto profissionais que diretamente atendem as pessoas continuavam sendo relevantes.

Considerando, no entanto, a necessidade ética de manter anônimas as pessoas entrevistadas por trabalharem na Triagem em sistema de rodízio quanto à intenção de, na medida do possível, assim proceder mesmo com relação às pessoas em funções mais públicas, as falas das pessoas entrevistadas serão identificadas ao longo do trabalho apenas como sendo de “plantonistas” ou de “lideranças”.

Depois das primeiras lapidações do projeto e considerando a estrutura do atendimento na capital (recorte regional que me propus, posto que o estudo da realidade do Estado todo me pareceu inviável, apesar de ter sido cogitado no primeiro projeto), pretendia conversar com um Defensor e uma Defensora do atendimento inicial (Triagem) e de três tipos de unidades que realizam o segundo atendimento (Pólo Cível, Pólo Família e JVD - Juizado de Violência Doméstica).

A Triagem era considerada por ser o primeiro atendimento em qualquer caso não-criminal/infracional, os Pólos por serem os atendimentos imediatamente seguintes e o JVD por lidar especificamente com o atendimento da questão da violência doméstica contra a mulher.

Nesse segundo semestre, porque usava como fundamento a entrevista feita com a Professora Villela no semestre anterior, ainda tinha a intenção de observar a realização desses atendimentos e de entrevistar os/as colegas observadas/os em um segundo momento, apesar de imaginar que tais metodologias combinadas elevariam bastante a quantidade e a dificuldade do trabalho.

No terceiro semestre, participei das disciplinas “História da Psicologia”, “Psicologia da participação política: consciência, emoções, memória e oportunidades” e “A emoção como questão social: teoria e pesquisa”. Foi com base 1) na exposição de Louro de sua própria conscientização sobre suas condições como mulher ao longo de sua vida profissional e 2) na união disso com as discussões destas últimas disciplinas com 3) a

que discutia, no semestre anterior, a lógica do conhecimento científico, é que decidi expor ao longo deste texto as dificuldades e pequenos enlouquecimentos que me aconteceram desde que cogitei mais concretamente propor e iniciar esta pesquisa, pois mostrar o caminho que não aparece me pareceu fundamental.

No entanto, uma última mudança aconteceu em março de 2015, novamente proposta numa segunda apresentação do projeto aos colegas do Núcleo de Psicologia Política. Para as observações, eu havia criado dois protocolos para anotar diversos comportamentos durante o atendimento na Triagem, assim como sua frequência, duração e conteúdo, como os olhares recíprocos ou não de Defensoras e usuárias, suas primeiras falas, seus discursos interrompidos, quantidade de tempo de fala de cada usuárias/os e de Defensores/as, etc.

A utilização desses instrumentos, a exemplo da pesquisa de Villela, exigiria treinamento e ao menos uma auxiliar e a princípio algumas mudanças no protocolo foram sugeridas nessa segunda apresentação, por exemplo, que se buscasse compreender a intenção do olhar (demonstrar atenção, solicitar continuidade, coagir para interromper?).

No entanto, a mera presença de uma observadora na mesa de atendimento da Triagem já seria um incômodo, dado o pouco espaço físico para usuária e Defensora, que dirá uma, duas ou três pessoas a mais. Nesse sentido, foi sugerido que as observações fossem abolidas e que as entrevistas fossem de fato a substância que fundamentasse a análise.

Ainda que mais esse corte, especialmente depois da criação dos protocolos, fosse nova frustração, pensei que mesmo as entrevistas já seriam muitas. Eu cogitava entrevistar nove líderes e mais oito plantonistas, então, pensei que, de fato, seria realmente mais exequível ficar apenas com as entrevistas.

Criei então um modelo de entrevista, busquei pessoalmente a Comissão de Ética em

Pesquisa (CEP) da PUC-SP e questioneei sobre como se dava a submissão para poder realizar o estudo. Fui informada que precisava cadastrar a pesquisa na Plataforma Brasil e que com base nisso a CEP autorizaria o fazer da pesquisa.

Na verdade, eu já havia começado esse cadastro no final do semestre anterior, mas o pausei porque o “desenho” da pesquisa ainda estava sendo lapidado. Refleti que, autorizada uma metodologia, não significaria autorização de outra se eu decidisse mudar alguma coisa. Pareceu-me, então, perda de tempo seguir com o cadastramento da pesquisa naquele momento.

Além disso, em discussão com o orientador sobre isso, ele afirmou que o parecer da banca era prévio à submissão à CEP e que, considerando que o anonimato não era uma questão com relação às entrevistas que se pretendia fazer a princípio (posto que seriam com profissionais em funções da Administração e, portanto, figuras públicas), comecei a agendar e realizar algumas entrevistas pensando que seria importante ter algo em que me firmar para discutir com a banca. Esse envio à CEP foi feito, portanto, no início do segundo semestre de 2015 e a autorização foi dada no final de janeiro de 2016.

Comecei então a agendar por telefone e/ou por e-mail e/ou pessoalmente as primeiras entrevistas. Para minha surpresa, já nessa fase nossa metodologia de escolha de pessoas a entrevistar se modificou espontaneamente. Duas entrevistadas sugeriram outras duas colegas, as quais convidamos e entrevistamos, já que me pareceu muito pertinente conversar com alguém indicado pela própria entrevistada.

À escolha deliberada de pessoas a entrevistar mesclai a metodologia “bola de neve”, na qual a pessoa entrevistada sugere outras que entende poderem agregar ao trabalho em curso. Pensando, no entanto, que seria importante ter o retorno da banca antes de seguir com as entrevistas, imaginei ser melhor parar e retomá-las apenas depois da qualificação.

Essa pausa me pareceu pertinente, pois a metodologia mesclada, me faria novamente aumentar o número de entrevistas, de modo que a última entrevista que fiz com o

primeiro roteiro aconteceu em junho. As convidadas para a banca de qualificação em companhia ao nosso orientador foram contatadas em meados de junho, o texto lhes foi entregue em meados de julho e a qualificação em si aconteceu na manhã de 03.08.2015.

Depois da banca de qualificação algumas modificações foram feitas, sendo uma delas, a reconfiguração do roteiro de entrevista. Este se tornou bem mais enxuto e focado na questão do atendimento da questão da violência contra as mulheres, de modo que entendo que a decisão de suspender as entrevistas foi acertada.

Além disso, nas primeiras entrevistas o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) não fora feito por escrito, pela comoção que eu temia que pudesse gerar em qualquer participante de pesquisa, que dirá em profissionais do Direito, que vivem às voltas com ofícios, petições, procurações e da exagerada importância que poderia ser dada a um papel identificador nesse contexto.

Somou-se a esse receio o fato de que o orientador fizera referência em algumas de suas aulas a pesquisa recentemente orientada por ele, na qual pessoas em cargos públicos entrevistadas por sua orientanda ridicularizavam o TCLE, afirmando que davam entrevistas a repórteres que não pediam autorização alguma para usar em suas reportagens o que lhes estava sendo dito.

Pensando, no entanto, na necessidade de esclarecer as pessoas que colaboravam conosco do trabalho que estávamos realizando, para substituir esse termo físico, no início de cada entrevista, deixando claro que estávamos gravando, eu explicava brevemente o que pretendia estudar e expressamente perguntava se podia gravar. Eu esperava a resposta em voz alta para gravar em áudio tal autorização e pedia então que a pessoa se apresentasse, indicando seu lugar na instituição, reiterando que era por ocupar esse lugar que eu a havia escolhido para conversar e começava a seguir o roteiro.

Essa forma foi muito bem aceita pelos/as entrevistadas/os naquele momento, mas foi questionada pela banca de qualificação, de modo que a modifiquei, formulando um

termo de consentimento que passou a ser lido e assinado antes das entrevistas. Assim como a explicação oral gravada, o termo de consentimento escrito e assinado foi bem aceito também, sem o receio ou sequer a hesitação que pensei que poderiam gerar.

O convite às lideranças da instituição para participar das entrevistas foi feito por contato telefônico, por e-mail e/ou até mesmo pessoalmente, pois como os locais de trabalho, em geral, são próximos, o contato pessoal muitas vezes era muito mais simples e facilitava o agendamento. Foram realizadas, entre abril e outubro de 2015, portanto, onze entrevistas com lideranças da instituição, sendo cinco homens e seis mulheres, duas destas indicadas por líderes mulheres anteriormente entrevistadas. Visando, todavia, manter seu anonimato, seus cargos não serão identificados.

Uma última questão discutida na banca de qualificação e que modificou a metodologia e o recorte mesmo da pesquisa se referiu ao foco ainda mais restrito, enfatizando a Triagem como *locus* do estudo, dada a função estratégica dessa fase do atendimento para a identificação e subseqüentes providências institucionais relacionadas às demandas ali apresentadas.

O convite às/os plantonistas da Triagem foi feito por e-mail exclusivamente aos Defensores e Defensoras da Triagem, num primeiro momento com a intermediação do Coordenador daquela Unidade. A princípio apenas duas Defensoras plantonistas responderam, de modo que reiterei o convite, naquele momento, apenas aos homens. Nesse segundo convite, um Defensor plantonista respondeu, mas como eu havia delineado com meu orientador que entre quatro e seis entrevistas seria o ideal, fiz um último convite tanto para homens quanto para mulheres, ao qual, para minha surpresa, responderam uma Defensora e três Defensores.

Assim sendo, ao cabo, entre agosto e outubro, foi possível conversar com sete Defensoras/es plantonistas, sendo quatro homens e três mulheres, advindos de diferentes áreas de atuação, o que traz uma grande riqueza de pontos de vista. Infelizmente não é possível identificar seus locais de trabalho, posto que o reduzido

número de profissionais poderia colocar em risco seu anonimato, o que implicaria sua exposição e, conseqüentemente, uma falha ética inadmissível.

CAPÍTULO 3 - RESULTADOS E ANÁLISE

Como busquei deixar claro na introdução, as questões que coloco e as análises que faço neste capítulo são aquilo que enxergo a partir de acessos a registros em vídeo, leituras, entrevistas e orientações recebidas ao longo desta pesquisa e que busco compartilhar com as/os leitores/as, visando fomentar seu debate tanto entre as/os profissionais da própria instituição pesquisada quanto em outras análogas e na comunidade acadêmica.

Por questões éticas, os nomes, locais e funções de atuação das pessoas entrevistadas foram protegidos por sigilo. Assim, profissionais que foram entrevistadas/os por exercerem funções de liderança serão identificados com a letra “L”. Da mesma forma, profissionais que foram entrevistados/as por atuarem como plantonistas na Triagem da capital serão identificadas/os com a letra “P”.

Outra diferenciação que a princípio pensei pertinente fazer foi identificar quais líderes e quais plantonistas são mulheres ou homens, motivo pelo qual líderes mulheres são identificadas como “LM” e líderes homens como “LH”. Analogamente, a identificação dessa diferença entre as/os plantonistas é feita por “PM” e “PH”. Há identificação de citações, portanto, de 3 PM (três plantonistas mulheres), 4 PH (quatro plantonistas homens), 5 LH (cinco líderes homens) e 6 LM (seis líderes mulheres).

Além disso, importante informar que incluí entre colchetes pedaços da pergunta feita à/ao entrevistada/o, breves explicações ou palavras complementares quando, sem tais informações extras, a resposta que citava me parecessem sem sentido ou coesão. Foram também excluídas das citações (ou substituídas por termos genéricos que mantivessem o sentido da frase) as informações que pudessem tornar fácil a identificação de quem falava.

Quando havia partes da entrevista que tratavam de um mesmo assunto, mas foram mencionados pela/o Defensor/a em momentos diferentes da entrevista, ao citá-los demonstrei essa junção deliberada com o uso de reticências dentro de parênteses para unir tais trechos visando tornar, para a/o leitor/a, mais completos e/ou objetivos seus exemplos, opiniões e reflexões.

Por fim, esclareço que, mesmo que num primeiro momento, esteticamente ao longo das páginas, pudessem parecer excessivas ou muito longas, foram feitas diversas citações, pois fui orientada na qualificação sobre a preciosidade de dar voz diretamente às Defensoras e Defensores. Comentei e refleti, claro, sobre o que citei, mas expus o máximo possível os exemplos e as explicações dadas por eles/as mesmas/os, na intenção de que a organização e o balanço entre minhas palavras e as palavras delas/es tornassem o texto mais claro às/aos leitoras/as.

Violência contra a mulher

Saltou-me aos olhos, ao me debruçar sobre as entrevistas realizadas para esse estudo, que a fala inicial de Defensoras e Defensores (plantonistas e lideranças) trouxesse muitas vezes a informação de que esse problema aparece pouco na Triagem. Essa percepção estava presente nas entrevistas mesmo das/os profissionais que depois exemplificaram, com casos concretos, atendimentos em que identificaram a questão da violência contra a mulher, mas essa não era a demanda que trazia a/o usuário/a à instituição.

"Poucas vezes peguei na Triagem pessoas que procuraram assim, numa situação da eminência da violência ou logo após a violência." (LM5)

"Se eu te disser que eu tenho uma experiência de atender esses casos... porque eu vou uma vez por mês e atendo doze pessoas! Se você olhar do volume total do que

vai pra Defensoria, quantos casos eu atendi efetivamente de mulher vítima de violência doméstica nessa Triagem - mesmo que você for considerar os quatro anos - são poucos, foram muito pontuais." (PH2)

"São distribuídas as senhas ali e você vai chamando, então é por - entre aspas - sorte que o Defensor vai pegando um caso ou outro. Mas não são tão comuns assim os casos de violência doméstica na Triagem. Mas, quando aparece, é a reclamação da própria pessoa que está sofrendo a violência doméstica." (PH4)

"Questão de violência doméstica eu tive uma até agora, que surgiu prá mim [na Unidade]. [Na Triagem] três casos só - quatro! - que eu contabilizei desde que comecei a participar [há pouco mais de um ano quando a entrevista foi feita]. O [caso] que ela chegou falando "eu quero isso", foi uma só. As outras falaram, mas não de forma tão explícita. Mas falaram, porque se eu consegui identificar é porque algo surgiu e foi algo que partiu da pessoa, porque eu não tenho, eu não tenho formação prá extrair sem nenhuma indicação, não tenho formação." (PM2)

No entanto, uma líder reflete que, apesar de aparentarem serem poucos, provavelmente há muito mais casos de violência contra a mulher do que a Defensoria Pública atende como tal.

"Eu acho que há uma demanda reprimida muito grande com relação ao atendimento das mulheres na Defensoria. Primeiro porque muitas não sabem que podem procurar a Defensoria. Essa é uma primeira questão que demandaria uma Educação de Direitos em massa sobre o tema de violência doméstica. (...) Existem vários fatores que impedem ou inibem a mulher de procurar a Defensoria: a dependência econômica, o medo de agressão, o medo de o marido levar a criança, o desconhecimento de seus

direitos. (...) Então o desconhecimento é muito grande e isso leva as mulheres a não procurar a Defensoria." (LM4)

Para que se possa demonstrar a forma como a questão da violência contra a mulher mantém-se invisível quando não é expressamente reconhecida ou assim nomeada pela/o usuária/o (e, portanto, não foi o motivo manifestado pela cidadã para vir à instituição), segue a fala de um Defensor plantonista a respeito dos atendimentos realizados na mesma manhã do dia em que o entrevistei:

"[A demanda da violência contra a mulher] Aparece na direta manifestação da pessoa. Eu atuei, além do atendimento na Triagem, só prá fazer um esclarecimento, por dois anos no Centro de Referência da Mulher. Lá o atendimento é exclusivamente prá mulher vítima de violência. A Triagem é com todo tipo de atendimento, inclusive até aqueles que não são da Defensoria, que às vezes a pessoa vem aqui prá tratar de um problema que não é de competência, de atribuição da Defensoria. Mas assim, na Triagem em si - e acho que é bom que seja uma coisa generalizada, de a gente ver vários problemas - situação de violência tá sendo raro eu pegar, sabe? (...) {Hoje} Peguei questão de Família, acho que uns três ou quatro casos relativos a guarda de filhos e alimentos, ou até mais, acho que o dobro disso. Se eu for pensar divórcio, questão de filhos, alimentos, quase metade dos atendimentos foi nessa linha. E depois têm outras questões: possessórias, de direito do consumidor eu peguei também."
(PH4)

Pouco adiante na entrevista, todavia, questionado sobre como identificava uma situação de violência contra a mulher e o que fazia, exemplifica:

"Hoje, por exemplo, uma mulher que eu atendi: a questão dela era pensão pro filho. Na conversa a gente verifica ali que tem... eu verifiquei uma certa violência psicológica

porque ela [disse] 'Ai, eu queria também fazer um teste de DNA', pro filho dela. Aí eu expliquei 'Olha, muito embora ele fique 'ah, o filho não é meu', mas está registrado, a gente não precisa disso prá pedir a pensão alimentícia, o filho já tá registrado pelo pai'. Nesse caso aí eu apenas orientei, falei prá ela "Ó, a senhora não precisa ficar preocupada com isso". Nesse caso específico a pessoa "Ai, então, que bom, eu não preciso de nada disso prá...?" porque, como eu disse, o que ela estava preocupada era prá fazer o pedido de pensão alimentícia. Então, quer dizer, nesse caso específico eu entendi que foi o suficiente. Mas se a gente fosse pensar na parte da violência, o cara está fazendo ali uma violência psicológica, né? De falar que o filho não é dele..."
(PH4)

Paradoxalmente, a experiência de atendimento dessa demanda com pessoas que buscavam um serviço específico (Centro de Referência da Mulher) pode ser um dificultador do trabalho desse plantonista quando deslocado daquele contexto de atendimento especializado para outro, mais genérico, como o da Triagem.

Daí talvez sua expectativa de que, quando há situação de violência, a mulher sempre a manifesta espontaneamente. Se ela busca um serviço especializado, provavelmente reconhece (ou foi informada por outras pessoas) que a relação em que vive é violenta, de modo que o profissional do Direito não precisa, necessariamente, desenvolver a habilidade de averiguar essa questão no atendimento.

Além disso, é possível notar nesses dois trechos que a identificação da situação de violência vivida pela usuária foi feita por esse plantonista, mas, naquela situação, o profissional avaliou que a explicação jurídica acerca das demandas trazidas pela usuária (fixação de alimentos e exame de DNA) era suficiente para sanar os pedidos que ela fazia.

No entanto, levanto a questão se, do ponto de vista da usuária (mesmo orientada juridicamente a respeito da questão dos alimentos, ou seja, da falta de necessidade de comprovação da paternidade, posto que a criança já havia sido registrada pelo pai),

diante da provável continuidade de tal “acusação” pelo pai/ex-marido, a experiência vivida por ela não mereceria outro encaminhamento.

Essa questão é pertinente quando se leva em conta as possíveis conseqüências deletérias desse comportamento dele para a saúde da mulher e da criança, bem como no relacionamento entre a usuária e o pai de seu filho e entre este e a criança. Com base nesses atos do pai/ex-esposo, no entanto, sua mera criminalização, provavelmente, seria absolutamente inadequada e contraproducente.

Entretanto essa tem sido a única alternativa da Defensoria e, talvez por isso, atender a violência contra a mulher que, fugazmente, transparece nos atendimentos de outras demandas seja um paradoxo insolúvel para grande parte das/os Defensores/as.

Entendo isso com base em falas como a da seguinte liderança:

"Grande parte da carreira é formada por Defensores que atuam em favor de réus em processo penal, então eles têm muita resistência à atuação da Defensoria em favor de vítimas. Porque eles acreditam que o foco do Defensor nesse caso seria a condenação do agressor, a condenação do réu. Eu acho, na minha concepção, que a violência doméstica tem uma resistência grande para o acolhimento desse tema na Defensoria por parte dos Defensores do criminal. Só que os Defensores do Criminal precisam entender que a grande questão da atuação da mulher vítima de violência não é a punição - pode em alguns casos ser - mas a grande questão é a proteção, que o Ministério Público não vai se preocupar, o Judiciário não está nem um pouco preocupado. Então eu acho que os Defensores têm que entender isso, principalmente os do Criminal: que a atuação do Defensor da violência doméstica ela é uma atuação em prol da proteção, esse é o foco principal. Eventualmente em alguns casos o Defensor vai poder atuar no processo penal para poder pleitear a condenação, mas não é em todos os casos e não é o papel primordial do Defensor. (...) A grande questão é que o Defensor está lá para proteger." (LM4)

Esses encaminhamentos alternativos ao atendimento puramente criminal da questão da violência contra a mulher são pertinentes, pois, diante da possibilidade de a mulher do exemplo de PH4 estar sofrendo uma situação de violência moral e psicológica - como identificado pelo entrevistado - surge a pergunta: é aceitável que continue a humilhação dessa mãe e dessa criança por meio dessa acusação do pai/ex-esposo? Talvez, de fato, como infere o plantonista em sua fala, esse pai/ex-esposo tenha a intenção de se eximir da responsabilidade de arcar com a manutenção financeira da criança, dissuadindo a mãe, por meio de tal acusação, de buscar a Justiça para obrigá-lo. Reforçada então fica a questão: vai de encontro da função da Defensoria Pública minimizar o impacto, na vida dessa mulher e de seu filho, dessa deslegitimação e dessa desqualificação promovida por seu ex-esposo? Ou vai ao encontro?

Ainda usando esse exemplo dado pelo plantonista, essas perguntas são relevantes porque essa mulher, cedendo diante da violência moral e psicológica em curso, poderia evitar que tal boato se espalhasse em sua comunidade e, conseqüentemente, poderia impedir que a discriminação e a vergonha - em suma, o estigma - caíssem sobre si e seu filho.

No entanto, essa humilhação seria encerrada ao custo de negociar um direito já garantido pelas leis brasileiras (o pagamento de alimentos à criança por meio de sua/seu guardião(o) e de recompensar a violência. São bastante “pedagógicas”, aliás, as conseqüências dessa atuação da Defensoria Pública ao minimizar a gravidade da violência psicológica, no sentido de 1) ensinar a esse autor de violência que está mesmo autorizado a perpetrá-la, 2) a essa mulher que seu lugar de subalternidade é corroborado pela própria Justiça e 3) a essa criança que apreende todas essas informações ao também viver tais situações.

Nesse caso, o pedido de exame de DNA aparece como a maneira pela qual essa mãe busca silenciar a falsa acusação contra si de ter permitido que o esposo registrasse uma criança que, segundo ele, não é dele. Atender a demanda da violência

psicológica na Triagem, portanto, significa impedir que essa acusação siga sendo emitida.

Mais que punir o autor dessa violência, a intenção desse pedido da mulher é cercear a “liberdade” desse ex-esposo e pai de seguir perpetrando-a. Todavia a dificuldade dos/as Defensores/as em dar encaminhamento a problemas como esse talvez se deva também à dependência de outras instituições, como refere LM4:

"Os juízes não estão nem um pouco preocupados com a mulher, essa é a minha percepção pelo que eu já vi. A maior preocupação é o processo penal. (...) Não havendo percepção penal não há motivo para haver a medida protetiva. Por quê? Porque a medida protetiva seria uma ação cautelar que dependeria de uma ação principal que seria o processo penal. Entendeu? Sem ação principal, a ação cautelar não teria sentido e o juiz extinguiria a medida protetiva e o processo. Isso é um absurdo, porque a mulher pode querer a proteção, mas ela pode não querer a percepção penal do pai dos seus filhos, do agressor. Ou então ela pode querer a proteção, mas não se entendeu que houve provas suficientes para a condenação por um crime. Então a tese dela [Nálida Coelho Monte, Defensora em um JVD] é que a medida protetiva tem uma natureza de ação de conhecimento, uma tutela inibitória, (...) [mas] pelo conhecimento que eu tenho, não é o entendimento majoritário dos juízes aqui de (São Paulo). A maioria, ao contrário, extingue a medida protetiva."
(LM4)

Como instituição que tem como função essencial, promover transformações sociais, as/os profissionais da Defensoria Pública podem, como o exemplo citado por LM4, formular novos entendimentos e buscar novos caminhos jurídicos para viabilizar o cerceamento dessas práticas simples, mas altamente eficazes - porque naturalizadas e banalizadas na nossa cultura ao ponto de serem invisíveis e “impossíveis de impedir” - de violência contra as mulheres.

Importante salientar que foi notável ao longo da pesquisa o fato de que praticamente todas/os os/as profissionais entrevistados/as, em cargos de liderança e na atuação direta como plantonistas na Triagem, fizeram referência (assim como PM2 nas primeiras citações) à ausência de formação prévia sobre o tema da violência contra a mulher e, portanto, de critérios para sua identificação e as conseqüentes dificuldades para atender e encaminhar tais casos. Essa colocação é tão contundente que vale a pena reproduzir os trechos das entrevistas em que as/os Defensoras/es falam sobre esse assunto.

"Eu acredito que dentro da Defensoria a gente não tem elementos para identificar [quando a demanda da violência não é o motivo expresso pelo qual a pessoa busca a instituição]. A notícia tem que chegar de alguma forma. O duro é aquela que sofre a violência moral, psicológica, de vez em quando a física, e ela nem sabe que ela está sendo vítima de violência, ela não percebe. Então é muito difícil a Defensoria falar como trazer essa pessoa, se nem a própria pessoa se sente vítima de violência."

(LM1)

"Esse é o maior desafio. Hoje, de verdade, eu acho que com o volume de atendimento do Defensor, ele vai certamente deixar passar muitos casos, isso eu não tenho dúvida nenhuma, Isabel. Isso acontece muito, acho que se fosse dizer, 20% dos casos são identificados, a maioria passa. (...) Precisa de privacidade, de tempo, então eu acho que a dificuldade de você reconhecer uma situação de violência, quando a mulher não diz que é violência, é uma coisa que a gente precisa pensar 'quais os mecanismos que a gente precisa utilizar?'. Isso hoje não há na Defensoria, em poucos casos a gente consegue perceber, de fato, que há violência. (...) Na verdade os Defensores não são orientados... [sobre como averiguar violências não-físicas contra a mulher] Não, não existe nenhuma recomendação sobre isso. Deve haver porque a lei não estabelece nenhum grau de importância ou prioridade entre as violências. " (LM4)

"O que eu posso dizer com certeza: na minha graduação não foi tratado. Nas capacitações [da Defensoria] é um tema tratado. Agora, o problema é o seguinte: é QUEM a capacitação atinge. Acho que o desafio é: existe capacitação, mas que a capacitação chegue a quem não tem essa proximidade com a temática. (...) Quando se atende mulher e ela não apresenta um B.O. ou não fala expressamente, eu acredito que o Defensor só consiga identificar uma situação de violência se for um Defensor que tenha uma sensibilidade e experiência com esse tipo de demanda. Se não tiver isso acho que não consegue identificar." (PH1)

"A gente não tem [critério para identificar na Triagem violências que não deixam marcas visíveis]. A instituição nasceu com falta de protocolos, de procedimentos, de práticas uniformizadas, estudadas, então várias unidades simplesmente faziam daquela forma porque as pessoas que lá chegaram, chegaram já sendo feito daquela forma, sem estudo." (LH1)

"A gente não tem nenhuma orientação de modo a treinar o nosso olhar prá poder identificar uma situação de violência por detrás, a partir de alguns indícios. Na Defensoria a gente não tem nenhum tipo de orientação prá educar o nosso olhar ou a nossa escuta prá poder estar atento a esses sinais desse problema. Mas veja, eu não acho que você precisa nem disso, acho que você só precisa deixar a pessoa falar um pouco, porque vai vir na fala dela isso. É que a gente não deixa ela falar. Igual: se você viesse fazer uma entrevista aqui e você me trouxesse um rol com cinco perguntas, eu ía responder e você ía embora. Mas cê tá fazendo perguntas, você tá dirigindo, mas tá me dando espaço, prá eu falar também e aí vai aparecer coisas interessantes na minha fala, entendeu, coisas diferentes do que se eu tivesse um questionário fechado, né? É mais ou menos isso, é deixar as pessoas falarem: elas vão falar coisas relevantes." (PH2)

"Eu acho que esses daí são os casos mais difíceis na verdade [quando a questão da violência não é expressa, subjaz a outra demanda trazida pela usuária]. Eu acho que isso é o mais difícil. Se a mulher não chega com esse relato, eu acho que essa identificação no curso do atendimento acontece pouquíssimas vezes, a não ser que seja alguém que já é mais sensível ao tema, que já tenha trabalhado com essas questões, que tenham um outro tipo de formação, senão eu acho que acaba passando batido." (LM2)

"[Não sei se] quando chega um caso como esse que você descreveu, que a pessoa chega pedindo um divórcio, é comum que o Defensor reconheça a situação de violência e tome providências a respeito disso se ele não está numa unidade especializada." (PM1)

"Na graduação não existe nenhuma [ênfase no atendimento da questão da violência contra a mulher], zero. Mal se estuda a lei em si! Na vida profissional, existe. Na Defensoria Pública, e eu acredito que nos outros órgãos de Magistratura, o Ministério Público, outros órgãos que lidam com a demanda, existe uma orientação no curso de acolhimento. Na graduação em Direito, não existe. Na Defensoria fala-se sobre isso no curso de acolhimento, então refletir sobre isso com um colega novo é relativamente fácil. Já os colegas que fazem a defesa do réu são os mais difíceis de trabalhar." (LM3)

"Eu não tenho, o meu termômetro são elas, né? Não tenho como saber se as ameaças são graves ou não, então eu sempre levo em consideração o que elas tão me trazendo." (PM3)

“Não tem, pelo menos durante meu curso de formação nem posteriormente. Também não fiz nenhum curso específico, então tento ir por uma sensibilidade, que eu aprendi que nem sempre é o suficiente porque, como eu disse, as violências que as mulheres sofrem, não são violências que eu sofro, então às vezes eu não tenho sensibilidade de identificar numa sociedade de comportamento patriarcal. Então às vezes algumas cenas de violência passam como comportamentos rotineiros.” (PH3)

“De fato não existe um critério, até institucionalmente, não existe um critério estabelecido internamente pela instituição para que aquela pessoa que esteja atendendo consiga identificar aquilo como sendo violência ou não. Acho que no atual estágio que estamos da Defensoria Pública acaba mesmo ficando ali pelo próprio critério da pessoa que está atendendo. Isso de fato dificulta porque pode ter casos em que há uma violência em que a pessoa que atende não consegue identificar e a pessoa pode então sair da Defensoria Pública sem o atendimento que precisava por não ter essa identificação de um determinado fato como sendo uma situação de violência. (...) A violência física acaba sendo mais clara pra uma identificação, mas eu acho que muitas das violências, principalmente a psicológica, intimidação, elas são de mais difícil percepção e que nesse primeiro atendimento muitas vezes é difícil, principalmente uma pessoa formada em Direito e sem o conhecimento de outras áreas de conhecimento, às vezes não tem a sensibilidade pra conseguir identificar.” (LH3)

“Na graduação, eu só conheci a lei da violência doméstica no âmbito penal. Então é uma lei penal especial, ou seja, existem crimes ali previstos e procedimentos ali previstos. (...) A mulher, na graduação, ela ainda não ganhou o destaque como o que a gente chama microssistema protetivo, como por exemplo o direito do consumidor, que é um sujeito de direito especificado, que ganha um estatuto próprio, uma normatividade que busca tutelar os seus interesses, que é o código de defesa do consumidor, e por isso é destacado do Código Civil e é um objeto de estudo. Por

exemplo, eu tive direito do consumidor, eu tive direito da infância e da juventude, o (ECA), mas eu não tive direito da mulher, por exemplo, na graduação.” (LH2)

Relevante salientar que a primeira das cinco sugestões do relator do estudo realizado entre outubro de 2013 e março de 2014 pela CEI - Comissão de Estudos Interdisciplinares, mencionado na introdução dessa dissertação, a respeito da questão do atendimento das mulheres em situação de violência foi justamente a

"realização de um curso de capacitação para todos os Defensores Públicos, Agentes de CAM, Servidores e Estagiários (inclusive os que tenham nível acadêmico diferente, tais como administrativos ou nível de ensino médio), com a participação da EDEPE e do NUDEM, além do Grupo de Trabalho Gênero e Violência, que existe no âmbito da organização do CAM com a ATP".

No voto, o referido relator, após constatar que *"o principal é identificar a violência e dar o encaminhamento e tratamento adequado"* [pois] *"o maior desafio talvez seja a identificação quando nos deparamos com mulheres em tamanha situação de vitimização que, com medo, vergonha, insegurança, humilhação de já ter passado por diversos ambientes sem o atendimento adequado, não consiga falar"*, considera que *"a idéia de se promover um curso de capacitação, que envolva de maneira efetiva todos os Defensores Públicos, Agentes, Oficiais e estagiários é fundamental para que o atendimento, mesmo com a adoção do fluxo de trabalho, se concretize de forma qualitativa"*. A sugestão, no entanto, conforme discutido na introdução e se confirma nas falas das/os entrevistados/as, não chegou a ser implementada.

Mesmo diante desse quadro, foi possível perceber que alguns/mas Defensoras/es, ocasionalmente, de alguma forma conseguem identificar alguns indícios que os levam a apurar a existência de situações de violência contra a mulher. Utilizando-se de práticas por vezes opostas e das quais não se sentem muito seguros/as, exploram o tema mesmo quando a/o usuário/a não fala abertamente sobre o assunto.

Valem-se para tanto daquilo que foi nomeado por vários/as profissionais como “sensibilidade”, que pode ser entendida como técnicas pessoais, intuitivas, desenvolvidas ao longo da experiência profissional e, talvez, como reportado acima, a partir da participação em capacitações em função do interesse no tema ou por sua menção no curso de acolhimento da instituição para novos Membros:

“A investigação acontece a partir de comentários, por exemplo: ‘A senhora quer pedir também alimentos prá senhora, não só pros seus filhos porque a senhora está se separando, sempre foi do lar, sempre cuidou das crianças, a senhora quer também pedir alimentos para a senhora?’, porque é separação. Aí ela fala ‘Não, isso é melhor não pedir, não, porque ele é muito bravo’. ‘Ah, ele é bravo?’, ‘Ele é!’. ‘Mas a senhora vai estar sendo representada judicialmente, o Defensor vai conversar com o advogado, não é a senhora que vai ter que conversar com ele. A senhora acha que ele pode fazer alguma coisa prá senhora?’, ‘Ah, vai, porque ele já fez isso, isso e isso comigo!’, aí começa! Então são coisinhas que a pessoa tem que explicitar alguma coisa porque também nunca apareceu prá mim uma mulher que estivesse muito machucada e que eu perguntasse ‘Nossa, que que aconteceu? A senhora sofreu um acidente?’, então também nada visível, ela tem que ser visível de alguma forma, ainda que seja a pessoa explicitando.” (PM2)

“Fica bem delineado que ela está querendo dizer isso, por exemplo, ‘Doutor, a situação estava muito difícil’, ‘Tivemos vários problemas’, ‘Não foi possível continuar a relação e eu tive que sair de casa’ ou ‘Ele saiu porque a situação estava turbulenta...’.

Quer dizer, uma situação turbulenta ou que alguém teve que sair de casa não necessariamente significa que houve violência, mas já soa um alerta, já levanta uma situação de alerta quando a pessoa diz isso. (...) Às vezes pela expressão da pessoa, né...? Pela expressão no rosto da pessoa, de como ela fala com relação à separação ou ao pedido que ela traz que envolve uma relação entre um homem e uma mulher. De um modo geral, o que mais chama a atenção é quando a pessoa fala muito... muito prá dentro, muito tímida, muito quieta e muito sensibilizada... E, sinceramente, não utilizo nenhuma técnica, a minha pergunta é direta: 'Tem situação de violência?' Mas eu faço uma pergunta - assim, posso tá errado, né? - mas, no meu entendimento, pela minha experiência, enfim, pelo que eu percebo, a minha pergunta não é uma pergunta de um técnico que gera... medo prá que a pessoa responda. Eu acho - assim, né, auto-percepção - que, quando eu faço essa pergunta 'tem situação de violência', é de uma maneira tão aberta assim que, me parece, que a pessoa estaria com liberdade prá dizer, sabe? Com uma delicadeza, né? Então - é difícil, né? - 'Tem situação de violência?': como é que vai ser delicado perguntar isso, mas eu acho que, na expressão que eu uso, da tonalidade que eu uso na frase a pessoa consegue dizer ou não, ou às vezes se a pessoa fica quieta, daí eu já tento investigar um pouco mais, mas basicamente é isso: ou a pessoa fala, ou a pessoa demonstra de alguma outra maneira... Na verdade, assim, ou a pessoa fala, ou a pessoa apresenta algum documento ou demonstra de alguma outra maneira ou não demonstra nada, mas eu percebo que tem alguma coisa errada, e aí eu, com uma pergunta direta, eu investigo: 'Tem situação de violência?'. (PH1)

"Acho que o dever do Defensor é indagar diretamente se a mulher sofre violência ou não. Os estagiários estão orientados a isso." (LH2)

"Muitas vezes [os casos] não vêm identificados como tal: violência verbal ou a violência psicológica. Até a violência psicológica é a mais difícil de ser identificada no

relato e muitas vezes é o Defensor que tem que nomear aquela situação de agressão verbal ou aquela situação de abuso verbal como uma situação de violência. Então muitas vezes elas relatam que são xingadas pelo marido ou companheiro, são humilhadas na frente dos filhos - os casos de agressão e de humilhação na frente de terceiros, fora do ambiente doméstico, são raros - então você também tem esse problema que é a falta de testemunha. E como eu disse, o uso de humilhação em muitas vezes, que daria até para qualificar como uma tortura psicológica, eles nem sempre são percebidos pela vítima dessa forma. (...) Se você tá numa conversa rotineira, rápida, e isso me surge (e também não é o tipo de situação que eu oriento as perguntas nesse sentido, o questionário 'ah, aconteceu isso e isso?', eu não faço dessa forma), eu vou conversando e, eventualmente, se vai surgindo algum indício ou alguma indicação de violência, como eu falei, dessas que eu falei, eu tento aprofundar, puxar um pouco mais, ver se a pessoa relata. Não necessariamente eu acabo perguntando 'Sofre alguma violência?', 'Houve...?', nem sempre eu faço essa pergunta, tão direta." (PH3)

"O detalhe de uma voz embargada... de uma hesitação, ela está hesitante... 'Por que que a senhora tá hesitante?', né? De repente fazer uma brincadeira, colocar a situação 'Ah, você não quer se livrar do traste agora, quer esperar mais um pouco?', prá pessoa poder se soltar e de repente comunicar uma coisa que ela tá guardando aí, mas isso depende de empatia. (...) O Defensor tem que ter a noção de que ele tem que invadir um pouco a intimidade da pessoa, é importante. É um atendimento pessoal e íntimo da pessoa, a gente tem o direito de entrar na intimidade, eu acredito que eu tenha, por isso que eu vou, pergunto 'Mas como é que tá tal coisa?', 'Mas como é...'. Às vezes até parece que é um pouco inconveniente, porque 'que que eu tenho a ver com isso se ela não falou', né? Mas eu acho que o dever é mais importante do que uma restrição minha, não sei, se vai achar que eu tou sendo indelicada. Eu me meto. Não sei se é fácil prá outras pessoas fazer isso..." (PM1)

Por outro lado, como constata a plantonista acima, há aqueles/as que não acham pertinente aprofundar o pedido trazido pela pessoa que busca a Defensoria, a ponto de deliberadamente evitar fazê-lo, relatando os sentimentos desagradáveis que a exposição das humilhações alheias lhe gera, como colocado pelo entrevistado a seguir:

*"Eu vou aqui dar uma posição pessoal e que eu defendo nos meus atendimentos, que é não adentrar na intimidade das pessoas se isso for desnecessário. As pessoas, muitas pessoas, vêm querendo contar todos os problemas e até achando que aquilo é relevante para o sucesso da demanda dela „Mas eu fui traída, mas ele me chifrou“, todas aquelas falas populares que nos chegam. A orientação que eu sempre dei para os estagiários que trabalham comigo é a seguinte: não nos interessa conhecer a intimidade das pessoas se isso não for necessário para a demanda. (...) Aí você fica ouvindo aquele tipo de coisa, **eu me sinto constrangido [grifo da autora]**. Eu estou lá para ouvir qualquer coisa que as pessoas queiram me dizer, mas eu me sinto constrangido por ele, de estar revelando aspectos íntimos da família dele, que ele não precisava. Bastaria que na petição constasse incompatibilidade de permanência da vida em comum, ponto, não precisaria questionar. O Juiz não vai descer nesses aspectos que fariam com que aquela pessoa ficasse indignada na própria sala de audiência." (LH1)*

Como mencionado na introdução, Villela (2011) já faz referência aos sentimentos de policiais e profissionais da saúde ao atenderem mulheres em situação de violência. O constrangimento gerado pela exposição da intimidade alheia, em especial uma intimidade humilhante, como referido por LH1, pode ser comum a muitos profissionais da instituição.

Entretanto, como discutido por Azevedo (2014), abrir espaços para que Defensoras e Defensores possam falar sobre esses sentimentos, dos quais em nossa cultura aprendemos a nos distanciar - e que emergem nos atendimentos da Triagem - pode ser um caminho importante e produtivo para superar a dificuldade dos/as profissionais da instituição em averiguar, identificar e encaminhar situações de violência contra a mulher.

Além disso, questiono se falas de usuários/as como as citadas pelo líder acima podem refletir necessidades da população que passam despercebidas em muitos atendimentos, como a necessidade de reconhecimento daquele sofrimento pelo profissional da instituição, que de certa forma representa a sensação de proteção que uma instituição denominada “Defensoria” pode inspirar em seus/suas usuárias/os.

É aceitável desestimular que se fale dessas necessidades? É produtivo, inclusive - do ponto de vista jurídico - silenciar tais “falas populares”, se, no meio delas, podem emergir relatos de situações de violência que não seriam visíveis se não fossem ouvidas? Fato é que, se mesmo com alguns Defensores/as evitando se alongar diante dessas falas, homens e mulheres (e aqueles/as entre e além dessas nomenclaturas) trazem essas situações, provavelmente a Defensoria Pública é, para essas pessoas, um espaço legítimo para receber esse reconhecimento.

Cogito, portanto, se não seria mais eficaz à sofisticação do atendimento com relação à violência contra a mulher o fomento pela instituição da discussão entre Defensores/as (e também entre as/os demais profissionais) sobre o significado da busca das/os usuários/as pela Defensoria para falar dessas situações de sofrimento, decorrentes da violência (muitas vezes não-física) e do sentimento de humilhação, bem como e os sentimentos gerados por essa busca em seus/suas profissionais.

Além disso, a formulação de caminhos pelos quais essas situações de sofrimento seriam mais eficientemente acompanhadas poderia ser uma das conseqüências desse diálogo. Importante ainda explicitar que, na lógica utilizada pelo líder acima, não há uma deliberada negligência com relação à questão da violência contra a mulher, mas

uma explicação que se baseia na suposição de ser irrelevante conhecer a intimidade da pessoa para atendê-la, como ilustrado na continuação de seu depoimento abaixo:

"Por exemplo, se a pessoa teve um namoro e a demanda dela é unicamente de alimentos, que relevância teria você explorar a intimidade da pessoa para saber por que essa pessoa largou do pai do filho dela, se houve traição, se houve violência, se houve isso, se houve aquilo? Ela está demonstrando necessidade de uma medida protetiva? Não. Ela está pedindo um divórcio ou uma dissolução? Não, teve simplesmente um namoro. Então a gente fica só na questão objetiva, até mesmo para resguardar a intimidade das pessoas. (...) Esse entendimento segue a produção doutrinária mais recente do Direito de Família. A produção mais recente do Direito de Família tem alguns princípios, assim, do respeito absoluto da pessoa, ou seja, a gente não tem que exercer juízo de moral nenhum sobre opção sexual, sobre comportamento, sobre isso. Eu nunca dei bronca em ninguém porque cometeu adultério, porque não me incumbe exercer esse juízo de moral para a pessoa. (...) Eu tive algumas experiências de chegar na Defensoria Pública e ler petições em que as pessoas lavavam muita roupa suja na petição inicial, um Membro da Defensoria Pública colocou que o filho nasceu oriundo de uma relação sexual não consentida. Daí eu pergunto: a que isso interessa? Qual o efeito, em um pedido de pensão alimentícia, se o filho foi gerado de uma relação de casamento, de namoro, de estupro, do que quer que seja? Objetivamente, para o processo, não interessa, o processo de alimentos vê as necessidades de quem pede e as possibilidades de quem paga."

(LH1)

O que é importante compreender é por que essa "invasão da intimidade" é considerada por alguns Defensores como irrelevante para o objetivo de atender a população enquanto por outros/as é reconhecida como parte de seu dever, ainda que

possa ser considerado por usuários/as ou por seus/suas pares uma “inconveniência” da/o profissional, quase uma “bisbilhotice”.

Para o primeiro entendimento, “atender” parece ligado à propositura e acompanhamento da ação judicial, ou seja, ao atendimento estritamente jurídico. Para a segunda lógica, “atender” talvez esteja ligado à tentativa de ultrapassar essa face do atendimento da Defensoria Pública, objetivando atingir a integralidade do atendimento oferecido à população. Nesse sentido, o constrangimento para uns/umas é uma barreira que chega mesmo a cercear esse objetivo mais amplo, enquanto para outras/os é um sentimento a ser superado em prol do cumprimento de seus deveres funcionais.

Recorrendo, para essa discussão, às questões colocadas no início desse capítulo a partir da fala de PH4, pergunto: como saber se essa averiguação não era relevante se não for feita? Como saber se pedir judicialmente alimentos ao autor de violência sexual contra a mulher (e, portanto, pai biológico da criança) não colocará a mulher novamente numa situação gravíssima de perigo, inclusive de sofrer nova violência? Quais outras providências, além desse pedido, podem ser tomadas para proteger e cuidar dessa cidadã que decide garantir seu direito de não ser a única a arcar com as consequências de uma relação sexual, especialmente quando essa relação foi um estupro? Mas como tomar tais providências se averiguar esses “detalhes” é considerado irrelevante?

Todavia, levando em conta as falas sobre a falta de critérios e mesmo de formação (inclusive continuada) com respeito à questão da violência contra a mulher, podemos entender que, de fato, a graduação em Direito e mesmo a prática profissional podem não garantir aos profissionais os subsídios técnicos necessários para compreender a importância dessa apuração durante o atendimento (especialmente, talvez, em casos que, a princípio, não aparentam carregar esse problema).

No entanto, como se percebe também de uma das falas anteriores de PH3 (“*muitas vezes é o Defensor que tem que nomear aquela situação de agressão verbal ou*

aquele situação de abuso verbal como uma situação de violência”), que corrobora a literatura sobre o tema da violência, por vezes a violência não é assim nomeada pela pessoa que a sofre, a qual precisa que esse nome seja dado pelo/a profissional que a reconhece.

Retomando a literatura, essa/e profissional, ao identificar a ignorância da usuária em situação de violência precisa estar ciente da importância da demonstração para essa usuária do seu reconhecimento daquele sofrimento ou ato violento como algo que não é natural e que, portanto, não é inevitável nem precisa ser suportado. É importante, enfim, que a/o profissional conte para ela o nome do que ela está passando: violência. Da mesma forma, essa/e profissional precisa estar atenta/o para a importância da sensibilização do usuário autor de violência contra a mulher, desnaturalizando a relação violenta estabelecida com suas familiares mulheres bem como suas justificativas, indicando o fundamento cultural e, portanto, mutável dessas práticas e orientando-o a cessá-las, por serem inaceitáveis e prejudiciais ao processo jurídico que porventura se instaure. É importante, enfim, que a/o profissional conte para ele o nome que se dá a seus atos: violência.

Ambos os procedimentos se encaixam em uma das mais importantes funções das/os profissionais da Defensoria Pública que é a Educação em Direitos, que pode acontecer mesmo em breves momentos como a Triagem e ainda assim ter um grande impacto sobre usuárias e usuários da instituição. Reforçando a importância dessa prática de educação em direitos, vale a pena recorrer ao comentário de uma liderança sobre reclamações de mulheres em situação de violência aos órgãos competentes da própria instituição:

"Eu acho que as mulheres vítimas de violência estão num patamar que se consideram tão inferiores, que nunca chegou reclamação. A primeira reclamação que chegou na Corregedoria de violência doméstica chegou, salvo engano, em julho desse ano. E porque chegou? A mulher - e eu não posso dar detalhes sobre essa reclamação - mas

a psicóloga ou a assistente social do abrigo em que essa mulher estava, acompanhou na Triagem de uma determinada unidade e aí a própria entidade mandou uma representação aqui na Corregedoria." (LM4)

Não existir reclamação não significa para essa líder que o atendimento dessa questão é ideal, significa apenas que, realmente, as usuárias da Defensoria sequer têm condições de exigir um atendimento adequado à situação que vivem. Outra questão que guarda alguma relação com essa percepção de LM4 surge nas entrevistas e se refere à dúvida quanto à gravidade da situação de violência contra a mulher e, portanto, da necessidade de tomar providências a respeito.

Essa dúvida aparece quando essa não é a demanda jurídica trazida pela usuária, mas a violência transparece em sua fala e diante disso aparecem tanto a prática de encaminhar para o JVD (Juizado de Violência Doméstica e Intrafamiliar contra a Mulher) quanto a de, pelo contrário, ater-se à percepção da usuária acerca da (in)existência de situação de violência e/ou acerca de sua gravidade e, de modo geral, encaminhar o caso para outros setores:

"Eu sempre faço algumas perguntas: 'Mas, como é que isso? A senhora é ameaçada mesmo? Ele chegou a tentar a agredir a senhora, chegou a bater?'. Aí eu não tenho outra opção, eu só levo em consideração as respostas que elas dão." (PM3)

"E é mais mesmo uma questão de postura: na dúvida eu encaminho também. Quando eu não sei exatamente se é uma violência doméstica eu imagino que um colega especializado, que esteja acostumado, habituado a estudar esse assunto e a ter contato com esse tema com muita frequência, vai conseguir discernir o que que é possível, o que que não é." (PM2)

Observa-se portanto que, enquanto PM3, na dúvida, faz o encaminhamento comum (ao Pólo Família, Pólo Cível, Fazenda Pública etc), PM2, na dúvida, encaminha ao JVD. Mais uma vez reitero a literatura, que demonstra que, muitas vezes, pessoas em situação de violência não a identificam dessa forma. A/O profissional deve estar habilitado/a a perceber seus indícios e a tomar providências a respeito, mesmo quando a própria pessoa em situação de violência minimiza a gravidade dela.

Afinal o que será feito em um caso em que existe situação de violência doméstica e que seja encaminhado a essas Unidades, especialmente se não houver menção a essa informação no encaminhamento feito pelo/a plantonista da Triagem? Considerando que a dúvida da usuária continue ou que essa informação seja omitida nos atendimentos seguintes por ela ou pela/o usuário/a autor/a da violência contra a mulher e somando a isso a ausência de formação das/os profissionais da instituição, podemos supor que nada.

Este pode ser um dos fatores que mantém a violência contra a mulher invisível na Defensoria Pública, ainda que percebamos alguns esforços da instituição para mudar esse quadro na Triagem, como a inclusão, na Apostila do Atendimento Inicial Cível na Capital¹¹, produzida pela Assessoria da Qualidade (AQA), do pressuposto de que situações de violência doméstica são prioridade e devem ser atendidas com urgência.

“Nos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, mesmo nas hipóteses de denegação, à mulher vítima de violência doméstica e familiar será prestada orientação sobre os direitos, adotando-se as medidas de urgência para garantia de sua incolumidade.” (p.37)

¹¹ Disponível em <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=6010>, acessada em 20.02.2016.

Todavia, apesar desse entendimento (definido pela Deliberação nº 282 do Conselho Superior, de 06.09.2013), e da sugestão, também na referida apostila, de que o CAM (Centro de Atendimento Multidisciplinar) da Triagem seja acionado nesses casos (dentre vários outros), não há novamente nenhuma orientação a respeito de como identificar se existe situação de violência contra a mulher na demanda trazida pela/o usuário/a.

“O atendimento do CAM pode ser acionado por uma/um Defensora/Defensor Pública/o (ou demais atores da instituição) quando, durante o atendimento, observe questões que demandam escuta qualificada, como por exemplo, vulnerabilidade social, questões de saúde mental, violência doméstica, uso problemático de drogas, entre outras, apresentadas pela/o usuária/o. O atendimento ainda poderá ser útil na clarificação do pedido trazido à Defensoria pela/o usuária/o, caso a comunicação com este/a se apresente dificultada.” (p.46)

Seguindo no assunto dos procedimentos de apuração da situação de violência, citamos a descrição de PM2 sobre como ela procede a identificação da demanda da violência contra a mulher trazida por usuárias à instituição. A estratégia é bastante sistemática, mas vem seguida de uma dúvida que, ainda que não seja da plantonista, é possível que seja comum a outros/as Defensoras/es:

"Trago esses conceitos jurídicos que eu tenho sobre as diversas formas de violência e tento enquadrar aquilo. É uma questão de subsunção, tento enquadrar aquilo que a pessoa está me relatando dentro desses conceitos. 'Bom, é uma mulher, independente do sexo cromossômico?', 'É uma mulher!'; 'Existe uma violência de gênero, é uma

forma de subjugar essa mulher pelo fato dela ser mulher?', 'Sim!', se eu vejo; 'Com relação à violência doméstica: faz parte das relações domésticas dela, seja sob o mesmo teto ou não?', 'Faz!'. Porque às vezes [é] um tio que não vive sob o mesmo teto ou um irmão. Inclusive há quem questione essa questão da violência doméstica de irmão para com irmã, mas eu acho que existe violência doméstica de irmão para com irmã. (...) [Por exemplo] Uma Defensora com quem eu já conversei sobre isso, porque eu passei por uma situação de violência com o meu irmão, então, conversando sobre isso, ela disse 'É, mas não sei se isso é violência doméstica ou não'..." (PM2)

A conscientização a respeito do assunto advinda da própria experiência pessoal nos parece um fator importante para o reconhecimento da questão no atendimento. Todavia, entendemos que a instituição não pode contar apenas com situações de violência contra a mulher vividas por suas Defensoras (e assim reconhecidas e nomeadas por elas) para dar conta da formação e/ou capacitação de seus Membros para o atendimento dessa questão. Ainda assim, mesmo com todas essas dificuldades, quando questionados/as sobre como apareciam os casos em que a questão da violência contra a mulher estava presente, essas/es profissionais do Direito fazem referência a uma gama bem maior de situações.

*"Em brigas, **questões de Família [grifo da autora]**, sempre há um pouco de violência doméstica, falando do homem em relação à mulher." (PH4)*

*"Na área da Família tem muita questão de violência implícita. Foi o que eu senti. E aí eu tive três casos pelo menos, disputa de **guarda**, questão de **alienação parental e alimentos [grifos da autora]** que tinham questões de situação de violência ali. (...) Todas as vezes a pessoa me falou. Conversando sobre uma questão de moradia, então 'Eu quero ficar com aquela casa prá mim', 'Por quê? O que que tá acontecendo?', 'Porque ele, na verdade, pratica isso, isso e aquilo. Não me deixa sair*

de casa, ele não me deixa falar com ninguém na rua, ele fica me filmando, onde eu vou, com o celular, ele me controla, ele me xinga, ele me sacode'. Foi dessa forma.”

(PM2)

“Eu percebo que tem muito mais casos do que efetivamente aparecem porque a violência contra a mulher se manifesta de diversas formas. Inúmeros casos têm agressão verbal, que é muito recorrente, muito... Qualquer ação de **alimentos [grifo da autora]** que exista, o homem se sente no direito de agredir a mulher, que seja verbalmente, então eu acho que ela aparece muito menos do que ela efetivamente existe.” (PM3)

“Dos casos que eu já atendi, geralmente, a mulher chegava com um Boletim de Ocorrência feito há algum tempo pra providenciar a **guarda de filhos, divórcio**. Então acabava chegando só prá questões mesmo da **área de Família. [grifos da autora]**”

(LM5)

“Na Triagem, os casos que eu atendi, eles apareciam com a mulher procurando o **divórcio**, em geral, prá regularizar a situação da **guarda dos filhos [grifos da autora]**. Eram de mulheres que haviam saído do lar em razão de uma agressão, ameaça, e que desejava regularizar a situação dos filhos, prá evitar que o companheiro ou marido cumprisse alguma ameaça, normalmente de impedir o contato da mãe com os filhos.” (PH3)

“Extremamente importante [comentando uma pergunta sobre a ameaça de violências não-físicas, como por exemplo, a ameaça feita por pais/ex-maridos de afastar a mulher dos filhos em comum]! Isso talvez até em alguns casos tenha um prejuízo emocional prá ela e acue mais do que uma situação de „vou te bater’, né, porque vai tomar aquilo pelo que ela tem um sentimento e tudo mais, né? E isso é quase um constrangimento

ali moral, um constrangimento ilegal da pessoa, então, isso também é ameaça. A dificuldade da ameaça, na Vara da Violência Doméstica, pra conseguir medida protetiva, é a questão de instrumentalizar isso, de provar, de comprovar..." (PM1)

*"Houve também um outro episódio, que ela tinha sido vítima de violência, uma adolescente, aliás, violência doméstica, praticada pelo tio, mas também sexual, praticada por ele. Além da agressão física, tinha a violência sexual. Foi um atendimento de uma hora e isso surgiu depois de quarenta minutos de conversa. Ela estava na presença da mãe biológica, até então ela vivia com uma mãe adotiva mas **a adolescente queria resgatar o vínculo familiar com a mãe, queria viver com ela, com a mãe biológica [grifo da autora]**, reconhecia a mãe sócio-afetiva, mas queria resgatar o vínculo, morar com a mãe biológica. A questão da violência surgiu depois 'Oras, mas ela tem que morar comigo porque o irmão da mãe sócio-afetiva praticou violência contra ela', aí na hora 'Não, não quero falar'. Aí tentei respeitar, né, obviamente, não sei se acabou não respeitando, mas tentei (risos), mas a mãe falou 'Não, você tem que falar' e aí a filha me contou que tinha sido agredida fisicamente no carro - e era uma adolescente muito bonita. E, além disso, tinha sido agredida sexualmente." (PM2)*

*"Esses casos eles são muito mais complicados que outros, não tem comparação e quem já atendeu sabe disso, não tem comparação você atender um caso de **alimentos [grifo da autora]** de balcão normal a uma pessoa que sofre violência." (LM4)*

Os casos da área de Família nos levam a refletir se a demanda pelo fim da violência não pode ser combatida indiretamente, não necessariamente pela via da criminalização do autor de violências, mas pela garantia de que a violência cesse.

Mais uma vez, esse parece ser o subtexto dos pedidos de divórcio, guarda, alimentos dessas mulheres em situação de violência.

Mais que punir os autores, as mulheres pedem que alguém - o Estado! - os obrigue a parar e dê a elas condições para poderem sustentar o limite imposto a eles por esse mesmo Estado. Entretanto, o problema da violência contra a mulher pode aparecer mesmo quando quem busca a instituição é o próprio autor de violência, em casos que, de modo geral, costumam ser encaminhados à conciliação.

“Às vezes uma pessoa deseja a guarda de uma criança, um pai quer a guarda de uma criança, tirar a guarda da mãe, não porque realmente ele entende - não estou falando em todos os casos, mas alguns casos - não porque ele ache que a criança não está bem com a mãe e com ele estaria melhor, mas porque está com algum problema entre ele e a mãe da criança, e como uma espécie de vingança ou de retaliação ‘vou tirar aquilo que mais importa’, ‘vou tirar a guarda da criança porque eu não quero mais pagar pensão, então se eu tirar, se a guarda ficar comigo, eu não pago mais pensão’. Mal sabe ele que se ficar com a guarda gasta mais dinheiro do que se pagasse a pensão. Então às vezes esse cuidado, o cuidado de saber o que realmente a pessoa deseja, não só a demanda por si só, para saber orientá-lo ou saber que a demanda daquela pessoa nem jurídica é.” (LM6)

Somadas a essas demandas da área do Direito das Famílias, bastante frequentes, outras questões pouco citadas - mas recorrentes na Defensoria - também apareceram, como a que segue, a respeito da busca pela garantia do direito à moradia (uma condição para sustentar a decisão de afastar-se do autor de violência?), descrita por uma das plantonistas.

Tanto os casos de Família quanto o exemplo abaixo nos demonstram que os pedidos de medidas protetivas, ainda que muitas vezes possam ser importantes, não são, necessariamente, a única providência possível - ou mesmo satisfatória para a usuária

e, concomitantemente, juridicamente viável - que a/o Defensor/a pode dar a uma mulher em situação de violência para sanar esse histórico.

Mais uma vez questiono: nas ações que são permitidas a essas mulheres (não formalmente, mas na vida concreta, no fazer cotidiano do sistema de justiça) subjaz o pedido silencioso (delas!) de que esta instituição coloque barreiras à violência que sofrem ou sofreram em suas relações mais próximas porque são mulheres (e, mais ainda, porque, talvez, não tenham satisfeito as expectativas, atentado às proibições e/ou cumprido com os deveres que se impõe socialmente às pessoas desse gênero)? Não seria em função das situações de violência vividas anteriormente que as mulheres que chegam à Defensoria se encontram nas precárias condições de vida em que se apresentam nesta instituição?

"Uma mulher sofreu violência doméstica, estava em centro de acolhida destinado especificamente ao acolhimento de mulher em situação de violência com uma filha com deficiência, só que a demanda dela aqui era moradia, atendimento habitacional, provisória e definitiva. Ela falava muito da questão da deficiência da filha, filha com Síndrome de Down, então ela quase não falava sobre a situação de violência, eu só sabia porque eu havia lido relatórios. Vi que ela estava acolhida num local específico, mas a partir daí só eu fazia o atendimento dela, os estagiários não faziam. E ela acabava me ligando prá me consultar sobre várias coisas, e quando saiu o atendimento, ela parece que ficou bem independente e foi porque não me ligou mais, não apareceu mais então eu acho que o que faltava mesmo era um local adequado prá filha viver. Ficar com os filhos é muito importante, às vezes é mais importante prá mulher arrumar uma moradia adequada pros dois filhos do que pensar na punição do agressor. Ela não queria nem saber dele, era importante a moradia e a guarda dos filhos." (PM2)

Das últimas duas frases dessa fala, percebemos novamente o indício do entendimento que (alguns/mas?) Defensores e Defensoras podem ter do que significa atender a questão da violência contra a mulher: criminalizar o autor de violência.

“Existe essa esquizofrenia. Eu vejo isso, principalmente nessa questão da atuação em favor do réu e da vítima porque a Defensoria Pública - como função institucional - a gente defende pessoas acusadas criminalmente e esse é um papel fundamental da Defensoria, porque ninguém quer defender essas pessoas.” (PM2)

Em sendo uma das missões institucionais da Defensoria Pública do Estado defender os réus em ações criminais, o que por si só gera uma demanda que só cresce no Estado de São Paulo, é possível entender que, de certa forma, faria sentido não (querer/poder) enxergar a violência que aparece na baía da Triagem, mas que não é a “reclamação oficial” da usuária, nem é mencionada pelo/a autor/a de violência. Especialmente por ser a Defensoria uma voz dissonante no sistema jurídico brasileiro, imerso em uma lógica punitivista. Este é, no entanto, apenas mais um motivo para que se busque identificar tais situações em todos os atendimentos e, alternativamente, procurar solucioná-las por vias não criminais.

Uma liderança faz uma reflexão bastante pertinente a respeito de outras demandas que podem esconder situações cronificadas de violência contra a mulher e que poderiam ser identificadas e receber acompanhamento especializado:

“Existe a possibilidade da mulher entrar, chegar, buscar um atendimento da Defensoria Pública por uma demanda que não tenha nada a ver com uma demanda de violência. Por exemplo, ‘Eu quero entrar com uma ação contra o município ou o Estado, porque eu tenho uma doença e eu não consigo a medicação’. E aí ‘Que doença é?’, ‘Eu tenho uma doença autoimune que foi desenvolvida’. E aí o conhecimento de que essa doença autoimune é muito comum desenvolver numa mulher em situação de violência

não existe. Em regra, isso [a identificação da violência contra a mulher] não vai acontecer (...) [mas] pra mim, é muito previsível que isso aconteça num atendimento multidisciplinar. Porque o Defensor Público, ele não tem qualificação pra fazer isso. Não é o Defensor Público, é o profissional do Direito. Então, pra ele fazer isso, ele tem que ter um conhecimento na área, ele tem que ter a disponibilidade dum a oitiva mais cuidadosa, se não a demanda vai ficar muito voltada a propor ação 'Pedi o seu medicamento, sua demanda foi acolhida, eu te atendi bem', entendeu?'" (LM2)

As conseqüências da violência contra a mulher sobre a saúde clínica e mental daquelas que a sofrem (ou daqueles/as que delas dependem como as/os filhos/as) são bastante estudadas pela literatura sobre o tema. O conhecimento dessas conseqüências poderia, inclusive, ser um fundamento concreto para que a/o Defensor/a percebesse a necessidade de averiguar se naquele caso "sobre outro assunto" guarda uma violência oculta contra a mulher atendida.

Outra preocupação mencionada por um dos líderes na instituição se refere ao atendimento da demanda por vagas em creche, que tem um fluxo específico na Defensoria Pública deste Estado.

"Quando a mulher chega falando que quer um atendimento de creche, muitas vezes, naquele pedido de creche pode estar embutido muitos outros conflitos, e se você não tiver uma escuta técnica e qualificada, isso pode se perder, pode ficar só com o pedido de creche porque essa questão da violência doméstica, ainda não é do conhecimento popular, digamos assim, de todos, não é? Muitas mulheres ainda desconhecem a Lei Maria da Penha, desconhece o que é uma violência doméstica, não é?" (LH5)

O tema das vagas em creche também aparece na Apostila acima referida, no entanto sem qualquer discussão a respeito da possibilidade de que tal demanda esconda um histórico de violência contra a mulher. Assim como a demanda por moradia, porém, os

pedidos de vaga em creche podem ser condição sem a qual a mulher não tem meios para buscar sequer sua autonomia financeira quanto mais sua autonomia enquanto ser humano que vislumbra uma vida sem violência.

Onde deixar os/as filhas/os enquanto se trabalha ou se procura um emprego depois de meses ou até anos fora do mercado de trabalho? Sem essas vagas, as mulheres que também são mães continuam à mercê de seus maridos e/ou companheiros, sejam pais ou padrastos de suas crianças, ou mesmo de outros/as familiares das/os quais estejam dependentes, seja há um longo período seja desde sempre.

Exemplos de situações como essas, comuns de serem atendidas na prática profissional nesta instituição, são 1) as mulheres que engravidaram na adolescência e/ou 2) antes de conseguirem se sustentar ou 3) que perderam ou deixaram seus empregos em função de “combinados tácitos” dentro de suas famílias depois do nascimento da/o bebê e 4) que ao longo do tempo mantiveram-se dependentes financeiramente (ou mesmo com relação aos cuidados com as crianças) do pai e/ou da mãe ou mesmo de seu sogro ou sogra enquanto “faziam sua parte”, o desvalorizado e gratuito cuidado doméstico e das crianças e doentes da família.

Novamente se combinam nessas situações que elenquei as expectativas, os limites e os deveres aos quais as mulheres (e mesmo os homens) são compelidas/os a satisfazer numa sociedade que ao mesmo tempo 1) exige que as mulheres (não) trabalhem fora (dependendo de outros fatores da cultura em que essa mulher se insere, como, por exemplo, aspectos religiosos ou profundamente patriarcais) porque 2) considera função das mães cuidar de seus filhos e suas filhas e função dos pais sustentarem a todos/as, 3) reforçadas por um Estado que, apesar de conceder o mesmo direito (licença-maternidade e licença-paternidade) a homens e mulheres, estende-o de modo absolutamente desproporcional (cinco ou vinte dias e quatro ou seis meses) a cada gênero, 4) dentro de um quadro de cada vez maior precarização das condições de trabalho, especialmente da maior (e, economicamente, mais vulnerável) parte da população, justamente o foco da Defensoria Pública.

Além disso, é importante frisar que mulheres em situação de violência não necessariamente sofrem a violência na relação conjugal. Ainda que vá de encontro com a dúvida de outrem manifestada na fala de PM2 citada anteriormente, a violência contra irmãs, filhas, enteadas, netas, sobrinhas, primas, tias, noras, mães, avós, sogras existe.

Assim, uma mulher responsável e afetivamente vinculada a uma criança sempre poderá sofrer violência se 1) depender do apoio de um/a familiar (seu cônjuge ou não, mulher ou homem) que pressupõe que pode utilizar a violência - não apenas física - no relacionamento que estabelece com aquela mulher e se 2) o Estado não lhe garantir as condições para poder cuidar dessa criança 2.1) sem necessariamente depender de tais familiares e 2.2) sem estar fisicamente presente: a creche pode ser uma dessas condições.

Uma pré-condição, na verdade, pois, como dissemos, considerando a realidade do mercado de trabalho do qual a maior parte do público-alvo da Defensoria é chamado a participar (no qual o excedente de trabalhadores/as sem grande qualificação é uma realidade, quiçá uma necessidade para que o sistema funcione), a criança já tem que estar freqüentando a creche para que a mulher possa procurar o trabalho (ou ainda capacitar-se para tal) e iniciá-lo assim que o conquistar.

Para uma mulher em situação de violência, seja física, seja psicológica, seja patrimonial, não há tempo a perder. Um dos plantonistas fortalece esse argumento de que atender a demanda da violência contra a mulher pode acontecer indiretamente e não apenas ou necessariamente pela criminalização dos autores, como por exemplo, por meio da facilitação de acesso ao direito à creche a à moradia.

“Eu acho que adianta muito pouco você fazer ações judiciais só, você precisa dar um suporte muito grande prá mulher, muito grande, que é um suporte que não é uma ação, não é um a decisão judicial, você chegar prá ela e falar ‘Ah, o juiz deu lá uma ordem de afastamento, tal, viu, você pode esperar lá que o Oficial de Justiça vai lá tirar

seu marido de lá, tá?’, ‘Fiz a minha parte!’, isso aí não se sustenta, né, se for só isso: você precisa de uma rede de suporte prá essa pessoa, precisa encorajar.” (PH2)

Outra questão vinculada ao atendimento dessa demanda se refere ao encaminhamento de casos, especialmente de Família, para a conciliação. Seja por meio dos profissionais da própria Defensoria, seja em instituições externas, como o *CEJUSC*¹², esses encaminhamentos para composição extrajudicial de conflitos são realizados como uma prática institucional, cuja política, inclusive, está atualmente em discussão ¹³ no Conselho Superior da Defensoria Pública. Nesse sentido, somada à demonstração da dificuldade de identificar a situação de violência contra a mulher na Triagem, se tornam ainda mais importantes as falas de duas lideranças, um homem e uma mulher, a esse respeito.

*"Vai ter uma ação de **conciliação** num processo onde a mulher já foi vítima de violência. Então, a gente evita, por exemplo, que essa moça vá ao sozinha ao CEJUSC. Porque toda ação de família envolve conciliação. (...) A pessoa que já chegou aqui pra fazer uma conciliação fruto de uma violência doméstica, às vezes não marca essa conciliação aqui, dentro da Defensoria. A gente já faz o processo litigioso direto. Porque a gente entende que há um risco pra ela, há um risco que a demora não vai justificar a conciliação. (...) Aqui, em [nomeia o local em que atua], uma mulher já foi agredida no atendimento, numa conciliação, no momento em que o estagiário saiu da sala pra tirar uma cópia, e ela ficou sozinha na sala." (LH4)*

¹² Centro Judiciário de Solução de Conflitos em Segunda Instância e Cidadania, vinculado ao Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Mais informações em <http://www.tjsp.jus.br/Download/SecaoDireitoPrivado/CEJUSC/CartilhaCEJUSC.pdf>.

¹³ Processo CSDP nº 9550/1-2015 (Capa 625/2015), sob relatoria do Conselheiro Augusto Guilherme Amorim dos Santos Barbosa.

*“A gente tem números altíssimos de **conciliação** dentro da Defensoria. E o problema é que essa conciliação volta. Acho que principalmente pela questão que a gente às vezes não identifica a situação de violência sem a mulher falar.” (LM3)*

O uso da conciliação em casos em que há situação de violência é discutido também pela mesma entrevistada, ao fazer referência a um caso de agressão física entre um casal dentro da Defensoria paulista, numa Unidade fora da capital.

“Passa por aquilo que a gente conversou antes. Será que quando ela veio falar, ela trouxe a situação de violência? Se ela não trouxe, foi identificada? Não foi identificada? Porque é isso. Daí coloca pra conciliar! Eu quero crer então que em momento algum essa situação foi identificada, porque é desesperador pensar que foi identificada e ainda tiveram coragem de colocar esse homem e essa mulher para conversar. (...) Sem dúvida [é inadequado encaminhar situações de violência doméstica para a conciliação], mesmo quando ela já foi resolvida. Porque ‘foi resolvida’ é tão relativo... O que é o ‘ser resolvida’? Só porque eu consegui uma medida protetiva, eu consegui entrar com ações de Família, essa situação se resolveu? Quem me garante que o comportamento do agressor mudou? Ninguém. Eu não consigo pensar isso, sou realmente crítica ao modelo de conciliação, de mediação, para casais em relações violentas.” (LM3)

Por outro lado, outra liderança acredita ser possível usar conciliação mesmo em casos extremamente graves, exemplificando com um caso que atendeu. Cumpre salientar que, nesse caso, o mesmo Defensor pôde dar continuidade ao atendimento após a Triagem, todavia, como será discutido no item sobre a questão do atendimento, não é comum, na capital, que o mesmo Defensor receba em sua banca na Unidade um caso que atendeu na Triagem.

"Eu recebi uma assistente social com uma mulher com a cabeça enfaixada, que a situação era a seguinte: ele foi preso em flagrante por tentativa de homicídio, por ter dado um golpe de marreta na cabeça dela. Ele ia para júri, inclusive, ele estava até de liberdade provisória, mas ele ia a júri por tentativa de homicídio e a assistente social narrou aquilo e, talvez, elas esperassem 'Não, já vai fazer a petição e já vai pedir uma série de coisas, etc. e tal'. Só que é o seguinte: ela estava morando em uma casa e ele estava em liberdade provisória, em outra, e desde o episódio ele não havia a incomodado. 'Ele tenta entrar?', 'Não, ele pede para ver o filho. Ele gosta muito de ver o filho, inclusive, eu não tenho restrições, ele nunca foi violento com o filho'. Aí eu pensei 'Eu ganho o que entrando com uma ação judicial? Ela não precisa de medida protetiva, a própria assistente social estava ali referendando que ela não precisava, até porque, uma das condições da liberdade provisória era não se aproximar dela'. Aí eu falei 'Vamos fazer uma ação amigável?'. 'Como assim amigável? Ele tentou matar ela, amigável que jeito? Amigo de quem ele é?' (...) Ela passou todo cenário que para ela era ideal, eu conversei com ele, ele concordou em coisa de 80%, tinha um ou dois pontos que para ele não estava adequados, na quinta-feira ela voltou e conseguiu adequar esses pontos que para ele não estavam tão bons. Aí eu falei assim 'Então, vamos fazer o seguinte: semana que vem vocês vão voltar, você vai assinar a petição em um dia e ele vai assinar a petição no outro dia. Essa petição vai bater no judiciário, vai vir uma sentença homologando, eu vou entregar a cópia para os dois e já está valendo'. Se isso virasse litígio, ele ia ser citado para uma audiência, para contestar em quinze dias, se ele não gostasse da sentença, ele ia apelar, ia para o tribunal, o processo fica três anos no tribunal para ir para julgamento, etc e tal. A gente, de uma forma consensual, conseguiu dar para ela tudo aquilo que ela conseguiria ter na melhor das sentenças, no melhor do processo litigioso, só que lá na frente." (LH1)

Segundo o Defensor acima, o acordo extrajudicial foi um grande benefício para aquela mulher e talvez tenha mesmo sido. Fica a dúvida, no entanto, se, de fato, eram

negociáveis para aquela mulher os 20% que ela precisou ceder em troca de um acordo. O quanto ainda pode ceder uma pessoa que levou uma marretada na cabeça em favor daquele quem deu a marretada? O quanto mais teria cedido se não estivesse acompanhada pela Assistente Social? Quantas mulheres em situações similares - ou consideradas menos graves por não serem violências físicas - vêm à Triagem da capital acompanhadas de profissionais da rede? São questões que não podem ser silenciadas em uma instituição que pretenda, mais do que reduzir custos e demandas judiciais, promover os Direitos Humanos das pessoas que atende por meio dessa prática.

Ainda que não seja o foco deste trabalho, acreditamos que seja valiosa a contribuição de Zehr (2014), que explica que a Justiça Restaurativa não pretende substituir a Justiça Criminal, mas que as questões mais importantes para a primeira se referem a 1) quem sofreu os danos, 2) do que essa pessoa precisa em função desses danos e 3) quem pode satisfazer tais necessidades. Mais que acordos extrajudiciais, portanto, é preciso reparar as violências sofridas e, ainda antes, impedir que sigam sendo perpetradas.

As conciliações não podem, em hipótese alguma, fomentar a legitimação de uma atitude violenta, ainda que sedutoramente camuflada por outros direitos. Uso como exemplo um dilema comum ao trabalho na instituição: o direito de visitas de pais não pode se tornar uma obrigação para crianças e adolescentes nem se sobrepor ao direito de viver uma vida livre de violência, seja das mulheres que a sofrem diretamente, seja de filhos e filhas que a testemunham, tornam-se a ponte para que aconteça ou passam a sofrê-la diretamente quando defendem suas mães. A via da conciliação não pode ser meio para suplantam a dignidade das mulheres em situação de violência nem de suas/seus filhos/as.

Acredito que antes de um acordo poder ser feito entre pessoas envolvidas em situação de violência é preciso garantir que seus autores não se sintam protegidos e

autorizados a seguir com tais práticas, especialmente morais e psicológicas, que, segundo referido por PM1, anteriormente, são mais difíceis de comprovar.

Essa sensação do autor de violência pode advir tanto da consideração de que a violência não diz respeito aos direitos discutidos na área de Família (e, portanto, a sensação é, acima de tudo, de impunidade) quanto pela idéia de que o direito de visitas é absoluto e que a guarda compartilhada é sempre a melhor solução para casais que se separam e têm filhos/as em comum. A questão, todavia, gera incômodos nos/as Defensores/as entrevistadas/os.

"Eu sinto que eu não tenho a obrigação de fazer com que ele seja processado por isso, embora tenha minhas opiniões pessoais. É minha função institucional não fazer um juízo de valor a respeito daquela pessoa para poder prover, da melhor maneira possível, o atendimento jurídico que ela quer naquele momento, que ela está me solicitando, então eu não deixo de fazer uma defesa apropriada, não deixo de fazer a ação de uma forma apropriada, porque isso seria até, eventualmente, uma prevaricação. Quer dizer, poderia me complicar em termos disciplinar e criminal."

(PM2)

"E voltando à sua pergunta: ele [o usuário quando é também autor de violência contra a mulher] é orientado que as consequências que isso pode trazer no processo numa ação de guarda, se ficar provada uma violência contra a mãe das crianças e que isso pode gerar, inclusive, a impossibilidade de visita. É muito raro, mas é possível. Mas não, não tenho uma orientação maior nesse sentido, uma educação, um trabalho específico com ele, com o agressor prá cessar a violência ou dar outra resposta prá esse tipo de situação. Até porque a Defensoria não pode se negar a atender o agressor. O que ela pode analisar, dependendo do relato do que é trazido, prá evitar pré-julgamento -como eu disse, quando eu atendi o casal, eu atendi ele com a versão dele, eu atendi ela com a versão dela. Então não dá prá fazer um pré-julgamento ali.

Quem tem melhores condições prá ter a guarda das crianças, como poderia ser feito o regime de visitas: fica muito difícil. É uma triagem!” (PH3)

Fundamental, todavia, esclarecer que não se trata de impedir pais e filhos/as de conviver após a separação de pais e mães, mas de deixar claro para os autores de violência por meio das instituições como a Defensoria Pública, o Ministério Público e o Tribunal de Justiça que 1) essa violência (seja em sua manifestação física, seja patrimonial, seja moral e/ou psicológica) não está mais invisível ou banalizada e que não será tolerada, assim como 2) estabelecer limites para pais que são autores de violência contra as mães de suas filhas e filhos e, por vezes (mesmo que inadvertidamente, ao fazê-los/as testemunhá-la), contra esses filhos e filhas.

Sigo questionando, trazendo meus próprios incômodos diante dessas situações: o que aprendem essas crianças e adolescentes ao presenciarem situações de violência em casa? O que podem vir a sofrer ao se rebelarem contra essa situação, especialmente na adolescência, época em que a “autoridade absoluta” de pais e mães passa a ser questionada? Da nossa prática profissional, o que temos ouvido de adolescentes, em especial de adolescentes mulheres, é que passam também a ser alvo dessa violência paterna. Que identidades constituem essas pessoas “em condição peculiar de desenvolvimento”¹⁴, quando precisam lidar com aquilo que o próprio Estado não foi capaz?

Para além da minha preocupação com a possibilidade de que a violência contra a mulher seja legitimada por meio das instituições de Justiça com base nos direitos enfatizados pelo Direito das Famílias, trago outro exemplo relevante de uma liderança, em que se percebe um autor de violência (morais e psicológicas com histórico de v. físicas que, segundo o relato do Defensor, aparentemente, já haviam cessado)

¹⁴ Conforme redação do artigo 6º da Lei 8.069/1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente): “Na interpretação desta Lei levar-se-ão em conta os fins sociais a que ela se dirige, as exigências do bem comum, os direitos e deveres individuais e coletivos, e a condição peculiar da criança e do adolescente como pessoas em desenvolvimento.”

buscando a Defensoria para ter atendimento jurídico a respeito de um pedido que pode configurar uma tentativa de violência patrimonial, mas que recebeu um atendimento adequado na Triagem tanto para o homem autor de violência quanto para a mulher que a sofria: o direito dela foi garantido, mas não por isso foi negado o direito dele de ser ouvido e de defender seu ponto de vista.

“Hoje até aconteceu um caso interessante que veio a mulher e o homem. E aí quem tinha agendado era o homem, porque era uma questão de um apartamento, em que ele noticiava ter contribuído na compra, mas a compra foi anterior, ela estava pagando há três anos, quando constituiu essa relação amorosa com ele, e passou a morar com ela, numa união estável. E aí a Defensora estava atendendo os dois, começaram a divergir em relação a partilha dos bens, e aí, como eles não estavam se dando bem ali, a Defensora pediu para que o homem se retirasse, e atendeu a mulher, oportunidade em que a mulher relatou violência doméstica. E aí ela perguntou como ela terminava esse atendimento, porque quem tinha agendado era o homem e a mulher informou isso [a violência]. Aí eu pedi para que ela encaminhasse a mulher para minha sala, porque se fosse fazer algum encaminhamento, faria longe dele - ela estava no campo visual dele - e a gente passou a se comunicar por Lync. A mulher falou que era uma situação de violência mais psicológica do que física, embora tivesse uma agressão física remota. E que ela queria ingressar com a medida protetiva, porque ela não se sentia mais confortável de estar na mesma casa com ele, diante das agressões verbais e psicológicas. Então eu encaminhei, nesse caso tinha JVD, acho que era Itaquera. Eu encaminhei ela para fazer a ação do divórcio e a medida protetiva, dando os documentos pra ela na minha sala fechada. E orientei a Defensora que encaminhasse ele para a unidade, para nomeação de advogado. Então, nesse caso, eu entendi que os dois tinham vulnerabilidade econômica, porque os dois eram assistidos pelo termo de denegação, mas ela tinha uma vulnerabilidade mais agravada em razão da violência. Então a gente optou por atuar diretamente para ela, mas não

negar acesso à justiça pra ele, que também pode ter direito de entrar com ação de divórcio, e discutir essa partilha de bens, se vai ser dele, se não vai ser.” (LH2)

Atender a demanda da violência, portanto, não significa excluir seus possíveis autores da população atendida pela Defensoria Pública, já que, de fato, a Defensoria não julga, pelo contrário, “esquizofrenicamente” pode acabar defendendo os dois lados de um mesmo caso, ainda que por meio de profissionais diferentes.

Mais um ponto que gostaria de levantar é o que apareceu na fala de um dos plantonistas entrevistados e que nos parece uma certa romantização da possibilidade de reconciliação posterior a uma situação de violência doméstica contra a mulher na oportunidade propiciada pelas conciliações.

“Eu já tive vários casos específicos de violência doméstica - e quando eu falo vários não é força de expressão, assim, acontece! - não é raro de acontecer das pessoas se reconciliarem e tal e até casos, no início, improváveis, mas que depois o amor prevalece... (risos) ...as pessoas se reconciliarem, então quer dizer, isso muda completamente o rumo. Por exemplo, imagina um divórcio, a gente está vendo lá como vai ser a divisão de bens! As pessoas chegam lá, se reconciliam, perde o objeto disso!” (PH4)

É preciso considerar se a demora, mesmo dos processos conciliatórios - ou também outros fatores, como 1) a dificuldade de vender um imóvel sem documentação, 2) a ausência de comprovação de que o imóvel foi comprado ou construído pelo casal e não apenas pelo autor de violência e/ou sua família ou 3) a inviabilidade de, com metade do valor de um bem de uma família hipossuficiente como as atendidas pela Defensoria, comprar ou mesmo financiar outros dois, um para o ex-marido e outro para a ex-esposa, dentre outros - não têm colocado algumas mulheres em situação de

violência numa situação de vulnerabilidade ainda maior depois que buscam a Defensoria Pública.

Maior ao ponto de precisarem ceder direitos que têm ou de desistirem do rompimento da relação violenta em função de questões concretas e absolutamente cotidianas como as já colocadas: onde morar, avaliar se é preciso (e/ou exequível) voltar a estudar, onde trabalhar, onde deixar os filhos, como custear transporte (numa cidade em que ir e voltar uma vez por dia, atualmente, custa 25% do salário mínimo federal¹⁵), como reorganizar toda uma vida desestruturada pela (ou que se estruturou sobre a) violência enquanto se busca resolver questões jurídicas legítimas como a partilha de um bem ou o valor a ser pago como pensão alimentícia.

Tudo isso sem levar em conta as questões subjetivas e o ciclo da violência doméstica (“lua-de-mel” > crescimento do conflito > situação de violência > “lua-de-mel” >...), na qual as dificuldades e demora das burocracias institucionais acima referidas (a chamada “rota crítica da violência”), recorrentemente, culminam na retomada de relacionamentos violentos, encarada pelo senso comum como um “final feliz” ou uma ambivalência exclusivamente da mulher e não um resultado causado por esses gargalos.

Em casos como esses, mais uma vez, o atendimento “indireto” da demanda da violência contra a mulher parece ser o mais eficaz. Provendo a mulher de condições para não precisar voltar para a relação violenta, se constrói uma saída segura e perene para ela.

Apesar da percepção das/os próprios/as Defensores/as de que os casos de Família (guarda, divórcio, etc) sempre trazem alguma questão de violência subjacente, houve situações em que a pergunta desta pesquisadora sobre a averiguação e/ou a

¹⁵ Em 2016 o salário mínimo federal vale R\$880,00 e duas passagens (ida e volta) em São Paulo (capital) custam R\$7,60, de modo que trinta dias de um único transporte (ida e volta) diário custa 25,8% deste salário mínimo. Considerando o critério de renda utilizado por esta Defensoria Pública do Estado para definir seu público-alvo (três salários mínimos), ainda assim tal despesa consome 8,63% dessa renda.

identificação da questão da violência contra a mulher sequer foi compreendida e precisou ser explicada.

Isso se deve ao fato de que questionamos como essa averiguação era feita no atendimento de homens. Saliento que essa questão só foi feita àqueles/as que demonstraram ao longo da entrevista que conseguiam, mesmo que intuitivamente, de forma insegura e mesmo que não fosse sempre, captar e averiguar indícios de violência contra a mulher no atendimento das próprias mulheres, portanto, surgiu como um desdobramento de entrevistas específicas.

“Tem homens que são muito sensíveis, por exemplo, o (nomeia um colega) lá de (nomeia a Unidade em que ele trabalha), super-sensível, super-delicado no trato! Agora tem mulher que é um trator, que acha que outras mulheres... Não têm situação de violência, que na verdade isso aí é... Até admitem que existem os casos supervulneráveis, mas não seria a regra. Então eu acho que não varia de homem prá mulher, eu acho que varia mais de pessoa sensibilizada ou não.” (PM1)

“Ninguém pergunta ‘o senhor é agressor?’, ‘o senhor agredia sua esposa, companheira?’. Isso não acontece, seria inédito se a gente tivesse alguma política nesse sentido.” (LM4)

“No atendimento das sutilezas no atendimento de um homem, não. A única forma que eu consigo, na sua pergunta, descobrir no atendimento de um homem é se ele apresenta alguma coisa. Apresentou um B.O. ou uma decisão judicial de proibição de aproximação, daí eu já sei. Quer dizer... (risos) ...como que eu não saberia, né? Então, quer dizer, é muito óbvio, mas, enfim, é isso... (risos) (...) Quando atendo homem, eu não consigo, acredito que os outros Defensores também não consigam.” (PH1)

“Eu tou com uma dificuldade prá entender a pergunta, o que talvez indique muito da situação, depois você analisa isso! (risos) (...) Nem sempre - e isso é uma dificuldade que a gente tem - o homem relata esses motivos. Já aconteceu comigo num segundo atendimento que eu fiz na unidade que eu trabalhava. E esse é um dos problemas do atendimento, às vezes ser feito por estagiário ou não ser feito com a atenção devida. Ele compareceu no dia para fazer o divórcio e qual que é uma das perguntas básicas da Defensoria? ‘Você acha que é possível fazer um acordo ou não?’ E ele falou que sim, sem maiores perguntas, ninguém perguntou muita coisa prá ele. Quando ela chegou no atendimento, o atendimento estava acontecendo, a estagiária veio me procurar e falou ‘Olha, ela está aqui e ela informou que ele tem uma medida protetiva em nome dela, que ele não pode chegar a tantos metros dela, ela foi vítima de violência’ e eu fui lá, conversei com ela, verifiquei que era realmente o caso e ele estava lá, na Unidade da Defensoria. Eu pedi desculpas porque a gente propiciou que ela encontrasse o agressor ali e pedi prá aguardar na baia. Chamei ele, expliquei a situação, falei que ele deveria ter esclarecido isso desde o começo e nisso eu pedi prá que ela pudesse se retirar sem que ele tivesse contato com ela, prá preservá-la e para preservar ele também, prá ele não cometer, eventualmente, nenhum crime. Expliquei a situação - e nesse caso particular não havia questão de guarda - expliquei a situação e dei continuidade ao atendimento em nome dele ali. O fato dele ser agressor ou não, não permite, me parece, uma análise maior por parte da Defensoria Pública se ele tem direito ou não ao contato com os filhos. E voltando à sua pergunta: ele é orientado que as consequências que isso pode trazer no processo numa ação de guarda, se ficar provada uma violência contra a mãe das crianças e que isso pode gerar, inclusive, a impossibilidade de visita. É muito raro, mas é possível. Mas não, não tenho uma orientação maior nesse sentido, uma educação, um trabalho específico com ele, com o agressor prá cessar a violência ou dar outra resposta prá esse tipo de situação. Até porque a Defensoria não pode se negar a atender o agressor. O que ela pode analisar, dependendo do relato do que é trazido, prá evitar pré-julgamento, como eu disse, né,

quando eu atendi o casal, eu atendi ele com a versão dele, eu atendi ela com a versão dela. Então não dá prá fazer um pré-julgamento ali. Quem tem melhores condições prá ter a guarda das crianças, como poderia ser feito o regime de visitas: fica muito difícil. É uma triagem! Então você faz o encaminhamento prá que o Defensor possa dar uma orientação mais específica, caso a caso, e dar o acompanhamento judicial necessário. Mas eu não sei, realmente, eu não tenho uma resposta, como seria possível fazer um atendimento com o agressor, que talvez pudesse diminuir ou indicando prá ele outro tipo de caminho, outros tipos de respostas que não a violência. Então eu não tenho uma resposta prá isso.” (PH3)

O fato de não haver essa apuração no atendimento dos usuários homens ou, mais especificamente, de qualquer caso de Família (considerando a própria percepção desses profissionais de que qualquer caso dessa área costuma trazer uma demanda de violência contra a mulher), pode acabar propiciando encaminhamentos ingênuos - no pior sentido do termo - dessas situações para conciliação, pois promover essa via alternativa é uma política da instituição.

Em que pese a possibilidade de que em alguns casos a conciliação entre pessoas enredadas numa situação de violência possam ser frutíferas, ela pressupõe, no mínimo, a consciência da instituição e dos profissionais que a propõe e executam acerca da existência de histórico ou atualidade da situação de violência entre as pessoas que se pretende convidar para tal atividade. Dessa forma, entendemos que a averiguação da existência de situação de violência contra a mulher é pré-requisito para uma política de conciliação responsável.

Pareceu-nos pertinente, ainda que se tratasse do relato de um tipo de atendimento que não acontece na Triagem da capital, mencionar uma das entrevistas na qual a forma como a questão da violência contra a mulher (não) aparece foi discutida por uma liderança, pois nos oportuniza refletir sobre algumas questões a respeito disso.

“Na Infância não aparecia tanto. Apareceu violência contra criança, mas não por se tratar de uma questão de gênero, que ali é outra coisa. Nem toda violência contra criança mulher é uma questão de gênero, e aí a gente tem que separar essas questões. (...) Na maioria das vezes que a menina adolescente estava envolvida num roubo, em regra, não era ela que fazia o ato de violência em si (apontar arma, atirar, ameaçar), mas ela sempre estava ao lado (dando a cobertura ou andando junto), só que acaba sendo apreendida. Isso não é de certa forma uma violência? Fazer a menina como sua cúmplice e tal, e ela ali entorpecida porque está apaixonada ou, sei lá, muitas vezes porque está mesmo ligada ao pai do filho dela, está grávida ali, esperando e tal, e ela acaba fazendo? É uma violência que ela nunca enxergou, a gente ‘Filha, pelo amor de Deus, ele tá te usando’. Posso fazer alguma coisa? Se ela não quer, eu não posso fazer nada.” (LM6)

“Nem toda violência contra criança mulher é uma questão de gênero”. Vislumbramos nessa fala a questão da fragmentação das demandas na identificação da violência contra a mulher: fica nítido que o fator geracional, ou seja, a idade da mulher, indicado no início da fala da Defensora, faz com que uma violência não seja encarada como uma violência de gênero. No entanto, a Lei 11.340/06 não especifica a idade das mulheres ao circunscrever-nos como o grupo humano que ela protege.

Da mesma forma, o Estatuto da Criança e Adolescente, apesar de não ser expresso, também não refere que crianças não têm gênero. Pelo contrário, a Declaração e Plataforma de Ação da IV Conferência Mundial sobre a Mulher (Declaração de Pequim de 1995), ratificada pelo Brasil no mesmo ano¹⁶, fala expressamente em “meninas”, incluindo-as como alvo de sua proteção ao lado das “mulheres”.

Voltamos então a nos fazer perguntas: não podem as violências se somarem? Não podem os motivos que levam as meninas, conforme a literatura sobre o tema, ao posto

¹⁶ Fonte: <http://www.observatoriodegenero.gov.br/eixo/internacional/documentos-internacionais>, recuperado em 20.02.2016.

de maiores violadas dentro das relações familiares serem dois: serem mulheres e serem crianças? Crianças mulheres. Mulheres crianças. Às quais outros marcadores podem ainda se sobrepôr para que sejam cada vez mais alvo da negligência do Estado que alega protegê-las com prioridade absoluta?

Crianças-e-adolescentes/mulheres/pobres/sexualmente-ativas/miseráveis/em-situação-de-rua/negras/estrangeiras/indígenas/cadeirantes/com-uso-problemático-de-entorpecentes/gestantes/com-transtorno-mental/cegas/surdas/sob-exploração-de-seu-trabalho-infantil/lésbicas/com-pai-e/ou-mãe-destituído/a-do-poder-familiar/transsexuais/deficientes-mentais/portadoras-de-HIV/apreendidas?

Como diz Lenine¹⁷, *“mini-xotas, mini-putas, com pequeninas tetas nos decotes”*? “E” ou “ou”: todas ou algumas dessas categorias de subalternização. Ou outras. Por que a violência deixa de ser de gênero porque é mais uma? Poderiam Defensoras e Defensores articularem seus conhecimentos jurídicos utilizando os óculos que permitem enxergar a violência de gênero em qualquer atendimento?

Uma explicação, a partir da continuação da mesma fala citada da Defensora, é que essa violência de gênero só é reconhecida como tal diante de uma adolescente mulher, ou seja, quando volta a se encaixar dentro da idéia de que a violência contra a mulher se dá apenas na relação afetiva e sexual. No caso apresentado pela Defensora, a violência de gênero surge quando a adolescente comete um delito ao apoiar o companheiro, o pai de seu filho. Mais uma vez nos parece que o termo “violência contra a mulher” é entendida por Defensores e Defensoras, lideranças e plantonistas, apenas como “violência doméstica perpetrada pelo marido/companheiro e sofrida pela esposa/companheira”.

Entretanto, duas lideranças citam espontaneamente e com pontos de vista distintos, outra manifestação de pedido de ajuda das mulheres em situação de violência. Tais exemplos se referem ao pedido de internação involuntária de familiar com uso problemático de entorpecentes.

¹⁷ Música “Quadro Negro”, do álbum Falange Canibal (2001).

Se por um lado a Defensora busca de alguma forma conscientizar a mulher nessa situação, o Defensor reforça a hipótese que construímos no parágrafo anterior ao questionar o uso por essas mulheres de instrumentos jurídicos já relativamente consolidados - ao menos em São Paulo - para o acesso ao direito à saúde para sanar a violência que sofrem.

“No CRATOD [Centro de Referência de Álcool, Tabaco e Outras Drogas], ali você via algumas situações de violência, mas você também não ia muito para além. Você orientava, você falava para ela ir até delegacia ‘Olha, mãe, você tá sofrendo essa violência do filho, poxa, registra um boletim de ocorrência, peça uma medida protetiva’. Dava aquela orientação, porque eu também não poderia obrigar. ‘A senhora quer que eu faça?’ e ela ‘Não, pode deixar que eu penso’. Então nessas horas, pela experiência, você já sabe o que vai acontecer depois.” (LM6)

"A internação compulsória virou um instrumento muito forte, muito ágil, até mais forte e até mais ágil que o afastamento do lar, então as mulheres procuram isso. Então o marido tem uso problemático e violência doméstica, e aí o que acontece? Ela vê que internação, por ser de saúde, tem Juiz que dá na hora, então ela pede a internação para tratar a violência, porque têm casos que a gente vê 'Não, se ele só bebesse, para mim, ainda não estava ruim'. Ou seja, a internação é uma via inadequada para tratar a violência.“ (LH1)

Discordo do entendimento de que seja uma via inadequada para tratar a violência, no sentido de que é o pedido de ajuda que a mulher é capaz de fazer. O atendimento da demanda de saúde mental, no entanto, não apenas do familiar com uso problemático de drogas, mas da mulher que busca esse apoio é mais uma face do atendimento indireto da violência contra a mulher como discutido acima.

Em falas subseqüentes das mesmas pessoas, se por um lado notamos um sentimento expresso de impotência na fala da Defensora, de outro é possível identificar na fala do Defensor um certo julgamento da alternativa buscada pelas mulheres à criminalização de seus familiares dependentes químicos e ao mesmo tempo autores de violência contra elas.

“Na verdade a minha sensação é de impotência é aquela coisa que eu sei o que vai acontecer, mas até por limitação eu não poderia fazer outra coisa, eu tinha que parar. Aqui na Triagem às vezes eu fico agoniada.” (LM6)

“Eu trabalhei muitos casos de dependência química, muitas mulheres procuram a internação compulsória como uma forma de correção moral da conduta do marido.” (LH1)

Todavia, ainda que não pensem espontaneamente nessa possibilidade, quando provocados por questionamentos diretos a respeito dessa manifestação de violência contra a mulher, a reflexão apareceu rapidamente em outros/as profissionais, ainda que se mantivesse a dúvida a respeito da viabilidade de tratar a questão por esse viés, como se vê na fala de uma liderança e de uma plantonista.

“Eu não tinha me atentado até a isso, vamos supor, um pedido de internação de uma mãe que quer internar o filho e aí quando chega na Fazenda Pública já chega com a descrição - e aí é importante mesmo da apuração, principalmente da Triagem de quem faz aquele atendimento - pra saber quem é vítima naquele caso, porque às vezes pode ser que aconteça isso mesmo: vem uma mãe pedindo internação do filho dizendo que ele tem todos os problemas e às vezes ali também é identificado uma situação de violência do filho atingindo, fazendo essa violência contra a própria mãe, isso pode acontecer.” (LH3)

*“Eu só vi um caso desse aqui, mas ficou uma discussão se a violência, na verdade, não era uma violência de gênero, fundada no gênero, mas, sim, uma violência fundada na necessidade de patrimônio prá aquisição de droga. Então, **a pessoa só tinha agredido a mãe, mas ela tinha agredido para pegar coisas de casa prá vender prá consumir drogas [grifo da autora].** Então ficou uma discussão se isso podia ser levado como violência de gênero ou se isso deveria ser encarado como uma violência em razão do uso problemático de droga. Não sei que fim levou esse debate, mas não sei se houve investigação de quem cuidou do caso prá saber se de fato existe um histórico, se só quando a pessoa tá em surto ela faz isso ou se é comum. Acho que dependendo de quem chega prá pedir a internação, de quem é a pessoa que faz o uso problemático, até poderia ser investigado, mas atualmente na Triagem - até porque a gente não está mais entrando com ação de internação - é um encaminhamento muito rápido por conta do fluxo com a Coordenação de Saúde Mental, com o fluxo que foi criado com a ATP, então é algo que já tá encaminhado de uma outra forma. Mas nas reuniões que eu fui da ATP, até a respeito do fluxo que tem para o uso problemático de drogas, a questão da violência doméstica não foi abordada em nenhuma das três reuniões em que eu estive. Naquela época ainda não tinha ficado pronto o compromisso firmado entre Secretaria Municipal de Saúde e Defensoria Pública de São Paulo então não sei se o compromisso em si ¹⁸ - o documento - aborda essa temática da violência dentro do uso problemático.” (PM2)*

A lógica que subjaz a dúvida que permeou o debate descrito pela plantonista nos remete à questão de a avaliação da existência de violência contra a mulher se restringir ao objetivo da agressão perpetrada, restando ignorado o gênero da pessoa violada. Todavia, o gênero da pessoa violada é que é o fundamento para a

¹⁸ Apesar de já estar em prática desde agosto de 2013, o documento que estabelece um fluxo para o atendimento de saúde mental entre a Defensoria Pública do Estado e a Secretaria Municipal de Saúde foi assinado formalmente em dezembro de 2015.

identificação da vítima nas manifestações de violência contra a mulher na Lei Maria da Penha e nos tratados internacionais a respeito da questão dos Direitos Humanos das mulheres.

No exemplo da plantonista a violência patrimonial contra a mulher é clara, no entanto, dada essa confusão de critérios, para os/as Defensores/as não é. Mais uma vez, a função de defesa de outros grupos absolutamente vulneráveis (como os réus), talvez seja o que dificulta o trabalho de enxergar a violência contra a mulher: Pessoas que podem ser engolidas pela lógica manicomial - contra a qual ainda hoje se luta bravamente no Brasil - aparecem com maior nitidez aos olhos dessas/es profissionais. Somada essa questão à idéia já discutida de que a criminalização é a única alternativa de atendimento para a situação de violência contra a mulher é compreensível a busca por subterfúgios diante de casos como esse.

Mesmo tendo sido construído um fluxo específico entre esta Defensoria Pública do Estado e a Secretaria Municipal de Saúde para lidar com a grande demanda da população por internações involuntárias de familiares dependentes químicos nos últimos anos em São Paulo, a questão da violência contra a mulher, recorrente nesses casos, segundo a experiência relatada por PM2, aparentemente, não foi considerada. Como indicamos na introdução, de fato, essa era uma das lacunas que, no nosso trabalho como Psicóloga na instituição - em especial na interface dos atendimentos individuais (e/ou mesmo dos casos encaminhados para conciliação) com a articulação de rede - havíamos notado no atendimento da questão da violência contra a mulher. Mais uma vez, banal. No entanto, fato é que mães, avós, filhas, irmãs continuarão buscando a Defensoria Pública para buscar solução para as situações de violência que sofrem e/ou testemunham nas relações com familiares com transtornos mentais e com uso problemático de entorpecentes.

A questão que colocamos é se essas instituições vão enfrentar o problema e somar proteções (em prol da luta antimanicomial e contra a violência contra a mulher) ou se vão seguir banalizando a violência contra essas familiares mulheres e ainda

responsabilizando-as exclusivamente pelos cuidados com aqueles/as que as agredem (física, moral, psicológica, patrimonialmente), sem qualquer acolhimento e reconhecimento da violência sofrida.

É possível, inclusive, fazer a analogia com a maneira com que outras instituições, em nome da proteção e “do melhor interesse da criança”, ignoram as violências sofridas por mães e pais miseráveis e destituem seu poder familiar assim que nascem seus/suas bebês¹⁹.

E as/os Defensores/as, onde entram nessa discussão? Que podem elas/es fazerem em prol do atendimento dos autores de violência contra a mulher que também têm transtornos mentais e/ou estão fazendo uso problemático de entorpecentes sem esquecer daquelas que buscam a Defensoria justamente por não suportarem mais sofrer caladas essa violência e o julgamento dos/as profissionais da saúde quando elas “não aderem ao tratamento”? O que esses serviços de saúde têm para elas além de fardos?

Se são perceptíveis as dificuldades na identificação dessa manifestação de violência na relação entre familiares de gêneros diversos, quando se questiona sobre o atendimento da violência contra a mulher cuja autoria advenha também de uma mulher, a questão toma contornos ainda mais complexos e que demonstram algumas das lógicas que levam à invisibilidade dessa demanda mesmo com uma das profissionais que mais aprofundou essa reflexão conosco na entrevista e que demonstrou grande preocupação com o atendimento da demanda da violência contra a mulher.

“Difícilmente [uma mãe que sofra violência perpetrada por uma filha seria atendida como violência contra a mulher], dificilmente. Até pelos termos da Lei [Maria da Penha], né? É difícil sustentar uma violência de gênero, praticada por uma filha. Uma

¹⁹ Sobre o assunto sugerimos a leitura da dissertação de Mestrado “Assistente Técnico Judiciário na Defensoria Pública: Suporte da Teoria de Winnicott”, de Marcos Antonio Barbieri Gonçalves.

filha mulher subjugando a mãe mulher, talvez, no máximo, com uma visão muito ampliativa da Lei porque, não sei... a mãe é do lar, de alguma forma subjuga essa mãe do lar. Não sei como isso assumiria contorno de violência doméstica, não tive nenhum caso prático também. Eu, sinceramente, não consigo visualizar isso hoje. Hoje eu não consigo visualizar. Porque é uma mulher, que faz uso problemático e que pratica agressão nesse contexto do uso problemático contra a mãe que também é mulher. Não sei... (...) O histórico da legislação veio do caso específico da Maria da Penha como mulher que foi agredida e quase morreu, ficou parálitica porque era subjugada pelo marido e sofria violência em casa. E esse caso ele foi muito mal cuidado no âmbito do poder judiciário. Então, do meu ponto de vista, a vítima, nos termos da Lei Maria da Penha, ela é mulher e a violência ela tem que ser uma violência pautada no gênero, tem que ser uma forma de subjugar o gênero mulher, uma violência que submete a mulher a uma violência física, psíquica, sexual, moral, em razão e porquê é mulher. Então eu acho que poderia acontecer se, de fato, a filha está praticando a violência porque a mãe é uma mulher que é do lar: 'Ah, eu vou bater na minha mãe porque minha mãe é mãe dependente, não serve prá nada, fica aí, no lar, não faz nada além disso'. (...) Não sei [se fosse uma mãe que trabalhasse fora], teria que analisar, teria que investigar porque que essa filha está praticando, se ela realmente tem esse comportamento machista, de subjugar, de praticar essa violência de gênero, porque existem muitas mulheres machistas, mas, a princípio, no meu modo de ver, é algo mais mesmo gênero masculino e gênero feminino, é mais uma disputa no campo." (PM2)

A subjugação da mulher, aparentemente, dentro dessa linha de raciocínio, só seria uma questão de gênero se fosse, estereotipadamente, discriminatória. Novamente a motivação da pessoa que agride é entendida como o nexos que fundamenta a identificação da violência como uma violência contra a mulher e não simplesmente o fato de a vítima ser uma mulher.

Assim, mesmo que, pragmática e objetivamente, conforme define a Lei, a pessoa em situação de violência no exemplo proposto à Defensora na entrevista fosse uma mulher, nesse raciocínio, se os motivos da agressora não forem o puro e deliberado desprezo sexista pelo feminino, não seria possível enquadrar a filha como autora de violência doméstica intrafamiliar contra a mulher.

Da mesma forma, nos parece que violências que advenham de irmãs contra irmãs, sogras contra noras ou o contrário, patroas contra empregadas domésticas, dentre outras inúmeras possibilidades de violência (doméstica) contra a mulher, não são cogitadas. No entanto, assim como não define a idade da mulher em situação de violência, a Lei 11.340/06 não define o gênero do/a autor/a de violência contra a mulher nem as motivações e/ou intenções desse/a autor/a ao agredir estão previstas.

É o agir (empurrar, perseguir nas redes virtuais, destruir comprovantes de pagamento do imóvel em que moram etc) ou não agir (não pagar alimentos, não socorrer em um acidente, não entregar a correspondência da Defensoria etc) que deveria ser considerado e não o motivo pelo qual o autor de violência contra a mulher agiu ou não.

Sobre o assunto da violência contra a mulher presente em casos de saúde mental (sejam transtornos psiquiátricos no seu aspecto mais amplo, sejam especificamente relacionados à dependência química), em que pese o fato de que, empiricamente, com base na experiência profissional, percebo que mães e avós estão, comumente, nessa situação (e acredito que é por isso, muitas vezes, que buscam a internação involuntária por meio da Defensoria Pública), não significa, mais uma vez, que a única via possível seja a criminalização desses/as autores de violência.

Acredito importante salientar esse ponto por apreender, a partir das entrevistas, que a compreensão, por parte de Defensores/as, de que a via da punição criminal é o único tratamento possível ou viável para a violência contra a mulher é um dos fatores que imobilizam alguns/mas Defensoras/es sensíveis às demandas de pessoas acusadas de crimes ou de pessoas com transtornos mentais ou com uso problemático de álcool e outras drogas diante de um caso de violência contra a mulher, seja quando atendem

a própria pessoa que sofre a violência seja quando atendem um usuário que também está autor de violência.

Apesar de não ser o foco deste trabalho, pensamos importante compartilhar esta reflexão: o acompanhamento das famílias também é uma responsabilidade dos serviços de saúde mental e esse atendimento pode ser feito sob a perspectiva que reconhece a violência contra a mulher e as condições concretas da sociedade em que vivemos que colocam a mulher não só no lugar de “cuidadora natural” dentro do grupo familiar, mas como culpada (ou “responsável” ou “implicada”) pelo comportamento violento do familiar contra ela.

Como esperar adesão às atividades destinadas à família se essas mulheres sentirem que são julgadas pela equipe de saúde? Onde está a busca pelos homens da família desses familiares com uso problemático de álcool e outras drogas? Onde estão esses pais, esses irmãos, esses filhos, netos e avôs?

A adesão da família se resume à adesão de sua mãe ou da esposa ao atendimento do CAPS Adulto ou CAPS AD? Ou o foco sobre elas se dá porque essas são as pessoas a quem os serviços de saúde têm algum acesso, já que muitos homens simplesmente desapareceram e deixaram para trás as responsabilidades que deveriam ter sido compartilhadas e não jogadas nos ombros dessas mulheres?

Da mesma forma, a Lei Maria da Penha também fala em serviços que possam atender homens autores de violência, no entanto, não há no Município de São Paulo, nenhum serviço que realize esse trabalho, excetuando casos pontuais e ainda assim voluntários (como o Coletivo Feminista Saúde e Sexualidade), condição que consideramos absolutamente inadequada pela tácita desvalorização do Estado de uma demanda que poderia ser financiada pelas Secretarias de Segurança Pública, municipal e estadual, e acompanhada pela Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres, por exemplo. Considerando a possibilidade de a Defensoria Pública do Estado atuar em demandas coletivas, acreditamos que cobrar a efetivação desse direito das mulheres em situação de violência e dos homens (e mulheres) autores/as

de violência seria uma forma de começar a garantir o atendimento integral da questão da violência contra a mulher, buscando assim satisfazer as recomendações do relatório final da CPMI sobre a violência contra a mulher no Brasil, citado na introdução dessa dissertação.

Seguindo com as dificuldades de subsunção - como nos ensinaram PM2 e LM2 em suas falas - ou seja, o enquadramento da realidade na interpretação da norma, encontramos a seguinte:

“A questão das lésbicas é muito complexa. Por quê? Existem pessoas transexuais. Pode existir, por exemplo, um casal de mulheres: uma é uma mulher que não se identifica como transexual, ponto. Ela se identifica como mulher, mas ela - talvez porque ela não tenha refletido sobre isso, porque não queira, porque de alguma forma foi tão reprimida a vida inteira que jamais admitiria isso, inclusive, não sei, é católica, não sei, acha que transexualidade é ainda transexualismo, doença - é uma pessoa com comportamento masculino, com quem você conversa, quando conversa é um homem, um discurso de homem, o bonezinho do 'eu faço tudo', mesmo esse discurso 'mulheres são de Vênus, homens de Marte', ela é de Marte, mas ela não se identifica como um trans masculino, mas esconde os seios, não gosta, veste roupas mais largas, compra roupas em lojas que são masculinas... Estou falando de quem não é organizado politicamente, assim, não milita e aí reflete menos mesmo, né, sobre o que é, não reflete... E aí tem uma companheira que é mulher em todos os aspectos. Então nesse caso é perfeitamente possível.” (PM2)

Novamente, a lógica que impede o atendimento da violência contra a mulher nesse outro caso “pouco ortodoxo” é a idéia de que apenas o gênero masculino pode ser autor de violência e que, nesse caso, apenas se o casal de lésbicas tiver um membro que assuma esse estereótipo masculino e um que assuma interinamente o estereótipo feminino, é possível enquadrá-lo dentro da referida Lei.

À confusão entre identidade de gênero e orientação sexual, soma-se a heteronormatividade, que pressupõe que a única forma de relacionamento afetivo e sexual possível é a que acontece entre macho humano e fêmea humana, e exclui da vida visível e, portanto, da proteção do Estado, as mulheres que não se relacionam afetiva e sexualmente com homens.

Importante reiterar, no entanto, que a dúvida surge não em alguém que desconsidera a relevância da identidade de gênero, pelo contrário. É expresso logo no início de sua fala. Assim como em outra anterior na qual, sistematicamente, PM2 fala sobre como investiga a possibilidade de subsunção do real à norma (“*É uma mulher, independente do sexo cromossômico?*”, “*É mulher!*”), o reconhecimento da parcela da humanidade que não se enquadra nos estereótipos de masculino e feminino.

Esses pontos fazem necessário considerar que talvez haja outras questões importantes a fazer para começar a desatar o nó que amarra a dificuldade de Defensores e Defensoras para atender as questões de violência contra a mulher que não se enquadre na “clássica” (e já facilmente identificável e “encaminhável”) imagem do tema, qual seja, “marido/companheiro nascido e mantido macho humano que agride fisicamente a esposa/companheira nascida e mantida fêmea humana”. Uma delas poderia ser: de que relações afetivas e familiares as mulheres participamos? E repetimos a pergunta: por que apenas na relação conjugal heterossexual a violência contra a mulher parece ser reconhecida?

Uma liderança traz, por exemplo, outra manifestação de violência contra a mulher e que pensamos pertinente mencionar:

“Por exemplo, uma demanda muito complexa pra um Defensor da Triagem detectar é a violência obstétrica, que, assim, é necessário ir além de jurídico.” (LM3)

A violência obstétrica²⁰ se refere a práticas, principalmente institucionais e de profissionais da saúde, que dificultam e/ou impedem o exercício da autonomia da mulher grávida durante o pré-natal, parto ou pós-parto assim como o uso desnecessário de intervenções danosas física e/ou psicologicamente a essas mulheres e suas crianças.

Essa modalidade de violência contra a mulher, todavia, não foi mencionada em nenhuma outra entrevista, nem pelos/as outras/as onze líderes nem pelos/as sete plantonistas entrevistadas/os, o que pode demonstrar que o entendimento amplo do que seja violência contra a mulher ainda está longe de alcançar a todos/as essas/es profissionais ou mesmo a maioria delas/es.

Somadas a essas dúvidas, aparecem outras que falam sobre o entendimento da questão da vulnerabilidade da mulher em situação de violência, agora na fala de uma liderança, da qual depreendemos que vulnerabilidade e ausência de autonomia são considerados praticamente sinônimos e que a mulher que já teve algum acolhimento e minimamente conhece seus direitos já não estaria vulnerável.

"Nem toda mulher vítima de violência doméstica se enquadra em estado de vulnerabilidade. A gente encontra realmente pessoas que se apresentam na Defensoria Pública vitimizadas mesmo, mas a gente também encontra pessoas que sofreram episódios de violência, mas que mantém toda autonomia, mantém toda aquela postura de não submissão, de independência, e aí ela pede o que ela quer, ela pede um afastamento, então têm mulheres que se apresentam de uma forma que elas mesmas não admitem que elas estão em uma situação de vulnerabilidade. Então a gente recebe todos os tipos de situações, nem toda a pessoa vítima de violência doméstica demonstra estar em estado de vulnerabilidade." (LH1)

²⁰ Para mais informações sobre essa violação dos direitos humanos das mulheres sugerimos a Associação Ártemis no sítio eletrônico <http://artemis.org.br>, com a qual a Defensoria Pública do Estado de São Paulo já estabeleceu diversas parcerias como eventos de Educação de Direitos e a produção de folhetos explicativos em português, espanhol e inglês, acessíveis à direita da página do NUDEM: <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=3355>.

A mulher idealizada nesse exemplo - já que não se trata de um exemplo concreto - no entanto, parece alguém que, no mínimo, reconhece ter passado por situação de violência (já que “pede o que ela quer, pede um afastamento”), ainda que não se coloque num lugar passivo, de vítima indefesa.

Mais ainda, parece alguém que já teve oportunidades de se reorganizar e só veio à instituição para formalizar decisões já legitimadas internamente. Não é (só) com essas que esta autora está (mais) preocupada. Assim como a angústia de LM1, a preocupação é, sobremaneira, com aquelas que sequer reconhecem ter passado por situações violentas, que as naturalizam, que se envergonham, que se encolhem como as “Mulheres de Atenas”, de Chico Buarque²¹.

É cabível perguntar então se esse é um dos critérios usados também por outras/os Defensores/as - mesmo que também intuitivamente - para definir se a situação de violência sofrida é grave ou não e também se a mulher deve ou não ser considerada público-alvo da Defensoria caso não se enquadre no perfil de renda definido como regra geral para atendimento. A questão da gravidade é importante porque é com base nessa gradação que o caso de uma mulher em situação de violência será considerado urgente - devendo, portanto, ser atendido imediatamente - ou não.

“Em casos graves, aciono o Centro de Atendimento Multidisciplinar da Triagem mesmo, que é essencial nessas horas também, mas, nesse último caso que eu disse, por exemplo, da adolescente [agredida e violentada pelo tio, irmão da mãe socioafetiva, e que busca a Defensoria para passar a viver com a mãe biológica e que só menciona a violência sexual depois de quarenta minutos de atendimento e apenas ao ser provocada por essa mãe] eles estavam comparecendo na Triagem pela terceira

²¹ “Quando fustigadas não choram / Se ajoelham, pedem imploram / Mais duras penas, cadenas (...) Elas não têm gosto ou vontade / Nem defeito, nem qualidade / Têm medo apenas (...) As jovens viúvas marcadas / E as gestantes abandonadas / Não fazem cenas / Vestem-se de negro, se encolhem / Se conformam e se recolhem / Às suas novenas, serenas”

vez, já tinham tido dois outros encaminhamentos pela Triagem com intervenção do Centro de Atendimento Multidisciplinar inclusive. Então era até uma questão interna de distribuição de serviço que acabou fazendo com que eles retornassem lá.” (PM2)

“Nos casos mais graves, que demandem proteção mesmo especial, elas já chegam falando que tão sendo vítimas de violência doméstica. (...) Prá mim uma agressão física já é grave, ameaça de morte... Os casos que a gente costuma encaminhar pro Juizado de Violência Doméstica são quase que 100% graves. (...) Às vezes a ameaça ela pode não ser grave, mas a partir do momento que a pessoa se sente efetivamente ameaçada você já tem que tomar uma atitude mais veemente.” (PM3)

Questionados/as acerca das dificuldades com relação à questão da violência contra a mulher, as respostas dos/as Defensores/as foram absolutamente diversas, indo desde a percepção de ausência de dificuldades até o reconhecimento de grande sofrimento em lidar com o tema, passando novamente pela questão da percepção da gravidade, por dificuldades com fluxos internos e externos, do preconceito, da identificação de demandas ocultas de violência no meio de outras expressadas pelas usuárias, da estrutura institucional e do trabalho interdisciplinar.

““Eu não sei te apontar, assim, a dificuldade que eu tenho não é nem pessoal, é estrutural. (...) Parece besta... antes [na Avenida Liberdade, 32] a gente não tinha o mínimo de privacidade, ao mesmo tempo que eu tava conversando com alguém aqui, tava uma pessoa na mesa do lado. Hoje [na Boa Vista, 150] são baias, uma do lado da outra, mas são divididas, você nem vê o Defensor que está do seu lado atendendo outra pessoa, nem a pessoa que ele tá atendendo. Antes as pessoas se viam, então eu acho que poderia até causar um certo constrangimento, uma dificuldade da pessoa explicar na inteireza qual é o problema que ela tinha. (...) No caso de violência doméstica, tem que explicar a situação que está acontecendo uma violência verbal, a

... pessoa falar que tipo de agressões verbais está sofrendo, se não tiver um mínimo de privacidade no atendimento isso ficaria prejudicado. Hoje eu acho que a gente consegue de uma forma razoável. E se é um caso mais específico, a pessoa esteja abalada psicologicamente, chorando, a gente tem as salas do atendimento multidisciplinar, que é mais ainda individualizado, então eu creio que a gente tem uma estrutura razoável. (...) Eu não sei te apontar, assim, a dificuldade que eu tenho não é nem pessoal, é estrutural.” (PH4)

“Olha, num primeiro momento, pensando assim, cê teria que ser mais, mais específica porque eu não vejo dificuldade pro atendimento jurídico em termos de triagem. Uma dificuldade que agora me lembro, vem em mente... o atendimento pelo CAM, o apoio do CAM naquele momento, ele é complicado, até porque é o seguinte: quando a pessoa chega, ela chega com seu drama humano que, do ponto de vista jurídico é de encaminhamento, é de ‘vamos fazer ação’, né, faz a delimitação jurídica do que que é, mas o drama pessoal dela às vezes é muito grande e aquele atendimento de Triagem pelo CAM é muito superficial. E já percebi algumas vezes que a pessoa ficou esperando por muito tempo prá ter o atendimento pelo CAM (...) [em uma ocasião] eu fui até a Ouvidoria falar sobre isso. Naquele momento eu sinto falta de um apoio como eu tenho aqui [na Unidade], do CAM, que é um apoio de ‘vamo sentar, vamo conversar, vamo ver como é que tá a sua vida, quais são os problemas’ porque é um atendimento, talvez até de Triagem, também muito superficial, então a minha maior dificuldade, eu acho que, na Triagem, talvez seja essa, no apoio do CAM.” (PM1)

“Olha, prá mim, é lidar com isso, sabe? Eu sempre digo que eu não tenho a menor estrutura psicológica prá trabalhar com violência doméstica e eu admiro muito os Defensores que trabalham com isso porque assim... eu acho que é uma covardia sem tamanho, sabe? Os casos são todos graves, né, mesmo esses que eu falo prá você, quando é menos grave, mas eu acho que prá pessoa é muito... muito invasivo, muito

violento, abala muito a pessoa que é a vítima, então, eu acho que não me daria bem com isso porque... A questão é: o Estado chega até um determinado limite, né? A proteção do Estado é até aqui, você tem uma medida protetiva que está lá no papel, mas, se o agressor descumprir e resolver assassinar a mulher, que que você vai fazer depois, né? Você não tem como deixar lá um policial, 100% do lado da pessoa. Eu acho lidar com isso muito difícil, assim, é muito pesado. Eu acho que é um trabalho bem desgastante, prá quem está todo dia lá, vendo e convivendo com isso e presenciando a violência." (PM3)

"Primeiro, eu acho que dar credibilidade para a palavra da vítima ainda é um problema, acreditar que aquilo que ela está contando de fato acontece, que aquilo é uma situação de violência, que ela tem medo dessa situação. O segundo acho que é não saber efetivamente para onde encaminhar, que tipo de providências tomar em relação àquela mulher e, por fim, acho que é uma falta de estrutura da própria instituição." (LM2)

"Aí eu fui observar que o atendimento, o segundo atendimento no local que eu deveria encaminhá-la, tava prá janeiro prá fazer uma ação de guarda [o atendimento do plantonista acontecera em outubro]. Aí você fala 'Ah, é urgência', mas que urgência que eu tenho? O cara não bate no filho. Ela saiu de casa. A criança não tá numa situação de... uma coisa é ela falar assim 'Não, e o meu filho tá lá com ele e ele não deixa ele ir na escola, ele maltrata a criança'. Não tem uma situação de urgência do ponto de vista da criança, né? Veja, essa questão da urgência ali também é supercontrolada. Achei que eu poderia ter dificuldade prá conseguir encaminhá-la [para o Pólo Família, que realiza o segundo atendimento dos casos de Família], prá conseguir convencer de que se trata de uma urgência. Aí eu falei 'Bom, talvez pela linha da violência doméstica', e aí a gente dando uma ênfase maior nas condições que fizeram com que ela deixasse o filho com o pai, talvez a partir daí você conseguiria

caracterizar. E aí como o atendimento da violência doméstica é direto, você não agenda nem pelo DOL, você manda um ofício prá atendimento no mesmo dia, inclusive, eu optei por encaminhar ela prá lá [para o JVD]. Eu até falei depois com as meninas do JVD, 'Olha, se você tiver alguma dificuldade, se eu fiz o encaminhamento errado', falei pra ela 'Olha, a moça vai... capaz de ela vir hoje ou amanhã. Se você tiver alguma dificuldade, você fala comigo, aí eu falo com os outros Defensores'. O fato de eu ser de [nomeia o local em que atua] me permitiu fazer esse encaminhamento com um pouco mais de segurança." (PH2)

“Atender a mulher em situação de violência é um desafio muito grande porque envolve algumas questões fundamentais. Primeiro que eu tou me lembrando aqui agora, preconceito, nos dois sentidos: sentido de preconceito mesmo, de imersão numa cultura machista, tanto o Defensor quanto Defensora, em que não se consegue compreender a situação de vulnerabilidade da mulher... É! A situação de vulnerabilidade da mulher e a situação de vulnerabilidade que a mulher se encontra, não conseguir compreender que a mulher pode sofrer violência e amar ao mesmo tempo, né? Não significa que a mulher que sofra violência não ame a pessoa ou não tenha vínculos com a pessoa ou não queira que esses vínculos não rompam, não acabem porque tem família em jogo, não compreender porque que a mulher sofreu violência ao longo de um tempo e continua naquela situação, enfim... então, preconceito no sentido do machismo e falta de informação e capacitação com relação aos aspectos técnicos que envolvem o tema, então: compreender o que é um ciclo de violência, compreender que é difícil prá mulher dizer sobre a violência, compreender que a mulher, por estar em situação vulnerável, já que sofre violência, precisa de um atendimento diferente. Então eu acho que são esses pontos que transformam o atendimento do Defensor Público com as mulheres vítimas de violência em um atendimento complexo e desafiador.” (PH1)

“É quem acionar. Quem acionar e como se definir se é uma situação de violência atual ou se é uma situação de violência já considerada desatualizada porque a Lei, a questão de medidas cautelares na Lei, ela fala em atos, a violência atual, eminente, ou atualmente por conta de uma definição jurídica do que seja medida cautelar, que ela exige esse periculum in mora, esse perigo eminente de causar dano à pessoa ou já estar causando.” (PM2)

“É duro porque quando ela vem buscar o atendimento, ela pode ter vindo, por exemplo, para um divórcio, para uma separação, ou por pedido de alimentos. Só que lá na casa dela, lá na vida dela, ela sofre a violência. Então, assim, se esse roteiro tiver uma pergunta ou algum mecanismo ali de trazer essa informação, ela vem. Porque senão vai perguntar ‘onde ele mora, quanto tempo você casou, você quer separar mesmo?’ ou ‘ah, vocês tiveram filhos, você vai pedir alimentos, ele ajuda, ele ajuda com quanto?’. Então em nenhum momento vem uma pergunta do relacionamento. (...) A gente falava para os estagiários, o usuário já chega falando o nome da ação muitas vezes. É interessante, ‘Ah, eu vim pedir o divórcio’, ‘Ah, eu vim me separar’, ‘Ah, eu vim pedir pensão’, ‘Ah, eu vim pedir um inventário’, ‘Eu vim pedir um alvará’, é muito comum, é muito comum... Então, assim, ele já vem com o pedido na cabeça dele, está pronto, ‘Ah, eu vim me divorciar’. Aí você vai conversar com pessoa, você vê que nem casada era! Então você tem que buscar informações para configurar a união estável e aí sim, postular na mesma medida, a dissolução. Então é interessante, às vezes eles vêm com a demanda, se o estagiário quer fazer a fila andar, ele vai pegar lá a lista de documento de divórcio, entregar para a pessoa, ele não vai ficar perguntando se teve violência, se não teve.” (LM1)

Não perceber dificuldades não necessariamente significa que não existam, pode demonstrar justamente o contrário. Reconhecer uma dificuldade individual para lidar com o assunto, por outro lado, pode esconder uma extrema sensibilidade diante dessa

realidade, que se lapidada poderia ser de grande valia para a instituição e para as usuárias, usuários e suas famílias.

Esses esforços, no entanto, não devem ser do indivíduo, mas institucional, e que vislumbrar outras formas de acompanhamento dessa demanda, para além do jurídico (e, dentro deste, diferente do criminal), talvez seja um caminho para que Defensores e Defensoras possam lidar com sentimentos imobilizadores e a automação do atendimento.

A discussão interdisciplinar mais próxima e frequente, talvez em espaços/momentos diferentes do momento da Triagem (dado o grande volume de usuários/as nessa etapa de atendimento) talvez seja um caminho para que a construção dessas outras soluções seja possível.

A questão da urgência novamente fica bem marcada na fala de Defensores e Defensoras, pois mesmo para conseguir dar encaminhamento breve para a situação de violência, conseguir justificar essa urgência parece ser mais difícil quando não há efeitos atuais e visíveis a demonstrá-la.

Como falar em “não-urgência” se o fato de que os efeitos da violência perdurarem [o afastamento da mãe e do filho, no exemplo do plantonista] se deve justamente à mulher ter se posicionado e agido para romper com ela ao deixar a casa em que era agredida? A violência física se encerra com essa saída do lar comum, no entanto outra se inicia imediatamente como consequência dessa partida: o apartamento da mãe de seu filho e a inviabilidade de reaver essa convivência sem o apoio buscado na Defensoria Pública.

Como comentado anteriormente por PM1, a ameaça de ser impedida de estar com os/as filhos/as, por vezes, é mais violenta para as mulheres do que ser ameaçada de agressão física. Como referido no exemplo anterior de PM2, resolver as demandas que se referem às crianças também parece ser mais importante para essas mulheres do que punir os autores de violência, mesmo quando seus atos as tenha colocado em situação de rua. A pergunta é então: o que é, exatamente, “urgência”? O que é,

exatamente, “grave”? Grave é a violência física e urgente é a que aconteceu ontem? Quem decidiu isso e com base no quê?

“Um caso claro seria aquele que tem violência física, uma violência psicológica... e aí fica difícil falar uma violência psicológica clara... como eu falei, às vezes a violência não é reconhecida, nomeada como tal por quem tá ouvindo, mas às vezes uma violência psicológica, agressões verbais, situação de humilhação, ameaças com relação à guarda, visitas pros filhos, mais nesse sentido, uma violência, soa quase como uma violência - termo não tão bom - mas uma violência mais 'clássica'. Então muitas situações podem passar despercebidas num discurso que não está presente, prá quem não tem essa vivência.” (PH3)

Identificar a situação de violência, inclusive a psicológica (como visto, manifestamente considerada a mais difícil por muitos/as Defensoras/es) mas também a sexual, a moral e a patrimonial, cujos relatos foram bem mais escassos, quando não foram inexistentes é, portanto, uma dificuldade. No entanto, é ainda maior a tarefa de reconhecer o que é possível fazer para impedir que essa situação - ou, por vezes, condição - continue, seja encaminhando a órgãos internos ou a órgãos externos à instituição. Essa questão é discutida por uma das lideranças entrevistadas no seguinte trecho:

“Eu acho que a identificação das outras formas de violência [que não a física] não é um problema inclusive só da Defensoria. Os serviços não estão preparados para acolher outras formas de violência, acho que principalmente a violência psicológica. É muito difícil se identificar, e quando se identifica, é difícil às vezes entender como a gente vai inserir isso no sistema de Justiça, porque nem toda forma de violência psicológica eu vou conseguir fazer, como a gente fala no jurídico, a subsunção do fato à norma. Então eu não vou conseguir enquadrar aquele comportamento num tipo

penal. E por não conseguir fazer isso - e como a Lei (Maria da Penha) hoje ainda é encarada como uma medida de caráter criminal - às vezes eu acabo não conseguindo tomar nenhuma providência para essa mulher. Então, se chegar uma mulher aqui que fala 'Estou doente, estou depressiva porque todo dia ele fala que eu não faço nada, que eu sou preguiçosa', se a gente for pensar, talvez seja muito difícil a gente pensar num crime específico para isso. Não existe um crime de falar que eu sou preguiçosa. Que crime seria esse? Não consigo. E daí, só porque eu não consigo, eu não dou atendimento adequado para essa mulher. Nem todo comportamento, nem toda forma de violência é um crime, mas nem por isso deixa de ser um ato ilícito." (LM2)

A banalização dos efeitos da violência sobre a saúde das mulheres sob essa condição, especialmente a moral e psicológica - mesmo quando estas perduram longamente pelo tempo, como ocorre em muitos casos - assim como refere a literatura sobre o assunto, novamente aparece na dificuldade descrita pela liderança acima. De outro lado, a compreensão do tratamento possível pela Defensoria Pública para a questão da violência contra a mulher como puramente o criminal (mesmo quando visa apenas a obtenção de pedido de medidas protetivas), realmente subjaz muitas das falas das/os Defensores/as entrevistados/as.

Entendemos que esse pode ser um dos motivos pelos quais a demanda se mantém intocada, inclusive pelas poucas possibilidades de encaminhamentos imaginados por essas/es profissionais para situações de violência contra a mulher em função da estrutura e da lógica do sistema judicial e da própria Defensoria Pública em São Paulo. Talvez caiba a pergunta: o que mais é possível fazer além de punir com reclusão o/a autor/a de violência, afastá-lo/a do lar comum e/ou proibi-lo/a de se aproximar da mulher que foi de alguma forma agredida? Quais providências poderiam ser tomadas para que a intenção da busca pelas mulheres de alternativas à mera criminalização dos familiares também não seja transformada em inação com relação a eles/as? Ou, caso tais medidas sejam mesmo necessárias, como se poderia justificar a

necessidade dessas providências jurídicas e quais mais precisariam ser tomadas para que, ao longo do tempo, pudessem ser suprimidas sem colocar em risco as mulheres que outrora protegiam?

Observamos também algumas formas de lidar com a questão da violência contra a mulher na Triagem como a tentativa de conscientizar a própria usuária sobre a situação que está vivendo, o pedido de auxílio de profissionais de outras formações ou de unidades especializadas na própria instituição ou mesmo, como descrito no início do capítulo, o não atendimento da questão para além da orientação jurídica a respeito da demanda oficialmente trazida na intenção de acalmar a usuária que descreve uma situação de violência (como a descrita no início deste capítulo por PH4 sobre o caso do pai que questionava a paternidade da criança para a qual a mãe fora à Triagem exigir tanto o direito a alimentos quanto a realização de exame de DNA). Seguem alguns exemplos:

“Atender a questão da violência é: entender até que ponto ela está entendendo que ela está submetida a uma situação de violência, trabalhar com ela essa questão de auto-percepção: 'ah, você entendeu então que o que é o mais grave é violência, aqui, você tem que resolver essa questão?', 'ah, entendi!', 'tá, então, é o seguinte: eu vou te encaminhar prá fazer o B.O., porque você tem que fazer o B.O., explicar direitinho o que aconteceu'... É meio que cuidar da pessoa, passo a passo: o que que vai acontecer, quais vão ser as dificuldades que ela vai enfrentar porque é sabido, a delegacia, muitas vezes, não vai querer fazer B.O. ou não vai querer ouvir testemunhas ou não vai querer fazer a protetiva. Ela já tem que ser preparada prá que, na primeira oportunidade, não tropece, não desista. Então é isso que eu faço, tento ser breve, mas pontuar quais são as dificuldades que ela vai passar, quais são os órgãos que ela precisa inevitavelmente ir, ela tem que fazer um B.O. na delegacia, ela tem que fazer um exame de corpo de delito. E já deixar o retorno, já meio estabelecido, onde que ela vai, inclusive, reclamar de como foram esses atendimentos com o

Defensor que é o Defensor que vai ser o responsável por fazer medida protetiva se a delegacia não fez, entrar com as ações de Família e continuar dando esse apoio pra pessoa. Então no atendimento de violência, é necessário - acho que sensibilidade, claro - mas entender em qual ponto do contexto da violência a pessoa está, se ela já está naquele ponto que ela já entendeu que é irreversível, se ela está naquele ponto que ela não entendeu nem a gravidade do que ela está sofrendo, entendeu? Porque já que é a primeira oportunidade que ela ouve de alguém tratar disso, falar sobre isso, a pessoa [usuária] tem que ter uma compreensão sobre os ciclos até de violência, sobre o tipo de atendimento que ela vai sofrer na delegacia, né? Eu acho que é importante isso.” (PM1)

“Acho sempre importante ter esse encaminhamento para o CAM para que eventualmente outra medida seja adotada, não jurídica porque ela pode precisar de um encaminhamento para outro tipo de serviço. (...) Muitas vezes há uma relação de que porque veio pra Defensoria Pública ele quer um atendimento judicial e seja também pela formação dos Defensores Públicos, dos estagiários de Direito que acho que têm uma formação jurídica e muitas vezes acabam enxergando, tendo uma necessidade de encontrar algo jurídico, algo judicializável em todas as questões que são postas a eles.” (LH3)

“Na Triagem, considerando que o caso não é dele [do Defensor plantonista] e ele só está fazendo o primeiro atendimento, eu acho que primeiro ele deveria dedicar no mínimo meia hora ou quarenta minutos para aquele atendimento, porque se ele não fizer isso, a mulher não vai voltar depois, porque imagina, se você faz um atendimento de cinco minutos, explica rapidamente uma ficha de documentos que a pessoa tem que levar e cola uma data de retorno, a possibilidade de, inclusive, ela não retornar é grande, porque ela não se sentiu acolhida naquele momento.” (LM4)

"O Defensor automaticamente acho que ele pensa nas medidas judiciais que ele pode promover, mas eu tenho visto um cuidado sempre de pedir o auxílio do (CAM) pra aquele outro tipo de atendimento. Eu acho que o apoio dos agentes vem muito nesse sentido pra você acabar dando uma elasticidade aí do que você pode atender daquele caso de situação de violência." (LM5)

"Antigamente a gente fazia encaminhamento prá delegacia porque as delegacias negavam lavrar o Boletim de Ocorrência, né? E agora, parece que tem uma Recomendação da Corregedoria que a gente não pode mais oficializar prá delegacia, então a gente já encaminha direto prá Defensoras que atuam nos Juizados de Violência Doméstica. (...) Eu faço os encaminhamentos, a gente expede os ofícios... se ela me disser 'olha, não posso voltar prá casa hoje', então a gente pode oficializar a delegacia, pedir pro delegado acompanhe ela até em casa, retirar os bens pessoais, o que for mais... os documentos, o que for mais necessário. A gente tem uma pastinha lá [na Triagem], de violência doméstica. Depende muito do caso, na maior parte das vezes, basta o encaminhamento pro Juizado de Violência Doméstica." (PM2)

"Eu identifico se tem alguma Unidade especializada na Defensoria prá eu encaminhar, em violência doméstica [JVD]. (...) Não existe um juiz cível de violência doméstica. Deveria existir, mas não existe: existe um juiz criminal. E algumas pessoas tentam mandar prá Família até prá obter de alguma forma a medida cautelar através de juiz cível que às vezes é muito melhor, enfim, mas o fato é que a Lei prevê lá medidas cíveis e medidas criminais, mas ainda não existe uma separação como deveria dessas questões e a coisa fica sempre sendo tratada na seara criminal, quando muitas vezes a cível é que vai resolver o problema da mulher em si. Não a questão de punir o agressor, mas de resolver o problema dela de ausência de moradia, de ausências de alimentos, de como resgatar os filhos, os bens, os sentimentos." (PM2)

Das falas, que de certa forma se repetem nas demais, tanto de lideranças quanto de plantonistas, fica mais uma vez muito claro o entendimento desses profissionais de que, para a questão da violência contra a mulher, a única solução jurídica possível atualmente é criminalizar o autor, mesmo que o objetivo dessa solução seja mais obter uma medida protetiva de afastamento do que de fato puni-lo com reclusão.

Percebe-se também o entendimento de que um caminho diverso passa pelo trabalho de outras/os profissionais, quando citam as/os profissionais do Centro de Atendimento Multidisciplinar, que trariam outros olhares e outras possibilidades de providência, diferentes dessa alternativa exclusivamente punitiva que encontram por meio das ferramentas que o Direito parece lhes fornecer.

Essa alternativa, aparentemente, corrobora o que já foi cogitado antes nesta dissertação a respeito das oportunidades promovidas pelo trabalho interdisciplinar, ou seja, pelas trocas de experiências, dificuldades e possibilidades entre Defensores/as e Servidoras/es dos Centros de Atendimento Multidisciplinar, que poderiam fomentar discussões muito produtivas para a construção de novos caminhos para o atendimento das demandas de violência contra a mulher identificadas na Triagem.

Para além das/os profissionais dos CAM, entretanto, é pertinente cogitar se não seria possível ampliar ainda mais essa troca de saberes e incluir profissionais de outras formações e/ou que atuam em outros setores (por exemplo, os Núcleos Especializados ou mesmo da Coordenadoria de Tecnologia de Informação), como as/os Servidores/as da área da Sociologia, Arquitetura, Tecnologia da Informação, dentre outras que já existem no quadro da instituição, que não são citadas por Defensores/as, mas que, assim como a Psicologia e o Serviço Social, provavelmente teriam contribuições a fazer para o melhor atendimento dessa demanda.

Indo ainda mais longe na idéia da troca de saberes, quais contribuições adviriam daqueles que, não necessariamente, são graduados em qualquer área do conhecimento específico, mas que lidam diretamente com usuários e usuárias como as/os Oficiais e Servidores/as Comissionados/as que atuam na Triagem ou mesmo em

Unidades como Pólo Família, Pólo Cível, Fazenda Pública, JVD ou até nas Regionais Infância ou Criminal? Essa pesquisa não daria conta de trazer o ponto de vista de tantos/as profissionais, todavia acreditamos que esses são outros valiosos caminhos de exploração acadêmica e institucional a respeito do atendimento da violência contra a mulher na Defensoria Pública.

Retomando as falas das/os entrevistados/as, o encaminhamento à delegacia aparece como necessário no atendimento da violência contra a mulher, no entanto, isso é associado por Defensores e Defensoras à lógica do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), que na prática leva ao tratamento criminal da questão ao exigir o Boletim de Ocorrência, mesmo para tão somente conceder medidas protetivas.

Essa exigência, ainda que inexista na Lei 11.340/06, aparentemente, faz com que a questão da violência contra a mulher desapareça, ou melhor, não apareça nesse gargalo, especialmente se não for a principal (ou seja, o motivo manifesto pelo qual a mulher busca a Defensoria) ou então se ela não concorda ou não consegue registrar tal ocorrência na delegacia (como é comum em demandas de internação involuntária de familiar com uso problemático de álcool e outros entorpecentes).

No entanto, mesmo que a questão das práticas do TJ seja um problema, no próprio site da Defensoria Pública, no link “Atendimento” e depois “Nossos serviços”²², o atendimento da violência contra a mulher é incluído apenas dentro da área criminal, não sendo citado na descrição de outras possibilidades, nem mesmo na Área Cível, onde a área de Família é incluída. Além disso, dessas falas depreende-se também que, para as/os Defensores/as, a continuidade de tal atendimento cabe apenas ao JVD, às Unidades da Defensoria dentro dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher do Tribunal de Justiça.

Ainda que o foco deste trabalho seja a Defensoria Pública do Estado, considerando essa problemática apontada pelos/as entrevistados/as, é importante informar - pois pode ser mais um caminho de investigação científica sobre a questão do atendimento

²² <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=3151>

das demandas de violência contra a mulher - que na estrutura do TJSP, não há JVD em todos os Fóruns de São Paulo, seja na capital, seja no Estado.

Segundo informação do *site*²³ do TJSP, na capital existem sete JVD (Central, Leste 1, Leste 2, Norte, Oeste, Sul 1 e Sul 2), que atendem um conjunto de bairros cada um: o JVD Central (Fóro Criminal Barra Funda), por exemplo, atende 93 bairros, o JVD Leste 1 (Fóro VI - Penha de França) atende 179. Além disso, segundo dados enviados pela Secretaria da Magistratura - Serviço de Expediente da Comissão de Organização Judiciária do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir de questionamento fundamentado na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), cada JVD conta com uma Vara onde trabalham um/a juíza e uma juiz/a auxiliar, conforme abaixo:

1º JVD (Fóro Criminal Barra Funda)	1 Juíza	1 Juiz
2º JVD (Fóro I - Santana)	2 Juízas	-
3º JVD (Fóro II - Santo Amaro)	2 Juízas	-
4º JVD (Fóro VI - Penha de França)	1 Juíza	1 Juiz Titular (afastado STF)
5º JVD (Fóro V - São Miguel Paulista)	1 Juíza	1 Juiz
6º JVD (Fóro IX - Vila Prudente)	2 Juízas	-
7º JVD (Fóro XV - Butantã)	1 Juíza	1 Juiz Titular (convocado em 2ª Instância)

Segundo informação prestada por *e-mail* pelo NUDEM, há uma única Defensora designada para atuar no JVD Central (que se encontra inserida no Fórum Criminal da Barra Funda, imersa, portanto no tratamento puramente criminal dessa demanda), duas no JVD Norte, duas no JVD Sul 2 e duas no JVD Leste 2. Não há profissionais atuando, portanto, no JVD Sul 1, no JVD Leste 1 ou no JVD Oeste.

²³ Recuperado em 06.02.2016 em <http://www.tjsp.jus.br/Institucional/Comesp/EnderecosDasVaras.aspx> (no final da página inicial do TJSP, à esquerda, na coluna "Acesso Rápido", clique no link "Rede de Atendimento à Vítima de Violência Doméstica", e na página seguinte, à direita, na coluna "Saiba Sobre", clique no link "Endereços das Varas").

Complementarmente, segundo informações prestadas pela Coordenadoria de Ingresso e Promoção de Magistrado do Tribunal de Justiça de São Paulo obtida também por meio da LAI, existem 14 Foros com Varas de Família na capital. Nesses Foros existem 54 dessas Varas, que contam cada uma com um/a ou duas/dois juízes/as, totalizando oitenta e cinco Juízas/es (quarenta e três Juízas e quarenta e dois Juízes). Existe um Foro em que, havendo três Varas, não há nenhuma Juíza (Foro XII - Nossa Senhora do Ó) e dois Foros em que, havendo duas Varas, não há Juízes (Foro X - Ipiranga e Foro XV - Butantã).

Foro Central (João Mendes)	12 Varas	5 Juízas	7 Juízes
Foro I (Santana, Casa Verde, Vila Maria e Tucuruvi)	5 Varas	6 Juízas	4 Juízes
Foro II (Santo Amaro e Ibirapuera)	6 Varas	4 Juízas	2 Juízes
Foro III (Jabaquara e Saúde)	3 Varas	4 Juízas	2 Juízes
Foro IV (Lapa)	3 Varas	5 Juízas	2 Juízes
Foro V (São Miguel Paulista)	3 Varas	1 Juíza	5 Juízes
Foro VI (Penha de França)	2 Varas	1 Juíza	3 Juízes
Foro VII (Itaquera)	3 Varas	2 Juízas	4 Juízes
Foro VIII (Tatuapé)	3 Varas	2 Juízas	3 Juízes
Foro IX (Vila Prudente)	2 Varas	1 Juíza	3 Juízes
Foro X (Ipiranga)	1 Vara	2 Juízas	-
Foro XI (Pinheiros)	2 Varas	1 Juíza	3 Juízes
Foro XII (Nossa Senhora do Ó)	3 Varas	-	3 Juízes
Foro XV (Butantã)	2 Varas	2 Juízas	-

Mais uma vez, mesmo que o foco desse trabalho seja a Defensoria na capital, cumpre informar - pois pode também ser um modo de aprofundar e ampliar esta e outras pesquisas - que, ainda na estrutura apresentada no *site* do TJSP, no interior, incluída a

região metropolitana, há JVD em apenas 5 cidades das 645 do Estado de São Paulo: Guarulhos, Ribeirão Preto, São José dos Campos, Sorocaba e Suzano. Pensando na estrutura da DPESP no interior, há Regionais desta instituição em quatro dessas cinco cidades: Suzano, por exemplo, é atendida pelo convênio da instituição com a OAB (Ordem dos Advogados do Brasil), de modo que a questão da violência contra a mulher não é acompanhada por nenhum/a de suas/seus profissionais concursadas/os. Além disso, também conforme informação do NUDEM, não há necessariamente Defensor/a designada/o para atuar no JVD nessas quatro cidades em que a Defensoria possui Regional. Apenas São José dos Campos conta com um único Defensor designado para atuar nessa unidade na cidade de São José dos Campos e não há perspectiva de que outras Regionais recebam um/a profissional que se dedique a essa demanda.

Articulando todas essas informações, temos que, na capital, as mulheres em situação de violência são atendidas apenas se sua ação for considerada de competência de um dos bairros abarcados por somente quatro dos sete JVD na cidade e ainda assim seu atendimento será realizado por apenas duas Defensoras especializadas nessa demanda. Além disso, em um desses JVD, necessariamente, o atendimento será apenas criminal (e nesse caso contará com apenas uma Defensora). No interior, temos que das centenas de cidades do Estado, apenas as mulheres de São José dos Campos podem contar com um Defensor.

Levando em conta o exemplo de PH4, de que metade dos vinte casos que ele atendera na manhã da entrevista eram casos de Família e, numa hipótese de que apenas em metade desses casos houvesse situação de violência contra a mulher, existe a possibilidade de que pelo menos 25% dos casos que chegam diariamente à Triagem para atendimento de Família contém violência contra a mulher.

Com o dado de que são realizados por volta de 400 atendimentos diários na Triagem (conforme será melhor discutido no próximo item deste capítulo), seriam 100 casos diários de violência contra a mulher. Num cálculo que desconsidera a possibilidade de

o acesso à Defensoria ser mais fácil para as usuárias que vêm de regiões mais próximas do centro bem como ignora os casos em que a mulher expressamente fala da violência sofrida, se apenas as Defensoras do JVD permanecerem atendendo a violência contra a mulher significa que cada uma delas receberia cerca de 12 ou 13 casos diariamente. Isso considerando apenas falar com a usuária, não cumprindo outras atividades, inclusive as audiências e lembrando que nessa hipótese apenas metade dos casos de Família incluíam situação de violência contra a mulher.

Uma alternativa para suprir a falta de profissionais designados/as para tal atendimento seria que a questão passasse a ser acompanhada pelas/os Defensoras/es das áreas cíveis, em especial, da área do Direito das Famílias. Todavia isso demandaria que as/os juizes/as das Varas de Família aceitassem receber e julgar esses casos, o que não necessariamente acontece, como se depreende da fala de PM2 (*“Não existe um juiz cível de violência doméstica. Deveria existir, mas não existe: existe um juiz criminal.”*).

Além disso, explicar - até para si mesmos/as - a urgência de um atendimento parece ser um complicador para que os/as Defensoras/es definam que tipo de encaminhamento darão às pessoas com casos concretos que surgem diante de si nas baias da Triagem. “O que é urgência?”, talvez seja uma pergunta que precisa muito ser respondida, ou melhor, “Como demonstrar a urgência?”.

Situações de violência moral e psicológica repetidas ao longo de uma vida ou mesmo anos ou meses e das quais essas mulheres buscam, por meio da Defensoria, se livrar não seriam urgentes? Se não são, com base no que se fundamenta esse entendimento? Para lidar com essa dificuldade, aparecem estratégias como a relatada por PH2: encaminhar ao JVD um caso que, expressamente, se referia à guarda, mas no qual ele identificara uma situação de violência prévia que levava à mulher a buscar a instituição para solicitar a guarda do filho.

A questão da urgência parece o grande entrave para esse plantonista no momento do atendimento: ele não enxerga urgência do ponto de vista da criança (o pai maltratava a

mãe, mas não o faz com o filho, segundo o relato da mulher) de modo que não vê forma de conseguir um atendimento mais breve à mulher diante de si para seu pedido “oficial”, qual seja, regulamentar a guarda de seu filho.

No entanto, diante dos motivos pelos quais ela se encontra naquela situação, ele reconhece a urgência: não fosse a situação de violência, ela não estaria ali solicitando a guarda do filho e por identificar essa urgência desse ponto de vista, consegue atender às duas demandas de uma vez (a violência e a guarda) ao invés de ignorar uma para atender apenas à reclamação original da mulher.

Porém, como ele mesmo refere naquele momento, só lhe foi possível assim proceder porque conhecia as profissionais que receberiam o caso e pode conversar com elas depois, desculpar-se caso tivesse feito um encaminhamento errado e oferecer ajuda caso fosse útil. Determinar a urgência do atendimento da questão da violência quando esse é o contexto no qual as mulheres - e homens - buscam a Defensoria para propor uma ação da área de Família, é uma preocupação que se repete em muitas falas.

“A primeira coisa é verificar a questão da urgência. Se a pessoa está sob ameaça ou não, se a pessoa necessita de alguma medida urgente pra afastar a ameaça dessa violência ou o acontecimento dessa violência ou não. Se a situação não é urgente, quer dizer 'ah, ele saiu de casa, houve situação de violência e não tenho atualmente contato com ele', aí eu faço uma anotação no encaminhamento pro Pólo [Família] de que existe situação de violência prá que o Defensor que for responsável pelo atendimento possa ter essa cautela, solicitar o apoio do CAM local prá articular outros atendimentos da rede, prá ficar atento quando for fazer ou for tentar fazer uma conciliação, enfim prá que a pessoa fique atenta prá situação peculiar. Se existe alguma urgência ou alguma situação que pareça ser urgente eu já aciono o atendimento multidisciplinar [CAM] da Triagem prá que a pessoa possa receber um atendimento um pouco mais qualificado e, se for fazer esse encaminhamento e realmente constatada a situação de urgência, seja feita com urgência e não na

etiqueta de agendamento tradicional ou mesmo dali já saia algum tipo de encaminhamento pra rede, um acolhimento, enfim, daí depende da situação.” (PH1)

“Perguntava se o episódio de violência continuava, se ainda continuavam as ameaças, onde ela estava, se ela havia encontrado um lugar que permitisse ficar longe do agressor. Caso fosse essa a situação, eu fazia o encaminhamento, com urgência, pra Unidade que poderia propôr a medida. Caso não tivesse ainda o local pra ficar ou ainda tivesse a situação de violência eu tentava, num primeiro momento, encaminhar pro Centro de Atendimento Multidisciplinar [CAM], sempre deixando aberto, ao fim do atendimento, pra me procurarem pra poder, eventualmente, fazer o encaminhamento jurídico um pouco melhor do que aquele que eu faria.” (PH3)

A discussão sobre o que significa urgência para Defensores e Defensoras é muito pertinente, pois PM2, referindo-se a um único caso, encaminhado por ela da Triagem para um JVD, sobre o qual recebeu *feedback* da Defensora daquela Unidade, a plantonista relata que lhe foi dito que não havia situação de urgência naquele caso e explica o motivo da colega:

“Recebi uma vez só, me explicando ‘ah, não é pra encaminhar essa mulher, só caso de urgência atual ou iminente’, porque a pessoa já tinha saído há um ano e pouco do lar do agressor. Só que ela tava sem lar e eu achei isso extremamente urgente (risos)!!” (PM2)

A idéia de urgência, portanto, se refere à iminência ou à recente ocorrência de violência física. Percebe-se também na continuação do raciocínio de PH1, com relação a essa questão da urgência, a angústia causada pela dúvida se realmente não havia urgência que justificasse o encaminhamento do caso com essa caracterização e se a

solução encontrada para o problema era suficiente e levando novamente à questão das conciliações promovidas pela instituição:

“Fiz uma anotação, verifiquei que já não conviviam juntos e que não havia uma urgência. E eu fiz, preocupado com o desenrolar daquilo, numa eventual sessão de conciliação, enfim - não me lembro exatamente se também eu fiquei preocupado por conta do regime de visitas, eu não me lembro exatamente o que me deixou mais preocupado... Mas eu sei que eu deixei anotado, dando destaque no encaminhamento [pro Pólo] que havia situação de violência.” (PH1)

Essa estratégia, de noticiar a situação de violência à/o próxima/o Defensor/a que atenderia aquela pessoa, foi relatada também por mais uma plantonista:

“Eu registro o relato da pessoa no DOL, inclusive o que ela narra a respeito de situação de violência - e não, nunca, nenhum homem me narrou ter praticado violência contra a mulher na Triagem. E eu anoto ali os encaminhamentos que eu tou dando. Então, as explicações sobre a questão da violência e os encaminhamentos que não são referentes à violência (são de moradia, de guarda), deixo anotado no DOL e quando dou a lista de documentos, das medidas, enfim, anexo aquele relato prá chamar a atenção no segundo atendimento de que existe um relato de violência doméstica, inclusive prá pessoa que vai, de fato, acompanhar aquela medida que é inicial verificar se ela foi ao JVD.” (PM2)

Todavia, é importante notar que, apesar de buscar avisar os colegas dessa situação, talvez estas sejam providências individuais, pois a mesma plantonista que traz esse relato, nunca recebeu tal aviso de outrem:

“Não sei, eu nunca recebi... um relato. Tem lá o relato do DOL um termo que até o usuário assina. Eu nunca recebi nenhum P.A. que tivesse esse relato contendo uma informação de violência nesse pouco tempo que eu estou na Defensoria.” (PM2)

Entretanto, mesmo que no primeiro atendimento a questão tenha sido identificada, não significa que receberá o acompanhamento imaginado pela/o primeiro/a operador/a do Direito no atendimento seguinte:

“O encaminhamento que é dado a partir do segundo atendimento a gente já não sabe mais, então fica difícil de saber a efetividade disso.” (PM2)

“Quando é violência doméstica eu já faço encaminhamento com urgência, explico o motivo, só que não necessariamente ele vai ser visto como tal, como urgência, se não for a minha Unidade. Se não for comigo.” (PH3)

Ou seja, mesmo diante da dificuldade de que a questão da violência contra a mulher seja visibilizada e destrinchada do mar de banalizações das humilhações cotidianas dessas pessoas e mesmo que seja feito o encaminhamento da questão, não significa que a/o próximo/a que atenda aquela mulher - ou homem - dará atenção à situação de violência.

Referente a esse tema, é pertinente mencionar um assunto que entrou em pauta nas entrevistas depois que algumas delas já haviam sido realizadas a respeito da expedição, pela Corregedoria Geral, em 14 de julho de 2015, da Recomendação nº 29²⁴, com base em algumas correições realizadas e em provocações do NUDEM, nas

²⁴ A Recomendação nº 29 da Corregedoria Geral, acessada em 19.01.16, está disponível no sítio eletrônico <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=62834&idMoodle=10437>. O Parecer de maio de 2013, mencionado na Recomendação pode ser acessado no sítio eletrônico http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/repositorio/0/corregedoria_docs/Consulta-CGDP%20JVD%20SUL%20-%20SANTO%20AMARO%20-.pdf.

quais os órgãos percebiam demasiado menosprezo pela questão da violência doméstica.

Excluídos os “Considerandos” e as orientações pertinentes à questão tratada no documento, tal dispositivo:

“RECOMENDA que todos os Defensores Públicos formulem e distribuam os pedidos de medidas protetivas, devidamente instruídas, ainda que não haja atuação da Defensoria Pública no Juízo em que distribuída a ação, ou que haja atuação da Defensoria Pública apenas em favor do acusado, abstendo-se de encaminhar as mulheres à Delegacia e ao Ministério Público para tal exclusivo fim. Quando elaborada petição inicial com pedido de medida protetiva, deverá ser encaminhado o relatório específico do JVD.”

Ocorre que tal Recomendação teve uma péssima repercussão²⁵ entre alguns/mas Defensores/as, chegando-se ao ponto de serem recebidas reclamações na APADEP (Associação Paulista de Defensores Públicos). Aquela Associação, que conta com cadeira no Conselho Superior, manifestou-se na Sessão de 16 de Julho de 2015 contra a referida Recomendação, solicitando sua suspensão, motivo pelo qual foi aberto processo administrativo para apreciá-la.

Em função dessa situação, representantes dos movimentos de mulheres se manifestaram no Momento Aberto da Sessão de 24 de Julho de 2015, do Conselho

²⁵ É possível acessar no canal da Ouvidoria Geral as sessões do Conselho Superior que trataram dessa questão, <https://www.youtube.com/playlist?list=PLqc3UA4FQGe7ELE3s0gtbGaHyMAxTr4b> (Sessão CSDP, de 16.07.2015) e <https://www.youtube.com/playlist?list=PLqc-3UA4FQGcu-clOpz-8oM3TovrahC0d> (Sessão CSDP, de 24.07.2015).

Superior da Defensoria Pública em apoio à iniciativa da Corregedoria. A Corregedoria, que tem cadeira nata naquele Conselho, também se manifestou sobre o assunto por duas sessões seguidas (nos dias 16 e 24 de julho) explicando e reiterando a Recomendação.

Nessa explicação foi mencionada a Deliberação CSDP nº 192²⁶ (de 03 de setembro de 2010), que especifica as atribuições relacionadas ao atendimento da questão da violência contra a mulher, e a necessidade de atualização de um Anexo da Deliberação CSDP nº 143 (de 26 de novembro de 2009) modificada por aquela, que trata das atribuições das/os Defensores/as de acordo com o tipo de demandas atendidas nos locais onde trabalham (Cível, Criminal etc).

A atualização desse Anexo, que deveria ter sido feita já em 2010, viria no sentido de incluir a atribuição de atuar em casos de violência doméstica contra a mulher para as/os Defensores/as que atuam na área Cível, que inclui as demandas de Família. Essa inclusão foi feita para os cargos criados depois dessas Deliberações, todavia não o foi com relação aos cargos mais antigos.

Apesar de toda essa movimentação gerada entre alguns/mas Defensoras/es, quando questionados/as, aqueles/as que entrevistamos não tinham grandes problemas com a Recomendação nem acompanharam as reclamações a respeito dela, conforme os relatos abaixo:

“Olha, eu não acompanhei. Eu não acompanhei isso, mas, salvo engano - faço aqui a ressalva de eu poder estar enganado - a questão da medida de urgência é independente da renda da pessoa. (...) Salvo engano, o que foi discutido no Conselho foi sobre a questão das atribuições do Defensor, se a Corregedoria poderia mexer em atribuição do Defensor, que as atribuições são deliberações do Conselho, não da

²⁶ Disponível em

<http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=46001&idMoldulo=5010>

própria Corregedoria. Eu acho que a discussão girou em torno disso, mas eu não saberia... essa eu vou pular! (risos)” (PH4)

“Na verdade, assim, não acompanhei ela de perto e acho que, ok, delegacia não quer fazer, a gente faz, a gente encaminha, entendeu? É difícil você obrigar a pessoa a fazer o trabalho dela. E quando o negócio fica pouco eficaz, então não adianta ficar oficiando, aí a coitada da mulher vai lá e vai na delegacia e não consegue, então, assim, tudo bem! É uma orientação que também não precisa ser seguida, né? O Defensor tem autonomia prá dizer, ‘não, eu vou oficial mesmo assim porque eu acho que nesse caso é importante que ela vá à delegacia’, enfim ele tem independência funcional prá não seguir, afinal de contas é só uma orientação, né? (...) E como eu não trabalho diretamente com isso, eu não tenho como opinar, na verdade, então eu pressuponho que a Corregedoria se debruçou sobre isso, tem elementos suficientes prá decidir nesse sentido, né, então não vejo, talvez quem atue diretamente possa ser que tenha alguma crítica a fazer... eu não tenho mesmo.” (PM3)

“Ah, é, eu até, eu até imagino quem seja, mas, assim, são três pessoas, ou sete vai... são sete pessoas! Talvez pessoas bem organizadas... Mas, assim, é algo que nem passaria pela minha cabeça, não fazer o atendimento de uma pessoa em situação de violência que tivesse renda familiar superior a três salários mínimos. Tem que fazer até ela restabelecer a suficiência econômica, até que ela resgate aqueles bens que lhe são devidos. Pode, inclusive, discutir uma futura cobrança de honorários, não vejo problema, como a gente faz na área criminal! Sim, se uma pessoa prefere ser defendida por um Defensor Público ao invés de contratar um advogado particular, ao final vai pagar honorários, então acho que isso pode ser discutido também, essa questão patrimonial, como a gente faz inclusive do curador. A gente defende pessoas, inclusive pessoa jurídicas, que a gente não sabe qual é o patrimônio e depois, se essa pessoa é encontrada, a gente pode cobrar honorários dela pela atuação que a gente

fez. Porque a nossa função é o socialmente excluído que tem a sua dignidade sistematicamente violada. Agora, uma pessoa em situação de violência está tendo a sua dignidade violada, portanto justifica a atuação da Defensoria, que tem que promover os Direitos Humanos, inclusive. E a Convenção da Mulher - quanto à existência desses direitos positivados em textos - não impede, se a carreira quer discutir - aí eu acho que é uma discussão plausível - uma futura cobrança de honorários depois que ela fizer a partilha de bens. Mas tem que entrar com a ação de divórcio, tem que adotar as medidas que ela quer que sejam adotadas, até que ela se restabeleça e reconstrua a situação. Se é que é possível, não sei se é possível depois de algumas violências que sofre, mas com certeza, tem que atender, Defensor Público tem que atender: atender, dar encaminhamento. Quando receber encaminhamento o Defensor tem que atender.” (PM2)

"Foi feito um pedido de suspensão da Recomendação da Corregedoria, porque é mulher? Eu não acho que é porque é em relação à mulher. Eu acho que a discussão está para fora disso, é questão de atribuição do Defensor Público. O assunto foi violência contra a mulher, mas poderia ter sido uma criança que surge no meio da tarde relatando que fugiu de casa. Quem é o responsável, vai ser só o Defensor da Infância? Se o Defensor da Infância não estiver, estiver em audiência, então ninguém atende essa criança? Entendeu? (...) Para mim, essa discussão no Conselho Superior tem a ver com atribuição e não com a questão de violência contra a mulher. [Poderia ser] qualquer outro assunto. Você está falando que agora um atendimento que não existia vai ser atendido a qualquer momento por quem estiver lá. (...) [É] questão de atribuição. Tem Defensor que entende que tem a sua atribuição, tem que cumprir a sua atribuição e se for além disso é questão de inamovibilidade, mas não está nem definido. Então assim: 'eu sou Defensora do Criminal, então não tenho que fazer a peça de Família'. Mas se a pessoa estiver na Triagem, aí é extraordinário, você foi

designado, é outra coisa. Mas se eu estou na minha demanda do dia a dia, eu fui lotada na Regional Criminal, então não tenho que fazer o divórcio.” (LM6)

Depreende-se dessas falas que a questão da inamovibilidade talvez seja o grande problema para alguns profissionais, independentemente da questão da violência contra a mulher. De outro lado depreende-se também que as/os plantonistas não enxergam a renda da mulher como um impeditivo ao atendimento se ela estiver em situação de violência.

Deduz-se, portanto, que a rejeição à Recomendação da Corregedoria entre as Defensoras e Defensores pode ser menor do que as referidas sessões do Conselho Superior podem fazer parecer. No entanto, chama a atenção o tempo gasto por Conselheiros e Conselheiras da instituição nessas sessões (mais de uma hora em cerca de quatro horas de sessão, tanto no dia 17 quanto no dia 24) com assunto que, teoricamente, incomoda tão pouco.

Diferente do entendimento de PM2 e de PH4, entretanto, nas referidas sessões do CSDP, a questão da renda da mulher volta a ser colocada como impeditivo para o atendimento, ainda que ela esteja em situação de violência. Ainda assim, PM2 resolve a contento a questão ao explicar a possibilidade de cobrar honorários das mulheres que, após o atendimento da Defensoria, recuperarem seu patrimônio e acesso aos seus recursos financeiros, caso estes ultrapassem o limite de renda da Deliberação nº 89.

É levantado, porém, o problema da existência de locais onde não existe JVD, o que geraria uma grande dificuldade para o ajuizamento dos pedidos de medida protetiva nesses locais. Isso se deveria à realidade desses locais, nos quais as/os Juízes/as criminais não aceitariam tais pedidos sem Boletim de Ocorrência ou sem provas da necessidade da concessão da medida protetiva somado ao fato de os juízes de Família não aceitariam decidir sobre demandas que entendem criminais, o que parece

uma replicação da questão da inamovibilidade, que também Defensores e Defensoras efetivamente repudiam.

Conforme a Lei 11.340/2006, em seu artigo 33, “enquanto não estruturados os Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, as Varas Criminais acumularão as competências Cível e Criminal para conhecer e julgar as causas decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher”.

Essa redação, portanto, pode ser um dos motivos pelos quais situações de violência contra a mulher sejam encaradas, meramente, como demandas criminais. Conseqüentemente, medidas protetivas que visam simplesmente impedir a continuidade das violências sem necessariamente punir seus autores não sejam considerados pedidos sérios, dado o contexto em que os/as Juízas/es criminais estão inseridos/as.

No entanto, como já vimos, muitas vezes a punição do autor de violência não é uma necessidade da usuária, mas encontrar formas de poder prescindir e se abster dele é. Uma liderança opina sobre o motivo para a busca por meios para fundamentar o entendimento de que atender a questão da violência contra a mulher não é atribuição de grande parte das/os Defensores/as:

"O real motivo é que as pessoas querem cada vez menos trabalho. (...) O tribunal tem colocado cada vez mais juízes na Vara. Alguns locais o Judiciário cria Varas novas e coloca Juízes Auxiliares nas Varas, os processos andam mais rápido e os Defensores ficam lá sozinhos. Então eu acho que hoje - não todos, que fique bem claro, tem gente que está bem tranquilo - mas muitos Defensores estão bem sobrecarregados mesmo, dizem 'eu não dou conta de fazer isso'. E é uma atuação difícil, a gente sabe que é uma atuação difícil e que demanda dedicação. (...) É mais trabalho. Porque o Defensor vai ter que fazer tudo o que ele faz e mais as medidas protetivas. (...) Então a Corregedoria exige que você faça, mas não que você acompanhe. Mas você precisa ao menos resguardar aquela mulher naquele momento e levar o pedido dela para o

Judiciário. (...) Se for indeferida eu acho que a mulher poderia procurar a Defensoria de novo." (LM4)

Além disso, nas mesmas sessões do Conselho, apesar da Recomendação orientar expressamente o não-encaminhamento para outros órgãos com o fim de solicitação de medidas protetivas, o encaminhamento para o Ministério Público é reiterado como um encaminhamento válido e se discute que a ineficiência das Delegacias não poderia ser fundamento para a atuação da Defensoria Pública como sua substituta. Não se trata, no entanto, de substitutividade, já que o artigo nº 28 da Lei 11.340/2006 fala na obrigação das Defensorias Públicas prestarem atendimento às mulheres em situação de violência.

Nas falas nessas sessões aparece também a diluição da questão da violência contra a mulher entre as várias outras que a instituição atende (pessoas em situação de rua ou reclusas no sistema carcerário, por exemplo), de modo que seria apenas mais uma entre várias questões prioritárias e não necessariamente grave como as outras. Uma dessas falas, no entanto, usando como fundamento a manifestação de uma das cidadãs no Momento Aberto naquele dia, rebate essa minimização da importância do atendimento dessa população, motivo pelo qual a transcrevemos:

"Nós temos que aumentar a barreira à violência. E a mulher, diferentemente da população de rua, tem uma prioridade pela fragilidade dela. Eu acho que esse tema mexe com a gente. E talvez nem eu saiba o quanto mexe porque é só quem sofreu a violência que sabe. Eu posso me aproximar dela, mas eu nunca vou poder sentir. E é duro, gente, porque o que nós já passamos na Ouvidoria de casos de mulheres - e acredito que alguns dos Defensores aqui também - realmente pega a gente por dentro."

Por fim, a partir desse gancho e novamente retomando a literatura, em especial Villela (2011), é fundamental que haja o reconhecimento do que sentem esses/as operadoras/es do Direito ao atender as demandas da violência contra a mulher. Como dito por LM6, *“a gente não presta concurso para super-herói, a gente presta concurso para Defensor Público”*.

Heróis e heroínas talvez estejam acima dos sentimentos humanos comuns. Enquanto tivermos humanos/as trabalhando para que outros/as humanas/os solucionem seus problemas - e creio não haver perspectiva de mudança quanto a isso - é preciso saber o que elas/es sentem e pensar em formas de como lidar com isso.

Somando ao constrangimento, mencionado por LH1 anteriormente, grifamos (em negrito) os sentimentos mencionados por esses/as profissionais do Direito: aparecem a preocupação, o incômodo, a sensação de estar perdido, a indignação, a raiva, a compaixão e o desalento, a insegurança, a tensão, a tristeza, a impotência, a frustração, o medo de errar, a luta contra a ideia de estar sendo egoísta, a estratégia do distanciamento e o reconhecimento de seus limites em prol da própria saúde mental, a esperança de estar acertando, de que esse problema se torne cada vez mais raro ou melhor acompanhado pela instituição, assim como o desejo dessas Defensoras e Defensores por ajuda e orientação, a nos mostrar algumas pistas sobre os caminhos que podem ser tomados para tornar força o que, num primeiro momento, poderia parecer fraqueza.

“Eu vejo **muita preocupação** deles [de Defensores/as] em tentar resguardar o máximo possível o direito e o interesse e integridade daquela mulher.” (LH2)

“Eu acho que o problema da mulher vítima de violência é principalmente quando ela tá num estágio que ela não reconhece a violência, sabe? Eu me sinto mais **incomodada** quando é uma mulher que não consegue identificar.” (LM5)

“Olha, **não é agradável**, ficar lidando com muitos problemas e tal, mas é aquilo que eu já mencionei: a gente tem que procurar por uma abordagem técnica e não se abalar psicologicamente e acabar não conseguindo por conta disso, dar uma destinação adequada aos casos. É lógico que, muitas vezes, reiteradamente vários problemas, um atrás do outro, **você sai até meio tonto**, assim, da Triage, mas é uma coisa que a gente... acredito que a maioria dos Defensores já aprendeu a lidar assim de forma profissional.” (PH4)

“É tão invasivo na vida da mulher vítima de violência, qualquer intervenção. **Eu fico imaginando** como talvez até isso faça ela não ir buscar, por medo de ir buscar, chegar lá, achar o que ela foi buscar, que é a proteção e depois **ela se ver sozinha**.” (LM1)

“Nossa, **eu fico indignada**, eu me sinto indignada mesmo assim porque... essa cultura machista, eles acham que mulher pode apanhar, entendeu, eles se sentem confortáveis. Se fosse um outro homem, de igual prá igual, não teria, entendeu? Eu costumo dizer... (risos) ...que **eu tenho vontade de amarrar o cara que faz isso no carro e sair arrastando no asfalto!** Juro! Até sumir, entendeu? Porque essa é a vontade que eu tenho. (...) É uma questão bem delicada, né, difícil de lidar... **Espero que chegue um dia que**, sei lá, isso **seja mais raro**, né? Que sejam casos pontuais, porque ainda hoje eu acho que é muito grande...” (PM3)

“Toda hora tou levantando, **morro de medo de fazer encaminhamento errado**... (...) Eu acho que essa situação e às vezes algumas outras que eu percebo que é algo extremamente delicado não deveria estar comigo, entendeu, a tarefa de direcionamento do que seria melhor prá fazer nisso... porque por mais esforçado que eu seja e querendo entender, **eu não tenho segurança**. Como eu te falei desse caso que eu atendi lá essa última vez que eu fui, **eu fiquei inseguro** em relação ao encaminhamento, só que como eu sabia que eu ía poder ter um feedback ou resgatar

a minha responsabilidade. (...) **Não poderia ter espaço prá amador que nem eu, sabe, ou profissional com boa vontade, só com boa vontade, mas sem um treinamento, sem uma formação específica.** (...) *Eu me sentiria mais à vontade se eu tivesse alguém lá ou prá me dar uma orientação precisa.*" (PH2)

*"Eu já me senti impotente, **já me senti impotente, muito triste e sem satisfação,** quando eu me deparava com um problema desses e não conseguia dar uma solução que eu imaginava ser a adequada porque, especialmente porque muitas vezes **não dependia só de mim,** dependia também da mulher, muitas vezes, ou do próprio sistema de justiça e serviços prá combater esse tipo de situação, então, **já me senti muito mal,** já me senti muito mal... Hoje eu não me sinto, hoje eu não me sinto e não me sentia atualmente, não me sinto tão mal com isso por conta de duas situações, aliás, por conta de uma palavra: limites, né? **Se eu perco no tribunal** e não consigo mais recorrer, não consigo mais acionar os serviços, **vou me sentir mega-frustrado, mas não tanto quanto antes** porque eu soube que eu fiz o melhor que eu conseguia dentro dos meus limites."* (PH1)

*"Às vezes que eu tratei disso na Triagem **eu não sei se eu prejudiquei ou não a pessoa,** se ela queria ou não falar sobre aquilo, se ela deveria ou não ter falado sobre aquilo, se era o caso ou não de eu ter explorado o assunto, se não sei como aquilo refletiu na pessoa, porque não sou preparada tecnicamente prá fazer esse atendimento. **Eu espero que tenha refletido bem, era a intenção, não é técnico.**"* (PM2)

*"É um atendimento que demanda uma atenção muito maior do que os atendimentos normais, então **acaba sendo um pouco mais tenso** por isso, né, uma preocupação em identificar as possíveis formas de violência que a pessoa sofreu ou está sofrendo prá poder ter uma orientação mais completa possível. (...) Não que eu fique contente*

com aquilo que é dito, com o atendimento que é dado, mas **é uma frustração com o próprio aparelho estatal**, com as próprias respostas que a gente pode dar nos casos." (PH3)

"Então na verdade a minha **sensação de impotência** é aquela coisa que eu sei o que vai acontecer, mas até por limitação eu não poderia fazer outra coisa, eu tinha que parar. Aqui na triagem **às vezes eu fico agoniada**. Dá vontade de amarrar a mulher e falar 'não, você não vai, você fica', mas é isso, **você está limitado** também. (...) No começo da carreira eu me envolvia até demais, eu sonhava, acordava no meio da noite, **hoje eu tenho uma úlcera** que se iniciou com uma gastrite, por conta desse meu envolvimento emocional de não saber separar as coisas. Hoje, 8 anos depois (...) é não pensar '**Você é egoísta, você é má**'. **Não, é que eu preciso sobreviver!** Até para atender essa mulher, até para atender essa pessoa depois eu preciso estar bem. Então eu aprendi, **eu tenho me distanciado**, tentado me distanciar e tomar uma posição mais profissional por uma questão até de sobrevivência." (LM6)

*"Eu acho que a gente está num momento em que a questão da violência tem crescido. Acho que a recomendação da Corregedoria ajudou a colocar essa questão. As teses institucionais aprovadas agora de Família foram o assunto do momento. Então acho que esse é o momento em que a Defensoria está com os olhos voltados para a violência, então a gente teria que organizar as coisas. O momento é propício, seja pela Recomendação, seja pelas Teses, seja pelo momento em que a gente vive, acho que é propício, **eu tenho realmente esperança de que a Defensoria vai passar a dar mais atenção para a violência doméstica** e acho que vamos conseguir fazer um atendimento qualificado, especialmente com o CAM, que tem um papel de protagonismo junto com o Defensor nesse assunto."* (LM4)

Atendimento e Triagem

Conforme informação do sítio eletrônico da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, atualmente, há 719 Defensores/as Públicas/os no Estado, que trabalham em 65 unidades espalhadas por 43 cidades. Conforme informações prestadas pelo Departamento de Recursos Humanos, desses/as, 180 participam da Triagem da capital em sistema de escala: 44 advindos da Regional Leste, 39 da Regional Central, 36 da Regional Sul, 33 da Regional Norte-Oeste, 14 dos Núcleos Especializados, 8 de órgãos vinculados à Administração, 5 da Regional Criminal e 1 da própria Triagem.

Até abril de 2014, os atendimentos da capital se davam sem agendamento, por meio da presença da pessoa interessada ou de sua representante no antigo local de atendimento inicial da instituição, também na região central, à Avenida Liberdade, 32, de segunda a sexta-feira, entre 7h00 e 9h30, sendo todos realizados no mesmo dia a partir das 8h00.

Desde essa mudança, os atendimentos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo são agendados pelo telefone 0800-773-4340, de segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00, e, na capital, são realizados no período da manhã, a partir das 8h00, à Rua Boa Vista, 150, no centro da cidade. Essa etapa presencial é conhecida institucionalmente como “Triagem”. Conforme informações de lideranças nas entrevistas, o chamado “teleagendamento” é realizado previamente ao atendimento presencial por empresa terceirizada, ou seja, contratada por meio de edital.

“[Quem atende no teleagendamento] são operadores contratados terceirizados, não são funcionários da instituição, nem formados em Direito. Tem um supervisor que coordena e que sempre entra em contato em caso de dúvida. (...) Para o agendamento nós temos um script que foi feito junto com os coordenadores.” (LM6)

A primeira triagem, portanto, é realizada por atendentes terceirizadas/os. A partir das indicações do script definido pela Defensoria Pública, os/as atendentes definem se a pessoa faz parte do público-alvo da instituição a partir de uma avaliação financeira prévia. Todavia, conforme a reflexão de um plantonista, um dos problemas gerados pela terceirização do teleatendimento é a ineficácia dessa etapa do trabalho com relação à avaliação financeira, o que pode gerar bastantes transtornos para a/o usuário/a da instituição. Isso porque a renda familiar é um dos principais critérios desta Defensoria Pública para incluir ou excluir o/a cidadã/o do público-alvo da instituição e, mesmo encaminhando o atendimento para as Unidades que dão prosseguimento ao atendimento da Triagem, a/o usuária/o pode ser denegado por superar o critério de renda no futuro se essa avaliação não for feita ou for considerada equivocada pela/o próxima/os Defensor/a, significando, para a/o usuário/a perda de tempo, de dinheiro e frustração da expectativa de ser atendida/o, e para a/o Defensor/a a necessidade de gasto do curto tempo do atendimento na Triagem com uma atividade que não diz respeito às questões jurídicas.

“Eles [os/as atendentes terceirizadas/os] não teriam, vamos dizer, uma autonomia, nem são funcionários da instituição, prá dizer ‘você não pode ser atendido’. Então, como eles não podem decidir efetivamente sobre isso, eles acabam [fazendo] da forma mais singela possível... perguntam ‘ah, você trabalha?’, ‘não, tou desempregado’, a gente [as/os Defensores/as] abre lá essa avaliação que foi feita no atendimento telefônico, não tem dado nenhum, um dado básico, básico, e aí a pessoa passa lá e aí somos nós que vamos fazer isso. Quando a gente tinha a Triagem lá na Liberdade, tinha um Defensor que ficava responsável por uma equipe, que era de funcionários, prá dar conta dessas questões de admissibilidade do caso na Defensoria e, passando por essa equipe, aí chegava prá gente: nós íamos direto conversando sobre o problema jurídico que a pessoa traz. Aí muitos colegas às vezes não têm muita disponibilidade prá ficar aprofundando isso ou porque também tão pressionados

pelo tempo, muita gente prá atender e às vezes nem faz a avaliação sócio-econômica. E lá nos Pólos vai ser refeita a avaliação sócio-econômica e denegada lá. Então a pessoa já ficou um tempo no telefone prá agendar, passa no primeiro atendimento, no terceiro contato com a instituição é que vão dizer prá ela que ela não pode ser atendida.” (PH2)

Além disso, com base nas orientações prestadas à empresa pela Defensoria, esses/as atendentes decidem se o agendamento é considerado urgente - de modo que a/o usuário/a deve ser atendido/a no dia seguinte - ou se não é - e, portanto, deve ser alocada/o na agenda comum, o que significa uma espera de cerca de trinta a quarenta dias.

Casos urgentes são os que dizem respeito, dentre outros, a situações com prazo para defesa (por exemplo, em função da prescrição do direito) ou a situações de violência. Ser considerado urgente, portanto, é fundamental para que um caso trazido à Defensoria receba atendimento com a maior brevidade possível.

Soma-se a isso, como visto no item anterior deste capítulo, o fato de que definir se o caso diante de si se enquadra no critério de urgência é também uma grande preocupação e dificuldade para Defensoras e Defensores, inclusive quando se vêem diante de um caso de violência contra a mulher.

Consideramos importante frisar, no entanto, que no script utilizado pelos/as atendentes terceirizados/as, não há questionamento sobre a existência dessa última situação: a/o usuário/a precisa manifestar expressamente que está sofrendo algum tipo de violência para que seja atendida/o imediatamente.

“Se a mulher liga no serviço e fala ‘eu sofri violência doméstica, eu sofri alguma coisa’, o atendimento dela é para o dia seguinte. (...) Só que por vezes a pessoa também não se sente à vontade de falar no telefone que ela é vítima de violência doméstica. Ela tem medo, ela tem vergonha, e ela só fala assim: ‘eu quero me divorciar’. E por mais

que as pessoas estejam ali no telefone, não tem nem o tempo de conversar com ela 'mas porque você quer se divorciar?', isso é o atendimento inicial que faz. O teleagendamento apenas te marca, ele é impessoal, ele só te marca um horário e pronto. E, por vezes, se ela não dá essa dica..." (LM6)

Portanto, apesar de o estudo da CEI sobre o atendimento da Defensoria às mulheres em situação de violência, retomado no item anterior deste capítulo, propôr também o *"encaminhamento de sugestão para a Defensoria Pública-Geral e Assessoria de Qualidade para implementação de teleagendamento específico para o caso de mulheres vítimas de violência"* e considerar *"fundamental que haja um número, ramal ou opção específica para o caso da mulher querer falar sobre a questão da violência e assim realizar agendamento de atendimento específico"*, tal providência, dois anos depois do fim do estudo - e, coincidentemente, da implementação do teleagendamento - também não foi tomada por esta Defensoria Pública.

Dessa forma, casos da área do Direito das Famílias, como o citado por LM6 (por exemplo, regulamentação de guarda e/ou de visitas, fixação de alimentos, divórcio, reconhecimento e dissolução de união estável, partilha de bens), ou de violência e/ou negligência institucional (como, por exemplo, os casos relacionados à saúde mental de um/a familiar, de violência obstétrica, de vagas em creches ou a outras situações de violação de direitos pelo Estado), em que a situação de violência contra a mulher não seja mencionada por ela, não são agendados para o dia seguinte e sim na agenda comum, com uma distância de pelo menos um mês entre o contato telefônico e o primeiro atendimento presencial da/o cidadã/o nesta Defensoria Pública.

Entretanto, como discutido anteriormente e conforme a literatura, é comum que a violência não seja sequer reconhecida quiçá nomeada dessa forma tanto por suas vítimas quanto por autores/as de violência. Portanto, muitos casos em que existe violência contra a mulher não são agendados como urgentes nessa primeira etapa do

atendimento da instituição em função desse desconhecimento da própria população atendida.

O questionamento direto pela/o atendente ou a existência de um item específico (na gravação que orienta o direcionamento automático, antes do atendimento por um/a trabalhador/a terceirizada/o), que mencionasse essa possibilidade poderia, no entanto, colaborar na mudança desse quadro.

Outras críticas que surgem ao teleagendamento se referem tanto à facilidade ou dificuldade do público-alvo da instituição em se adequar ao uso dessa tecnologia, quanto ao treinamento do/a trabalhador/a que é encarregada/o de realizar essa tarefa:

“Um enfrentamento que a gente faz todo dia é o 0800, que inibe o acolhimento do usuário dentro da Defensoria, (...) por exemplo, das pessoas que ligaram no 0800, foram atendidas, chegaram na Triagem e o nome dele não estava lá. Isso depende da sociedade organizada, no movimento social, de peitar a Defensoria. (...) O 0800 é tecnologia pura, não é? Então, não se pergunta se todos estão capacitados para usar aquela tecnologia, não é? Desde o atendente à pessoa que vai ligar, não é?” (LH5)

“Eu não sei se as pessoas todas conseguem acessar esse meio de agendamento. Ou por dificuldade, por baixo nível de educação mesmo, não sabe usar o telefone, o menu é imenso, ele te direciona várias vezes para vários números, então acaba demorando para chegar no próprio atendente que vai fazer o atendimento.” (LM1)

Da mesma forma, outra demanda que já discutimos anteriormente se refere às vagas em creches, mencionadas por um líder e por um plantonista:

“Os casos de creche, já são previamente identificados como creche. A pessoa liga no 0800, fala que é creche, por exemplo, então a gente já sabe que é creche. Como já existe esse fluxo, eles sempre são deslocados para o período da tarde. (...) A creche é

muito objetiva, é um fluxo especializado para isso. A gente tem cento e quarenta agendamentos de creche por dia. Então isso equivale a cerca de um quarto da demanda se fossem todos de manhã (...) [O atendimento é] feito por Oficiais e estagiários administrativos, apoiados por estagiários de Ensino Médio. (...) Na creche, não [se averigua se há situação de violência contra a mulher].” (LH2)

“Às vezes escapa, por exemplo, um caso de vaga em creche, cai lá prá eu atender caso de vaga em creche. Tem mil circunstâncias que você pode pegar a partir de uma demanda de vaga em creche, mas se ela não passa por um profissional que possa fazer isso, entendeu, que possa fazer essa conversa, você não vai identificar. (...) O que tem de orientação errada de vaga em creche: por quê? Porque eles botam um funcionário, nem estagiário de Direito, eles põe um estagiário de CIEE de nível médio! ‘Ah, porque vaga em creche é muito fácil, você pergunta prá mãe se ela foi lá, fez o cadastro, se ela não fez, ela pega o documento, a gente bota o nome dela...’ Não é assim! Cada caso de vaga em creche tem uma particularidade e a pessoa precisa de informação, ela precisa de orientação sobre isso porque ela vai lá com a expectativa de que ela tá em licença-maternidade, quando terminar a licença-maternidade vai sair a vaga porque ela procurou a justiça quando não é assim!” (PH2)

Cento e quarenta atendimentos diários de pessoas buscando efetivar o direito de crianças a uma vaga em creche. Também nesses casos não há apuração se existem situações de violência ocultadas por uma demanda jurídica aparentemente trivial como essa.

No entanto, quantos desses casos escondem uma mulher buscando condições para (re)construir sua autonomia financeira? Quantas visam com isso um caminho para se livrar de uma situação opressiva? E dessas, quantas nomeiam essa situação como violência? Não sabemos, pois essa questão ainda não é feita no teleagendamento, nem na Triagem.

Além disso, dada o grande volume de atendimentos somente a respeito da questão da vaga em creche somada à falta de critérios para averiguação da situação de violência tanto na Triagem quanto no próprio teleagendamento, cabe considerar a grande possibilidade de que, mesmo que junto ao pedido em creche viesse a explicitação de situação de violência, o caso seja definido como não-urgência por ser levado em conta apenas o direito da criança à vaga e não da mãe de não sofrer violência, de modo que o agendamento seria marcado na agenda comum mesmo na presença de situação de violência contra a mulher.

Além do mais, se nem entre Defensores/as há clareza de como averiguar e identificar casos de violência contra a mulher em que essa demanda não vem expressamente manifestada ou documentalmente demonstrada, como esperar que Oficiais e estagiários de Administração e Ensino Médio, orientados a recolher documentos, suponham que pode haver ali um caso como esse?

E mais: se mesmo Defensoras/es vislumbram o encaminhamento ao JVD como única medida plausível para uma demanda de violência contra a mulher, ainda que desconfiassem, o que fariam essas/es Servidores/as e estudantes com essa informação se esse encaminhamento não faz parte de suas atribuições, ou seja, não têm como realizá-lo por si mesmos?

Em função de situações similares a essa, ao longo de todas as entrevistas, questionamos quem, efetivamente, realiza os atendimentos na Defensoria Pública do Estado, dando ênfase ao atendimento realizado na Triagem da capital, mas recebendo respostas, por vezes, bem mais amplas. Entendemos que a descrição abaixo é a mais ampla de todas, de modo que, apesar de relativamente longa, a transcrevemos integralmente:

"São cento e cinquenta Defensores que passam por aqui. Tem Defensor que faz triagem uma vez só por mês, tem Defensor que faz duas vezes. O corpo de estagiários é fixo. Com os estagiários a gente dá continuidade, é mais fácil procurar uniformizar

tudo. Os Defensores é um pouco mais difícil, divulgar talvez informações, atualizações. (...) Nós temos quarenta e dois postos de atendimento, mais quatro postos [da sala de Coordenação], então, no total o máximo da nossa capacidade são quarenta e seis postos de atendimento. Esses quarenta e seis postos são ocupados por Defensores, estagiários e Oficiais, lembrando que dois desses postos são dedicados ao Pop Rua, que é uma atividade que ocupa o mesmo espaço físico da triagem, mas está à parte da Triagem. Não há uma diferenciação ainda de quais demandas vão para cada um: ou Defensor ou estagiário. O estagiário é sempre coordenado por dois Defensores. A gente tem esses dois Coordenadores e mais ou menos [outros] doze Defensores por dia, de dez a treze, e a gente está com mais ou menos vinte e cinco, vinte e seis estagiários (de manhã) e cinco à tarde. Tem sempre estagiário de férias, estagiários em licença prova, etc. Cerca de dez baias, digamos assim, mensurando por alto, são ocupadas por Oficiais e estagiários administrativos. O papel desses Oficiais no período da manhã é o agendamento de audiências de conciliação no CEJUSC, quando há chance de conciliação. Esse Oficial já entrega para [a pessoa] o termo de ajuizamento daquela ação, a data em que está agendada e, se necessário, a intimação da parte contrária para comparecimento. No período da tarde, esses Oficiais ficam dedicados à demanda de creche. Colheita de documentos, digitalização, colheita de dados. Fora isso, nós temos o CAM, Centro de Atendimento Multidisciplinar, que é formado permanentemente pela [nomeia a profissional], Psicóloga, e em rodízio por um Assistente Social²⁷ e três estagiários de Psicologia e dois estagiários de Serviço Social. A gente tem construído uma equipe que a gente chama de pré-triagem. Ficam mais ou menos três estagiários de Direito na portaria, ali na entrada, para tentar verificar algumas demandas que possam ter alguma resposta rápida, ou para que a pessoa não perca tempo esperando a senha ser chamada, ela ir para a baia, se

²⁷ Diferentemente do momento em que a entrevista com a liderança citada foi feita, quando esta dissertação foi escrita, o rodízio entre Assistentes Sociais para atuação na Triagem havia sido suspensa há poucos meses, com a assunção de uma profissional fixa.

identificar, por exemplo, que é um caso de conciliação, e aí mandar para o setor de conciliação." (LH2)

Dessa descrição apreendemos, portanto, que para os atendimentos realizados na Triagem na parte da manhã cerca de um quarto dos postos de atendimento são ocupados por Defensores/as, cerca de outro quarto são preenchidas por Oficiais ou por estudantes de Administração ou de Ensino Médio e em mais da metade dessas baias o atendimento é feito por estudantes de Direito.

Além disso, desses atendimentos, todos os que são imediatamente eleitos como passíveis de encaminhamento ao CEJUSC são atendidos pelos Oficiais e por estudantes de Administração ou de Ensino Médio. Entendemos razoável inferir, portanto, que todos os casos que são encaminhados àquele setor do Tribunal de Justiça também não têm averiguada a possibilidade de que exista situação de violência contra a mulher, em especial se o usuário que buscou a Defensoria for o/a próprio/a autor/a de violência.

Cumprе ressaltar que as pessoas que chegam ao Centro de Atendimento Multidisciplinar não vão diretamente a esse setor, são encaminhadas por um/a Defensor/a ou estagiária/o de Direito. Desse modo, comparativamente, muitos poucos casos atendidos na Triagem o são também pelas profissionais ou estudantes de Psicologia ou Serviço Social.

A identificação e encaminhamento das situações de violência não podem, portanto, ser realizadas apenas por esse setor, considerando inclusive a inviabilidade de uma Psicóloga, uma Assistente Social, três estagiárias de Psicologia e duas de Serviço Social darem conta de atenderem a mesma quantidade de casos avaliados por outros/as quarenta e seis profissionais e/ou estudantes, independentemente de sua formação ou escolaridade.

Somando-se à liderança acima citada, outros/as entrevistadas/os, além de informações, trazem críticas que entendemos muito pertinentes para compreender a

realidade cotidiana da Triagem, pois entendemos que impactam diretamente no acompanhamento das demandas de violência contra a mulher, não só nessa etapa de atendimento da instituição, mas nas subsequentes.

*“E o atendimento lá do centro, eu diria que o que eu tenho percebido historicamente é que tem diminuído o número de Defensores que são convocados prá ir lá fazer o atendimento porque você tem investido num modelo de primeiro atendimento por estagiário, que do meu ponto de vista é um modelo... eu acho que tinha que ser com Defensor, deveria ser com Defensor especializado. (...) São dez Defensores por dia, a gente atende mais ou menos quatrocentos casos por dia. Se a gente atende dez cada um, são dez Defensores, atende cem, então trezentos casos são atendidos por não Defensores. (...) Como é que funciona o segundo atendimento? Lá [na Unidade] é mais ou menos assim: você tem dois Defensores, eles ficam numa sala à parte e uma equipe de dez estagiários. Os dez estagiários tão fazendo o segundo atendimento e os Defensores tão lá sentados na sala e o estagiário ‘olha, esse caso aqui, eu fiquei com uma dúvida, doutor’. O Defensor não faz o atendimento pessoal no segundo, é também um grupo de estagiários. (...) Eu acho que é uma questão que é absolutamente essencial na Defensoria e que **ninguém se preocupa com quem é que atende o assistido, quem é que atende. [grifo da autora]** Eu tenho colegas lá da área da Família que, eu diria que assim, 95% dos casos eles não viram, nunca viram a pessoa que eles tão atuando. Porque todo atendimento é feito por estagiário: todo! (...) Dá prá mudar de um dia prá outro? Não dá. Agora, **só é assim porque é naturalizado, ninguém coloca isso como um problema [grifo da autora]**: ‘preciso de mais Defensor aqui porque eu não tou podendo atender as pessoas, eu tenho que delegar meu atendimento a estagiário e delegar atendimento prá estagiário não é certo’. **Não, delegar atendimento prá estagiário é a coisa mais tranquila do mundo! [grifo da autora]** E aí você passa semanas sem falar com o assistido, com o cliente nosso lá, semanas! E aí é um distanciamento, vai ficando um distanciamento*

que é enorme. Já tem um corte de classe social, já tem o corte de que você não consegue entender quais são os problemas das pessoas pobres (...) aí você nem conversa com elas: nem conversa com elas!" (PH2)

"Aí 'a primeira pessoa que vê é o estagiário! Não! A primeira pessoa que as pessoas vêem é o vigilante. Primeiro o vigilante, aí o estagiário, aí o Oficial, o Defensor Público, que vai dar toda a orientação." (LH1)

"A Defensoria não são só as pessoas concursadas. **A primeira pessoa que atende alguém na Defensoria Pública hoje não é um Defensor, não é um Agente, não é um estagiário. É um segurança.** [grifo da autora] E a gente tem que pensar também que essas pessoas precisam entender, primeiro, o que é a Defensoria, o que se faz aqui dentro, para a gente pensar como a gente vai atender essa pessoa de uma maneira mais adequada. Então essa sensibilização precisa passar por todo mundo que compõe essa instituição, e tem que ser algo constante. Não dá pra 'olha, um dia eu fiz, entrei, e no meu curso de formação teve e nunca mais tive contato com isso'." (LM2)

“[Defensores/as] escalados costumam ser de dez a treze, se não me engano, estagiários, sob coordenação do Defensor que é o Coordenador da Triagem são fixos, eles são estagiários só da Triagem. (...) Nunca preenche, quantas vagas têm eu acredito que são muitas, mas não preenche o número de estagiários. Muito estagiário falta muito, se for época de prova eles têm direito a faltar prá estudar, então acaba não indo, então a Triagem ela é muito difícil de estar sempre igual. Cada hora é uma coisa. Se faltar um [ênfase da entrevistada] Defensor no dia da Triagem, a Triagem já vira um caos, entendeu? E tem, também tem o atendimento da população de rua, que também é feito lá, tem o CEJUSC, tem a vaga em creche, então assim, é muita coisa acontecendo ao mesmo tempo lá. Os de vaga em creche ficam separados num canto,

são só os estagiários que atendem, o Defensor já não atende mais porque já tão acostumados, é sempre igual, eles só pegam lá a declaração, fazem uma inicialzinha e encaminham prá s Unidades. CEJUSC também, são os estagiários lá da Triagem. Pop Rua é uma escala diferente, que não tem nada a ver com a Triagem, é uma atividade também extraordinária, né, mas são só os Defensores que estão lá, inscritos na atividade. (...) Tem o pessoal do CAM... **Na verdade, aquilo lá é tão caótico, até o segurança atende, entendeu, num determinado momento, dá orientação, enfim... [grifo da autora]**" (PM3)

"Se a gente vai propor um novo modelo de Triagem, a gente vai pesquisar nas unidades, conversar com profissionais que atuam, os Defensores, os Agentes, os Servidores, estagiários, o segurança que fica na porta, que também tem contribuição a fazer para o atendimento, porque na prática ele também muitas vezes acaba auxiliando." (LM6)

"Nós temos a questão dos seguranças, por exemplo: em várias unidades o segurança é que fazia o encaminhamento das pessoas para as filas, mas o papel do segurança não é esse. A acolhida do usuário da Defensoria tem que ser feita por um Servidor, preparado, treinado, que seja capacitado, inclusive conheça toda a Defensoria para fazer o encaminhamento correto." (LH5)

"É importante o Defensor saber que, num acolhimento de demanda, ou atendimento ao usuário, ele deve perceber outras demandas. Ele deve buscar perceber a situação emocional e material desse usuário. Isso é muito difícil de ser feito, porque, **em muitos locais, o Defensor sequer atende o usuário. Isso é feito pelo estagiário de Direito. [grifo da autora]** (...) O atendimento é feito pelo estagiário e, depois, a demanda é passada pro Defensor que, aí, sim, acaba se atentando muito mais às questões técnicas do processo ou de outras providências que ele for tomar. (...) **No**

atendimento dos Pólos, normalmente são vários estagiários e um Defensor que fica só coordenando. [grifo da autora] Então, assim, a demanda é muito grande. A forma que se encontrou de conseguir fazer o trabalho, a roda girar, infelizmente, faz com que esse acolhimento ainda não aconteça." (LM3)

"O maior problema é o usuário e a usuária ser atendido por estagiários, não é? Primeiro que estagiário, ele por mais de boa vontade e preparo que tem, ele muda muito, circula muito na Defensoria, não é? Ele sai, porque tem um tempo determinado, não é? E a pessoa quando vem procurar a Defensoria, na maioria das falas, eles vêm com a expectativa de encontrar o advogado, a fala deles é essa, não é? Eu quero encontrar um advogado, e chega aqui a decepção é muito grande quando encontra um estagiário, e às vezes demora muito para ele encontrar o tal advogado, o Defensor Público, não é? Para mim é o grande desafio da Defensoria é isso: é colocar o Defensor na ponta, para que o usuário e usuária tenha a possibilidade de falar diretamente com o Defensor, aí tem limites? Tem limites. Tem a questão de poucos Defensores? Tem, mas se a gente não tiver isso como meta, como possibilidade, o que vai acontecer é que a Defensoria vai continuar assim, o Defensor longe do público. Até porque Defensor é muito caro, não é?" (LH5)

Neste ponto faz sentido trazer especificamente a dificuldade que mais foi relatada pelas/os entrevistados quando questionados/as diretamente sobre isso, qual seja, o grande volume de atendimentos que a instituição precisa realizar diariamente na Triagem e que repercute tanto na qualidade do atendimento quanto na grande demanda redirecionada para as Regionais.

"A gente atende uma média aí de - todos, né? - uma média total de umas seiscentas pessoas... Quinhentas, seiscentas pessoas por dia aqui na Triagem da capital. (...) O atendimento individual que cada Defensor tem que cumprir é um volume muito grande

de pessoas, é uma média de vinte pessoas por Defensor ou até mais num período de quatro horas.” (PH4)

“Eu fiz triagem desde que eu entrei na Defensoria, em maio de 2007 até março de 2013. A minha maior angústia na triagem sempre foi a do volume de atendimentos e a da pouca atenção que você tem que dar para o assistido. Porque você tem que vencer uma cota que eu, sinceramente, nunca atingi, porque eram quarenta atendimentos por manhã e para mim era impossível aquilo, então a maior angústia era por saber que a pessoa ficava um tempo esperando e eu tinha pouco tempo para conversar com ela.” (LM4)

“O número de atendimento por dia que é muito elevado e você ter que identificar a demanda rapidamente e já fazer um encaminhamento de pronto, eu acho que é o maior desafio, fazer um bom atendimento.” (PM3)

“Existe sempre uma pressão prá que você não prolongue demais a conversa com a pessoa, então eu acho que a maior dificuldade que a gente tem, ainda que esteja atenuada, continua sendo o tempo prá ouvir bem o que a pessoa tem prá dizer. (...) É um atendimento que há uma certa dificuldade de você aprofundar mais com a pessoa, sobretudo ouvir, deixar a pessoa falar livremente sobre o problema dela, você tende a fazer um atendimento muito dirigido.” (PH2)

“Eu acredito que uma das maiores dificuldades é conseguir realizar alguns encaminhamentos com qualidade de modo a satisfazer o usuário. Então... poderia dizer assim, uma das minhas maiores angústias hoje na Triagem é quando eu tou com um assistido, um usuário na minha frente, vou pegar a etiqueta de encaminhamento prá um determinado Pólo e vejo que o encaminhamento dele pro Pólo é pra daqui há dois, três, quatro meses, né?” (PH1)

“Diminuí o tempo de atendimento e a gente fica tentando equilibrar um atendimento célere e adequado. (...) As pessoas ficam nervosas quando esperam demais, mas aquela pessoa, depois de ela ter esperado, ela quer ser bem atendida. Então, como ponderar isso? Fica difícil. (...) Eu, especificamente, nunca foi pressionada, até porque nunca comentei os meus números de Triagem com alguém que defende um atendimento pela quantidade. Até cheguei a comentar uma vez, mas não cheguei a ser pressionada ou criticada pelo meu baixo desempenho em termos de quantidade - até porque eu pude discutir com essa pessoa com quem eu tenho mais intimidade porque que meu desempenho em quantidade é menor e o porquê o dele é tão rápido - então fiquei sabendo que ele não adota algumas coisas que ele acaba deixando prá outros órgãos que vão fazer o segundo atendimento, coisas que eu faria já no atendimento inicial.” (PM2)

“A maior dificuldade é a falta de estrutura, de pontos de atendimento, de não estar em todas as comarcas. E, também, humana. Mesmo onde existe a Defensoria, não ter Defensores suficientes prá acolher com qualidade a demanda existente. (...) [Para a/o Defensor/a], a maior dificuldade é a quantidade de trabalho. A demanda é muito grande e, como você tem que dar uma vazão a essa demanda, você acaba não se dedicando de forma qualitativa a algumas demandas mais complexas.” (LM3)

“A gente faz uma brincadeira, uma analogia, com o tamanho do cobertor. Quando o cobertor é muito curto, se você puxa, você descobre outro lado. (...) Você fica numa situação que é assim, o volume de trabalho, ele é tão grande que, se você não encontra filtros, você não dá conta do serviço. E, aí, passa a comprometer a qualidade do seu serviço. Que hoje já é comprometida, vamos ser sinceros. Quando você fala que você atende, aí, dois mil processos de família, você não consegue identificar os dramas da pessoa. Quando eu faço atendimento, muitas vezes eu conheço a pessoa

no dia da audiência. A pessoa te conhece no dia da audiência! E ela já veio três, quatro vezes aqui, e, às vezes, ela não viu a cara do Defensor que atende ela. Esse distanciamento, ele é dificultoso porque ele gera, de fato, uma coisificação do processo. Eu costumo pensar assim: o Defensor tem que trabalhar muito prá evitar que o processo se torne mais uma folha de papel na mesa dele. Porque toda folha de papel envolve uma vida. Toda ela. E por mais que pareça - prá gente - mais simples, uma ação de alimentos, pra aquela pessoa aquele lá é o processo. Não é mais um processo, é o processo." [ênfase do entrevistado] (LH4)

"Você tem que terminar sua triagem aproximadamente meio dia, meio dia e pouco. Então, a minha maior dificuldade é fazer um número de atendimento muito grande num espaço de tempo pequeno. Então, você não consegue, você muitas vezes tem que reduzir um pouco a fala da pessoa, conseguir pegar os pontos principais pra poder fazer um encaminhamento correto." (LM5)

Todas/os os/as plantonistas relataram que atualmente iniciam os atendimentos às oito horas e saem por volta do meio-dia e meia, no entanto, a quantidade de pessoas que atendem varia bastante e, aparentemente, é fonte de preocupação, em especial daqueles/as que atendem um número menor de casos.

"Eu já cheguei a atender trinta e quatro pessoas. Na verdade, cada vez, cada dia que passa eu acho que eu tou atendendo menos pessoas, por incrível que pareça. Eu tenho feito mais ou menos umas dezesseis, dezoito pessoas, [cada atendimento dura] uns quinze minutos." (PM1)

"Eu tenho um baixo desempenho em termos de quantidade. Eu vario entre nove a doze, treze atendimentos. Isso indo ao toilet uma vez, muito rápido, e sem levantar prá

tomar água porque a garrafinha fica do meu lado. Então são atendimentos que variam entre trinta e quarenta minutos.” (PM2)

“Quando eu sou Coordenadora dos estagiários - a gente coordena os estagiários que estão lá - então acabam sendo, assim, uns cinquenta atendimentos! Nem todos eu estou lá pessoalmente, mas todos eu assino, todos eu tenho que autorizar. Quando eu não sou a Coordenadora, por volta de vinte e cinco, hoje em dia. Acho que [cada atendimento dura] uns dez minutos. Depende, tem uns casos mais complicados que às vezes demora meia hora.” (PM3)

“[Atendo de] quinze a vinte pessoas (...) Quanto tempo leva? Ah, isso já é difícil mensurar. Porque cada atendimento é único, sabe? Então, por diversas razões, desde o estado emocional que a pessoa chega, da complexidade do problema e da dificuldade ou facilidade de compreensão da pessoa ou da angústia que a pessoa chega, então é muito diferente. (...) E também depende da quantidade de demanda que a pessoa traz porque às vezes a pessoa traz mais de uma demanda - jurídica ou outro tipo de demanda. O que eu posso te dizer é que tem atendimento que dura em torno de cinco, dez minutos, porque é algo muito simples, e tem atendimento que dura mais de meia hora.” (PH1)

“Eu, por exemplo, faço uma triagem por mês, então descontando aí quando eu tou de férias, vai dar uns dez atendimentos por ano, dá uns doze, treze [atendimentos por dia], então você não consegue aprender.” (PH2)

“Eu atendo entre quinze a vinte pessoas diretamente. Nesse ponto houve uma contingenciamento de pessoas que procuram, porque hoje você tem um número limitado de senhas todo dia - antigamente você não tinha esse limite - mas não era incomum sair depois das duas horas da tarde.” (PH3)

"Hoje eu atendi acho que vinte, exatamente vinte pessoas. Já cheguei a atender quarenta pessoas numa Triagem. Isso não se repete mais, mas ainda é bem volumoso." (PH4)

Para lidar com a realidade da alta demanda, a instituição buscou uma solução que tornasse mais exequível a tarefa de realizar tantos atendimentos iniciais em um período tão breve. Essa solução foi aumentar o número de atendentes que, efetivamente, concretizam a tarefa de atendimento ao público sem onerar tanto o orçamento da instituição.

A responsabilidade por tais atendimentos foi então distribuída entre outros profissionais da instituição (os Oficiais de Defensoria) e entre estudantes de graduação (Direito e Administração, principalmente) e do Ensino Médio. Ambas categorias, comparativamente à carreira de Defensores/as têm um baixo impacto orçamentário.

As/os Oficiais ganham cerca de 10% do salário de Defensoras/es e os/as estagiárias/os, ainda que estejam disponíveis por menos tempo (quatro ou seis horas, dependendo da formação), ganham uma bolsa equivalente a um salário mínimo ou menos, não percebendo outros benefícios ou gerando impostos que Servidoras/es e Defensores/as geram.

Todavia, apesar dos benefícios da economia orçamentária e de tornar minimamente exequível a tarefa de atender as pessoas que buscam a Defensoria Pública, tanto plantonistas quanto lideranças relatam os problemas advindos da prática de utilizar estagiários para conseguir atingir essa meta, como segue:

"Você faz o atendimento por estagiários, que não me parece o adequado. O Defensor já não tem preparo específico prá isso, o estagiário ele tá em formação ainda, jurídica, então imagino que a dificuldade prá ele prá identificar, prá ter uma escuta nesse sentido é muito maior. (...) No formulário que a gente tem prá fazer o encaminhamento

prá Unidade, há um campo em que você pode preencher com observações. Nesse campo eu já faço todas as observações que eu entendo que são necessárias prá que quem vá fazer o atendimento na unidade não deixe cair também na vala comum, que esse é um outro perigo: o atendimento na unidade em geral é feito por estagiários e, pode ser que, não necessariamente sejam feitas as perguntas adequadas ou que esses elementos surjam. É muito mais simples você fazer uma ação de guarda padrão: usar o modelo que tem, ação de divórcio padrão, usar o modelo que tem. Nem sempre a situação de violência ela surge novamente.” (PH3)

“Existe uma enorme evasão de estagiários, não ficam. Muitos ficam até o fim e recomendam para os amigos e muitos vêem que não é bem aquilo, vai para um estágio na Magistratura, vai para um estágio na Justiça Federal, vão ter uma bolsa exatamente do mesmo valor ou até um pouco maior e ter muito mais tranquilidade, não precisa enfrentar o atendimento ao público. Tem que ter um perfil para o atendimento. Esse é outro problema. Nem todas as pessoas têm esse dom de sentar e ouvir, de fazer o atendimento ao público. Lida com teses jurídicas com a maior tranquilidade, pode ter a dificuldade que for, mas não põe para conversar com alguém, que a pessoa não se concentra, não consegue ou sofre pelo problema que está recebendo. (...) Os estagiários são estudantes lá de dezoito, vinte, vinte e um anos, vinte e poucos anos, são muito jovens. Então a gente tem dois tipos de estudantes, ou até mais, sei lá. Aqueles que vieram de classe média alta, que tem aquela família que parece uma família de comercial de margarina, como a gente diz, então, assim, não imaginam as dificuldades que as pessoas de baixa renda passam, as pessoas de classe social vulnerável. E tem aqueles que vêm dessas famílias, que enfrentaram várias dificuldades e conseguiram lá, com muito custo, estar numa faculdade. Eu acho que esse talvez tenha mais sensibilidade ali no atendimento. (...) Pode ser que os jovens, esses estagiários, talvez nem consigam perceber isso, porque eles são um pouco... eu não sei se eu estou errada, mas a impressão é que são um pouco

desligados ali. Então se a pessoa não relata [uma situação de violência contra a mulher], eu não sei se ele teria habilidade de tentar.” (LM1)

“A gente se baseia na falta de informação da nossa clientela. Você põe um estagiário lá, [ele] não conhece quase nada, quando ele entra você não vai lá com ele prá ele atender junto com você, prá ele aprender junto com você, você já bota ele prá ir junto com outro estagiário, que tá há um pouquinho mais de tempo que ele e o outro estagiário vai ensinar ele a atender. Então um estagiário forma o outro na tarefa de atendimento. E faz muita bobagem, né?! Outro dia eu tava comentando com um colega, falando assim ‘outro dia eu tive que descer lá e comecei a assistir o estagiário atender, começou a me dar arrepio, eu tiver que sair de lá’, porque você entra em desespero! (risos) (...) Como é falado, não tenho prova, entendeu? E o atendimento é isso. E a pessoa, muito humilde, não consegue perceber claramente. Quando você vai - a gente - se você for no médico e ver que o cara não sabe nada, a gente tem condição crítica de saber que, né, agora, lá as pessoas são muito simples, né? Vai lá, a pessoa dá uma orientação estaparfúdia e a pessoa tá lá, ouvindo... e uma orientação errada causa um estrago absurdo na vida da pessoa, mais do que uma petição mal feita. O importante é que a petição é escrita, né, e aí então você tem uma prova de que tá sendo mal feito o trabalho, tem erro de português, então você não pode deixar pro estagiário fazer as petições, por isso que tem que ser o Defensor porque ele que assina e põe o nome dele, agora o atendimento que é feito no meu nome pode ser feito lá sem...” (PH2)

Há ainda o relato por um plantonista da ideia de que o atendimento ao público seria uma atividade inferior e que não caberia à/ao Defensor/a realizá-la, pois haveria outras tarefas mais importantes às quais esses/as profissionais deveriam se dedicar. Essa ideia, para além da questão orçamentária ou da grande demanda que chega à instituição, explicaria a naturalidade com que ao menos algumas/ns Defensores/as

parecem encarar o fato de que a esmagadora maioria dos atendimentos na Triagem - mas também nas Regionais, como referido pelas/os entrevistados/as - não seja realizada por Membros da Defensoria Pública e sim por estagiárias/os, inclusive de Ensino Médio.

*“Tem idéia que podia ser até menos Defensor, pode ser o modelo igual é lá no segundo atendimento, então você tem uma salinha que tã os Defensores ali e um montão de estagiário conversando, fazendo atendimento e quanto o estagiário tem alguma dúvida ele vai lá. Defensor não atendendo diretamente, só como retaguarda pros estagiários atenderem. E quando essa questão foi trazida lá, acho que pela Ouvidoria, lá essa questão da violência doméstica, pessoal: “não, os Defensores tem que atender”, „não, magina, não temo condição, não tem sei quê”. É estruturado, **isso é estruturado na Defensoria: o atendimento da pessoa NÃO é tarefa de Defensor [grifo da autora]**, tarefa de Defensor é a ‘nobre tarefa’ de fazer a petição, entrar com recursos, acaba tendo que fazer audiência porque é necessário que seja presencial, né, um estagiário não pode fazer uma audiência.” (PH2)*

Outro plantonista também reflete acerca da dúvida sobre a necessidade de que o atendimento ao público seja feito por Defensores/as, no entanto, conclui que é trabalho fundamental para esses/as profissionais.

“Do ponto de vista profissional, acaba sendo um certo paradoxo porque ao mesmo tempo que é simples, é complexo. Então ao mesmo tempo que eu penso „caramba, eu tou aqui usando, tou aqui desde as oito da manhã, ou até o meio-dia, meio-dia e meia, usando todo esse tempo prá fazer algo que é um simples atendimento, que poderia ser feito por demais Servidores ou estagiários?”. Ao mesmo tempo que eu penso isso, eu penso que é complexo porque se é difícil em razão de alguns pontos de complexidade que eu acabei de dizer, que se corre o risco, até pelo tamanho que é

São Paulo, de você fazer encaminhamentos equivocados, então eu vejo que, no final das contas, é um serviço muito importante, prá que o Defensor Público faça. Então prá mim um dia de triagem é isso: ao mesmo tempo que eu vejo que tem uma simplicidade, tem uma complexidade.” (PH1)

Ao mesmo tempo aparecem tanto a ideia de que o atendimento ao público é central dentre as atividades das/os Defensores/as quanto a consideração de que compreender e aceitar isso é o que tornaria esses/as profissionais adequados/as a essa instituição.

“Eu diria que nós temos aí várias figuras, várias possibilidades, temos o Defensor que é o vocacionado, aquele que sabe porque escolheu a Defensoria, e que ele gosta de estar com o povo, e que ele procura o povo, se o povo não procura ele, ele procura o povo, faz os movimentos, participa, esse é um Defensor, você tem outros Defensores que estão ali à disposição, se o povo procura ele atende, não é? Acolhe bem, e tal, respeita, não é? E tem aquele Defensor que realmente não quer saber, está ali porque é um profissional, acha que não precisa estar fazendo, vamos dizer assim, o atendimento direto, que o estagiário cumpre muito bem o papel dele, o papel do Defensor é mais analisar o caso, fazer a intermediação com o Judiciário, não é? Eu acho que tem tudo isso aqui na Defensoria, tem tudo, entendeu? Dizer para você a porcentagem eu não arrisco, porque isso é muito complicado, mas a gente já percebeu que tem Defensor que acolhe, que abraça o usuário... Todo mundo é obrigado a abraçar o usuário? Não, mas tratado com respeito todo mundo é, por exemplo, alguém recusar dar a mão para um usuário: é impossível ser Defensor desse jeito, mas aí tem, nós temos Defensores assim, e aí a gente se questiona: é Defensor por quê? Eu acredito que é mais por uma questão profissional, financeira, de carreira, não é de vocação, não é aquele Defensor que está ali por causa da situação do povo, que não se sensibiliza com a realidade de miséria que nós temos, não é? Que é na verdade, a

causa da Defensoria existir, porque ela só existe porque tem desigualdade, não é? E a missão dela é exatamente o quê? Quebrar essa desigualdade, não é?” (LH5)

“Eu quando escolhi ser Defensor Público eu sabia que eu atenderia o público a carreira inteira. Então eu jamais vou poder reclamar dessa condição, porque foi uma condição escolhida e uma condição quista. Eu escolhi ser isso, então realmente o estudante do concurso tem que tomar essa decisão antes. Hoje, na capital, com a necessidade da implementação da atividade da visita dos presídios, todos os Defensores Cíveis estão convocados compulsoriamente pela Segunda Sub²⁸ para fazer triagem. Então não é uma escolha você fazer triagem ou não. Você ganha um adicional respectivo, que é atividade de especial dificuldade, mas você não pode abrir mão do adicional e falar, “não quero fazer triagem”, todos estão obrigados a fazer Triagem. Isso fez com que pessoas mais antigas na carreira voltassem, retornassem a essa atividade. E é muito interessante, por exemplo, ver uma pessoa como a Cristina Guelfi, que foi a chefe da instituição, a primeira, uma Defensora Pública Geral, atendendo ali como os Defensores do sexto concurso, e atendendo da forma que ela atende, super dedicada, preocupada com o usuário, educada. Então assim, é um exemplo para mim muito forte, essa respectiva Defensora. Talvez um estado de insatisfação por estar aqui, por ter acordado cedo, enfim, se percebe e às vezes até natural, mas eu acho que isso não repercute no usuário.” (LH2)

Tanto Defensores/as jovens quanto aquelas/es formados/as há mais tempo, quando questionados/as, referem não terem conhecimento de que haja momentos de aprendizado da habilidade de atender ao público na graduação, excetuando na prática de estágio, bem como não terem recebido nenhuma orientação ou treinamento para realizarem esse atendimento. Talvez esse seja um dos fatores que os levam a encarar

²⁸ Segunda Subdefensoria, cargo da Administração, de apoio à/ao Defensor/a Público/a-Geral.

essa atividade como algo estranho às atividades que efetivamente devem ser desempenhadas por eles/as.

*“Essa pessoa ser treinada para ouvir, ela receber instrumentos para uma escuta qualificada, que ela tenha paciência, que ela saiba interpretar a angústia de quem está sentado na frente, relatando o seu problema. **As pessoas não saem da faculdade [de Direito] preparadas para ouvir. [grifo da autora]**” (LM1)*

*“Acho que, **salvo engano, a gente teve um curso até hoje sobre como atender na Triagem, nesses oito anos [grifo da autora]** que eu sou Defensor. Foi bem no início. Deve ter sido em 2008 pra 2009, eu acho. E foi numa época que os Defensores do Criminal iam começar a fazer Triagem, na capital.” (LH4)*

“Eu acredito que, nas faculdades, não tem um atendimento, uma aula, uma orientação de como você deve acolher uma demanda, o usuário de uma demanda específica, ou de outra demanda específica, e como isso deve ser feito. [Na vida profissional] também não. Não existe. Na verdade, desde a criação da Defensoria, há uma proposta de se definir rotinas administrativas, [mas] não da forma como acolher esse usuário. De qualquer forma, essa proposta nunca saiu do papel. Isso não existe na Defensoria Pública. (...) Uma pessoa que quer ser Defensor Público ou Defensora Pública, vai prestar o concurso e vai ingressar na carreira, sabe que vai ter atendimentos, mas eu entendo que ela quer ser Defensora Pública pelo fim social da Defensoria. Então, pela transformação social, pela busca da justiça social. O fim, o objetivo de ser Defensor Público, não é o atendimento. É um meio de conseguir esse fim.” (LM3)

“Eu acho que, de fato, não é muito tratado [o atendimento do cidadão/cliente]. A graduação, como tem uma vinculação muito forte com a OAB, talvez, ela tem uma

preocupação muito na técnica jurídica. De fato a faculdade de Direito mais se preocupa com isso, na formação da sua técnica. A forma como você fala ou a forma como você interage ou com o cliente ou com o usuário vai muito da sua experiência profissional mesmo. O Defensor Público durante a sua carreira, por mais que ele migre de cargos, ele de uma forma ou de outra estará em contato com seu usuário. [Na área de Família] o volume de processos é grande e tem muito atendimento. Então isso te insere nesse ambiente de atender o público, é um atendimento intenso. Então acredito que hoje a faculdade de Direito de fato não prepare para esse atendimento. E tem vezes que você ouve usuário, ele se coloca em tantas enrascadas, digamos assim, que você fica com dificuldade de dar uma resposta jurídica para aquilo. Então, seu raciocínio jurídico nesse dia a dia de triagem, de atendimento inicial, acaba ficando muito apurado. Então acho que estágio nesse setor da Defensoria é muito engrandecedor para o estagiário.” (LH2)

“Eu acho que a gente não tem esse tipo de capacitação em nenhum curso de Direito. Então o Defensor quando chega aqui vai atender quase por intuito. Então a gente não tem uma preparação de como deve ser uma oitiva, de quanto tempo tem que durar essa oitiva, o que a gente deve explorar, o que não deve explorar, então faz com que o nosso atendimento acabe sendo muito técnico. A gente se apega especificamente às coisas técnicas e a gente percebe, com o passar do tempo, que muitos dos usuários quando buscam, buscam mais do que isso. Ou às vezes num primeiro momento eles nem tem muita noção porque eles estão aqui. Eles precisam de um espaço para conversar, para tirar dúvidas, e o Defensor como não é preparado para isso porque ninguém nunca ensinou isso para ele, nem na universidade, nem quando entra na Defensoria Pública, e isso acaba se perdendo.” (LM2)

“O atendimento eu fui aprender depois de um certo tempo. Você conseguir passar tranquilidade prá uma pessoa porque ela enfim tá entendendo o que tá acontecendo

com ela porque você se esforçou prá falar uma linguagem que ela compreende, prá traduzir toda a complexidade do sistema de justiça, que que tá em jogo, o que que não tá e ela conseguir, mesmo que seja uma notícia ruim, mesmo que seja prá falar „olha, as chances são muito pequenas, por isso, por isso e por isso“, prá pessoa sair tranquila. Muito mais do que você ficar fazendo petições de cinquenta laudas e esgotando todos os recursos e fazendo um monte de coisas: um bom atendimento tem muito mais relevância pra vida da pessoa do que muitas vezes um monte de recursos que esteja fazendo no caso delas, né? Isso eu percebi, sem dúvida depois de muito tempo, né... tentando fazer um esforço me colocando na posição de uma pessoa que tá passando por uma situação complicada: ela tem, no mínimo, o direito de entender o que tá se passando na vida dela.” (PH2)

O aprendizado dessa habilidade, portanto, se dá na prática profissional, nos erros e acertos do fazer cotidiano, sem qualquer espaço para discussão das dificuldades inerentes a essa atividade. Assim, somada à ausência de formação durante a graduação e à parca capacitação para a compreensão, averiguação e identificação de situações de violência contra a mulher, a atividade de atendimento, genericamente pensada, parece ser desvalorizada, já que (quase) inexistente nos espaços de formação, tanto na graduação quanto nas capacitações institucionais. Entretanto, para além da desvalorização dessa atividade, surge o relato da inviabilidade de o/a Defensor/a fazê-la pessoalmente.

“Se cada Defensor for dedicar dez minutos do seu período de atendimento a cada usuário e nem seria suficiente... Talvez assim, para fazer um diagnóstico muito rápido, imagina: seriam atendidas seis pessoas por hora. Numa jornada de oito horas, supondo que o Defensor fosse fazer só aquilo, não atenderia cinquenta pessoas. Um Defensor num dia! Sendo que com o modelo que acaba sendo indireto, o Defensor coordena estagiário e coordena Servidores, acaba alcançando aí um público de cento

e vinte pessoas, que se for fazer o cálculo do período de duração do atendimento e dividir também pelo tempo, pela duração da hora, você vê que cada pessoa tem ali a dedicação de minutos para o seu atendimento inicial. (...) Esse modelo do estagiário fazer aquele primeiro contato, estar com o Defensor na orientação, acaba sendo uma forma de otimizar esse atendimento. Mas, assim, é muito difícil você ter uma equação de qualidade e quantidade. Porque cada vez que você tem que dar conta de uma massa, de um volume de trabalho, a qualidade cai.” (LM1)

*“Às vezes cê pega um usuário do nosso serviço que é um pouco mais, demanda um pouco mais a observação dos seus direitos aí ‘não, eu quero falar com o Defensor’, ‘ah, mas é muito chato esse fulano não sei o quê, o cara só quer falar com o Defensor’! Agora se você me falar assim ‘é preguiça?’: não, não é preguiça! Eu fui, eu lembro que eu fiquei um ano na Família e eu vim - tava todo metido a gostosão - falei ‘ah, eu mesmo vou atender, eu vou voltar lá no horário de atendimento todo dia à tarde...’ (estalando os dedos) E lá eles faziam atendimento duas vezes por semana no período da tarde e ainda mediante agendamento. Eu falei ‘não, prá mim não vai ter agendamento e eu vou ficar lá no atendimento à tarde junto com os estagiários atendendo junto com eles’! Estourei minha banca completamente, perdi o controle, fiquei devendo, depois estourou prazo, não tinha, não tinha condição de fazer isso: **o sistema é montado prá que funcione dessa maneira, não adianta um deles dar uma de herói e falar assim ‘não, eu vou atender pessoalmente todos os meus casos’, não dá, não dá! Mas é absolutamente tolerado isso, ninguém denuncia isso como uma distorção [grifo da autora].” (PH2)***

Considerando essa situação, ainda que nem todos os atendimentos sejam realizados pelo/a Defensor/a especificamente, parece fundamental que sejam formuladas práticas que garantam sua qualidade. No caso da questão da violência contra a mulher, o mínimo de qualidade é que essas situações sejam sempre identificadas,

especialmente antes do encaminhamento para composição extrajudicial de conflitos, seja ela realizada dentro ou fora da Defensoria Pública. Vinculada à percepção de inexecuibilidade da tarefa de atender toda a demanda, temos também outra solução encontrada pela instituição para dar conta dessa responsabilidade: os encaminhamentos de usuários e usuárias para órgãos externos à Defensoria, por exemplo, a OAB e o CEJUSC, como relatam líderes e plantonistas.

“Atualmente, onde não tem Defensoria ou alguns lugares que tenham, mas que essa Unidade não consegue absorver toda a demanda em todas as áreas, esse atendimento é feito por um convênio. A maioria dos atendimentos é feita por um convênio com a Defensoria e a OAB, de São Paulo. (...) O convênio é, normalmente, a OAB, ou alguma universidade, alguma organização. Existem convênios com outros órgãos além da OAB, mas a maioria é OAB.” (LM3)

“Uma conta simples que a gente tem que pensar é assim: onde tem um juiz tem que ter um Defensor sob pena de a gente elitizar a Justiça. A emenda constitucional 80 de junho do ano passado [2014] diz isso, que é a PEC das comarcas, [que] fala que deve haver no prazo de oito anos aí da criação da Emenda um Defensor em cada comarca, então, quer dizer, o ideal é isso: que em cada comarca seja guarnecida aí com, no mínimo, um Defensor. Tem Comarcas que hoje a gente só tá atendendo por meio do convênio por insuficiência de número de Defensor. (...) As pessoas da capital vão pro convênio ou no caso de a Defensoria estar atuando por um dos Pólos e prá não ter o conflito, né? Então um dos Pólos de uma demanda, por exemplo, um divórcio que as pessoas tão litigando e a Defensoria está atuando pela mulher, por exemplo, que deu entrada no divórcio: aí a gente manda prá fazer a defesa do homem um advogado do convênio, prá não ter a colidência.” (PH4)

"A gente não marca CEJUSC para casos que envolvem violência doméstica. Se eventualmente houver a possibilidade de um consenso aí a despeito, porque assim, também existem vários graus de violência, existem violências até pretéritas, existem casos e casos. (...) A gente nunca marca CEJUSC, porque é um ambiente muito para o padrão, [é] para o ordinário, digamos assim. Às vezes o conciliador, por mais que ele tenha preparação para aquilo, talvez não tenha preparação para lidar com aquele caso específico. (...) O que a gente verifica são as demandas. A gente indaga se ela que vai ficar com o filho, se é o pai que vai ficar com o filho, se ela já quer regulamentar o direito de visita. Acho que a gente ainda não tem esse direcionamento no atendimento [de averiguar a existência de histórico de violência contra a mulher]." (LH2)

"Agora tem uma coisa também que ali eles fazem, tem as coisas do CEJUSC (...) então você já tem lá uma pré-triagem de encaminhamento de casos, sem nenhum aprofundamento, esse caso, por exemplo, do sujeito que foi prá fazer um divórcio, (...) de repente tem um caso de violência doméstica embutido aí. E aí vai da portaria prá um funcionário que faz o setor, um funcionário que faz o agendamento lá prá mandar pro CEJUSC. (...) Não passa por alguém que possa fazer uma escuta "me conta melhor porque você quer fazer esse divórcio", né? (...) Eu não sei, eu não sei [qual o vínculo da pessoa que agenda as conciliações que serão encaminhadas ao CEJUSC]. Só sei que é o menino do CEJUSC. Isso que eu te falo, eu trabalho lá faz muitos anos, mas eu vou uma vez por mês, entendeu? E quando você chega lá, você começa a sentar prá atender, e aí não tem nem como conversar, nunca ninguém me explicou. (...) Eu não sei se esse Fulano é da Defensoria, se ele é terceirizado, se ele não é. (...) Mas é sintomático eu não saber. Eu não sei porque eu não me sinto parte da equipe da Triagem. A equipe da Triagem é um incômodo que eu tenho mensalmente. Então eu não me aprofundo prá entender melhor aquilo lá." (PH2)

No entanto, assim como não necessariamente se averigua a existência de situações de violência contra a mulher nos atendimentos nas baias da Triagem, essa questão não é apurada nos casos que são encaminhados ao CEJUSC ou para os convênios. Além disso, em sendo órgãos e profissionais externos à Defensoria, o controle sobre a forma desses atendimentos são, sobremaneira, dificultados ou até inviáveis. Mesmo considerando que as pessoas podem buscar a Ouvidoria ou a Corregedoria para reclamar do atendimento, como refletiu LM4 em citação no item anterior, mulheres em situação de violência, muitas vezes, não têm ferramentas para exigir um bom atendimento ou reclamar daquele que receberam.

Outra questão que se apresenta, relacionada a esse formato da Triagem, se refere ao fato de que, além do grande número de atendimentos - de modo geral, feitos superficialmente em função da grande demanda - no mesmo dia, na parte da tarde, as outras atividades cotidianas das/os Defensores/as se mantêm.

"A Triagem é bastante cansativa, mas principalmente pelo volume. (...) Na Liberdade ainda, eu me lembro que eles faziam um cálculo de quarenta e poucas pessoas por Defensor até a época que eu fiz. Entrando oito horas e tentando sair meio dia, o que a gente nunca conseguia. Então, em quatro horas, quarenta e tantas pessoas, aí os Defensores não conseguem sair e não conseguem chegar em tempo da audiência lá. E aí isso é um efeito cascata. Eu atendia, saía correndo, ia pra minha unidades, as minhas audiências começam cedo, então geralmente aquele dia você não consegue almoçar e você não consegue levantar da sala de audiência pra nada. Então, às vezes, você entra na sala de audiência uma e meia e você sai sete da noite. Então é muito cansativo, porque você não para um segundo. Então é bastante pesado é um atendimento bastante pesado." (LM5)

"Quando eu trabalhava naquela pressão de vinte e cinco casos numa manhã, a minha lógica era assim: „fala logo alguma coisa que eu vou achar alguém prá encaminhar!“ E

assim, não é que é „fala logo“, eu vou direcionando a conversa prá ela me falar alguma coisa. Aí imprime uma folha, pega uma etiqueta, „olha, um caso a menos!“. Você fica procurando no discurso dela alguma coisa que é o mais relevante prá você [ênfase do entrevistado] se livrar desse caso porque tem outro ali na fila prá você atender imediatamente. É absolutamente desastroso porque depois eu formo uma outra fila de encaminhamento totalmente besta, mas eu cumpri minha tarefa do dia, limpei minha mesa aqui, já posso ir lá fazer minhas outras coisas. (...) Se não fizesse isso, você saía três horas da tarde prá fazer, prá encerrar e a gente tem atividade no período da tarde, não tinha como, [mas] quando a gente dirige demais a fala do sujeito, a gente já tá querendo encaixar o que ele tá falando em algumas categorias que a gente já estabeleceu e muitas vezes a demanda não se encaixa plenamente nessas categorias ou então a gente acaba fazendo um encaminhamento errado.” (PH2)

Apesar dessa líder e desse plantonista estarem, nessas falas, se referindo à época em que a Triagem não tinha agendamento prévio e se realizava na Liberdade, 32, essa realidade permanece na fala de quase todos/as as/os entrevistadas/os. Percebemos duas principais manifestações a respeito da Triagem, sendo uma delas relacionada à superficialidade, decorrente da função propriamente dita dessa etapa do atendimento.

“Aqui na capital esse primeiro atendimento é meramente de encaminhamento, ele orienta o usuário, faz o diagnóstico do caso, qual seria a medida judicial ou não, qual o encaminhamento adequado.” (LM1)

“A Triagem é um primeiro atendimento, ela serve para as primeiras orientações, para o agendamento do segundo atendimento e o fornecimento da relação de documentos necessários para a realização desse segundo atendimento agendado.” (LH2)

“Esse primeiro atendimento da Triagem, ele é muito superficial, né, muito rápido. É um mal obrigatório, assim, necessário. (...) Você vai, você faz o que tem que fazer, você espera que a pessoa dê continuidade porque uma coisa é eu entregar um ofício e pedir prá ela voltar num outro lugar um outro dia. A gente não tem como saber se a pessoa foi até o final, se teve essa coragem, que que aconteceu, enfim...” (PM3)

“O problema da Triagem é que realmente ela é muito objetiva, você tem que verificar o que é mais evidente, e a gente só conseguiria apurar de forma mais profunda em um outro momento. Na Triagem você vai fazer avaliação, você vai denegar ou você não vai denegar, você vai pegar e encaminhar, esse tipo de coisa. Por isso que eu acho interessante a utilização de formulários estratégicos.” (LH1)

“Nesse primeiro momento é onde a gente define se a pessoa pode ser atendida ou não pela Defensoria Pública, seja pelo critério econômico, de hipossuficiência ou até um critério mais abrangente de hipossuficiência. Em seguida, pelo menos, fazer a definição de qual o tipo de ação judicial, qual o tipo de outra medida, de solução extrajudicial, que ela vai receber dentro da instituição. (...) Hoje você consegue ter uma condição melhor de atendimento, mas é uma sequência de atendimentos, às vezes você recebe vinte, trinta pessoas em uma mesma manhã pra você atender.” (LH3)

“[A função da Triagem] é prestar um atendimento célere e ao mesmo tempo adequado prá conseguir captar naquele tempo mínimo, que tem que ter no máximo meia hora, todas as demandas possíveis e extrair as sensações e aquilo que a pessoa tá passando naquele momento prá tentar dar mesmo um atendimento integral.” (PM2)

“Sua tarefa ali é fazer uma espécie de redirecionamento. A Triagem é esse trabalho de ouvir e encaminhar, então você fica tentando laçar na fala da pessoa alguma coisa que faz um sentido prá você encaixar em algum tipo padrão de situação que é de

competência de tal, de tal setor. Aí, 'pum!', achei, 'pum!', mas 'ó, eu não vou adiantar nada porque não sou eu que vou tocar o caso, tou mandando a senhora prá um setor especializado, então a senhora vai lá, vai lá, pega esse papel, pode ir lá retornar nesse dia' e vem o próximo. Quer dizer, você se desimplica inclusive porque a pessoa tá lá ansiosa por uma orientação e você 'não, aqui não dá prá eu orientar': quanto mais você consegue ser burocrata, mais eficiente você tá sendo porque você atende um montão de gente e você limpa as cadeiras lá de espera e aí, 'olha, que eficiência, ele atendeu rapidinho, aliviou todo mundo', mas a que custo, né? Jogando o problema prá um segundo atendimento! (...) Se ali tivesse um mínimo de especialização, em que eu pudesse atender a minha área específica minha contribuição acho que seria bem melhor. [Além disso] o fato de ser muito eventual a nossa presença lá, acho que desqualifica um pouco o atendimento na medida em que a nossa experiência, sobretudo nessa decisão em relação a como encaminhar e qual é a solução, fica prejudicada de uma certa maneira. Imagina um Defensor do Criminal que vai lá (...) uma vez por mês fazer a Triagem?!” (PH2)

Portanto, apesar de esperar por esse atendimento por pelo menos um mês, na capital a/o usuário/a da Defensoria só obtém nesse primeiro momento um rápido vislumbre de seu problema. Em seguida é encaminhada/o a outro setor, que então teria condições de dar um pouco mais de atenção à questão trazida por ela/e. Ainda assim, esse segundo setor não necessariamente será aquele que acompanhará em definitivo seu processo. Esse segundo atendimento presencial, no entanto, como referido por PH1 anteriormente, pode levar “dois, três, quatro meses” para se efetivar.

Nesse balaio, todavia, estão os casos em que coexistem situações de violência contra a mulher, as quais, mesmo ao final do atendimento na Triagem podem não ser identificadas, já que essa apuração não é necessariamente feita seja no atendimento de estagiários/as de Direito, de Administração ou de Ensino Médio, nem de Oficiais ou mesmo de Defensoras/es Públicas/os.

Importante reiterar que o atendimento do Centro de Atendimento Multidisciplinar acontece apenas sob a provocação do/a Defensor/a, ou seja, o atendimento na Triagem pode ser feito sem o acompanhamento do caso da Psicologia e do Serviço Social. Tanto tempo e tantas pessoas envolvidas ou disponíveis ao atendimento dessa população, no entanto, não significa identificação da situação de violência, tampouco providências a respeito dessa questão.

Outro aspecto do trabalho dos/as Defensores/as na Triagem investigado nas entrevistas diz respeito à percepção da necessidade de outros conhecimentos para realizar o atendimento da população na Triagem. Para essa pergunta houve três tipos de respostas, por vezes sobrepostas, ou seja, advindas das/os mesmos/as entrevistadas/os, sendo uma delas relacionadas à amplitude e também às limitações do próprio Direito.

"Não [sinto falta de outros conhecimentos], mas obviamente que a gente não reúne todos os conhecimentos prá cuidar da questão como um todo." (PH4)

"Eu acho que a formação em Direito te faz enxergar a realidade do ponto de vista jurídico e aí, cada vez, cada coisa que a pessoa tá falando, você tá tentando encaixar nisso. (...) Acho assim, isso tem a ver com todos os campos profissionais. A formação dirige o nosso olhar de uma certa maneira e ali a pessoa tá contando um monte de coisa e você só consegue enxergar o que tem de relevância jurídica naquilo que ela tá dizendo. Eu acho que isso prejudica. (...) O Defensor novo é melhor prá fazer Triagem porque ele tá com todas as áreas frescas aí, porque ele estudou tudo. Eu, por exemplo, quando cai da minha área o meu atendimento é ótimo, agora quando não cai um da minha área é sofrível a qualidade do meu atendimento. Se eu ficar três meses indo todo dia lá e aquilo virar a minha atividade, eu vou compensar o que eu não sei, vou aprender o que eu não sei. Agora se eu for lá uma vez por mês eu não vou me

especializar nisso ou, sei lá, não vou me aprofundar nisso ou naquilo que aparece lá eventualmente." (PH2)

“Olha... naquele momento de Triagem é possível, sim, não ter todos os conhecimentos que são necessários, confundir uma demanda que seja federal ou estadual, né? (...) A gente procura conversar com outros Defensores, procura conversar com o Coordenador, muito embora o Coordenador também às vezes tenha uma certa dificuldade porque também, não necessariamente trabalhou naquela área ou não...”
(PM1)

Essa estratégia descrita por PM1, de imediatamente trocar informações entre Defensores, aparece reiteradamente, com o uso, inclusive de relacionamentos interpessoais com outros/as profissionais visando maior eficácia e eficiência do atendimento.

"Até pelo contato próximo com outros Defensores que atuam em demandas sensíveis, então tive uma dúvida de Infância e Juventude: eu tenho no meu telefone um colega que atua na área Infância lá de [nomeia a Unidade], eu dou uma telefonada 'ó, te encaminho esse caso ou não, você acha que a melhor abordagem é essa?'. Então, no final das contas, eu acho que um contato próximo, métodos fáceis, de acesso aos colegas que trabalham em determinadas funções, né... Então, aqui a gente tem, por exemplo, na Defensoria, aquele sistema de comunicação instantânea: resolvi em dois minutos um problema que eu poderia ter encaminhado a assistida prá ela descobrir que lá ela ainda precisava ter um ofício prá ir na Diretoria de Ensino. Então eu acho que esse contato próximo, essa rede entre os Defensores, de contato, é a melhor coisa pro assistido porque saber tudo, exatamente, a gente não sabe e a gente pode antecipar muitas questões consultando os colegas, né?" (PM1)

“E quando eu tava já explicando que não dava, só no final do atendimento - sorte que eu consegui entender - conversei com um colega prá confirmar a viabilidade e fiz o encaminhamento. [falando sobre um caso] (...) Então o que que eu fiz? Liguei do meu próprio contato pessoal, de celular, conversei com uma colega - tentei ligar prá um, não atendeu, tentei ligar prá outro, não atendeu, até eu conseguir falar com uma colega que trabalhava lá, onde seria feito o atendimento do homem - eu falei ‘olha, uma pessoa assim, assim, assado, a parte contrária já foi atendida pela Defensoria Pública em [nomeia a cidade], não aqui em [nomeia a cidade]: mesmo assim, a providência que vocês tomam é nomear prá advogado conveniado?’, ‘sim, é nomear’, ‘ótimo, porque assim já economiza o tempo da pessoa’. Daí fui lá e fiz um ofício, encaminhando ele prá Regional competente e lá ele prosseguiu. [falando sobre um segundo caso]” (PH1)

“Eu fiquei inseguro em relação ao encaminhamento, só que como eu sabia que eu mandei prá pessoa que trabalha do meu lado, eu ía poder ter um feedback ou resgatar na minha responsabilidade.” (PH2)

Diante de tamanha amplitude da área do Direito, não se pode pensar em uma “intradisciplinaridade”, fazendo a analogia com um termo mais conhecido, o de interdisciplinaridade? Enquanto o segundo termo se refere a profissionais de diferentes áreas do conhecimento atuando juntos para pensar soluções para um determinado problema, o que chamo de “intradisciplinaridade” se referiria a profissionais de uma mesma área, mas com conhecimentos diversos a respeito dela, trabalhando também juntos para enxergar alternativas - no caso de Defensoras/es, alternativas jurídicas - para uma questão que se apresenta diante deles.

Da mesma forma, não se pode falar em rede ou, talvez, “intrarrede”, de modo similar, mas não igual, a quando nos referimos ao trabalho em rede (concretizado entre profissionais de diferentes serviços)? Nessa “intrarrede”, Defensores e Defensoras

buscariam ajuda entre si diante de questões que se mostram maiores do que sua própria “sub-área” daria conta sozinha.

Nesse sentido, a “intradisciplinaridade” e a “intrarrede” seriam denominações para fenômenos que já acontecem no trabalho dessas/es profissionais, ou seja, a mera constatação de estratégias reais que visam aumentar imediatamente a qualidade do trabalho dos/as Defensoras/es.

Diante dessas falas, para investigar um pouco mais essa “intradisciplinaridade”, as/os entrevistados/as foram questionadas/os sobre espaços de troca entre Defensores e Defensoras, todavia, de fato, momentos assim parecem quase inexistir.

“Nunca. Não tem. Não tem como. Muito raro. Não tem contato entre eles [Defensores do JVD e da Família]. A não ser que haja uma relação interpessoal, mas não profissional. Você não tem, por exemplo, uma identificação de que aquela mulher que, de repente, foi procurar uma vaga em creche, foi despejada, ou que aquela mulher está buscando uma ação de família, às vezes ela tem três processos. Esses Defensores sequer sabem da existência desses três processos. Hoje, eu começo a ver com esse sistema informatizado novo, mas na capital você não consegue ver. Eu sei que está sendo implementado, e ainda no interior está muito tímida, a utilização disso.”

(LH4)

“Não dá prá, numa banca de mil e quinhentos processos você acompanhar tudo que tá acontecendo nos mil e quinhentos processos, inclusive dialogando com todos os Defensores que acompanham ações simultâneas dos mesmos usuários - porque os usuários da Defensoria têm ações simultâneas, são muitas ações. (...) Nossa, eu converso pouco com as pessoas no momento da Triagem. Na realidade eu converso pouco com as pessoas durante o expediente, né? A gente não tem muito tempo... (risos) ...na verdade, prá fazer essas reflexões, tá sempre absorto em algum tipo de trabalho. (...) “Nossa, na Defensoria eu nunca vi isso [reflexões aprofundadas sobre

violência contra a mulher sendo feitas cotidianamente], eu sei de casos da minha vida [profissional], de pessoas que eu conheço. Mas na Defensoria, eu nunca vi isso, assim, no dia a dia de Triagem, Triagem normal, Triagem Pop Rua, atendimento secundário aqui. Vi em debates, no curso preparatório, quando a gente entrou..."
(PM2)

"Eu vejo encaminhamentos errados que chegam lá na Defensoria e eu não faço nada. Eu vejo o nome do Defensor que fez o encaminhamento errado no segundo atendimento, eu não faço nada com isso. A única coisa que eu falo é „ô, esse povo, também, né, ainda continua fazendo isso, faz tanto tempo que mudou... continuam mandando dessa forma..." Poderia... alguma coisa, chegar lá, dar um feedback prá ele, falar „olha, não faça isso" ou sei lá o que daria prá fazer, mas não tem um mecanismo assim, né, de que ele pudesse ter uma devolutiva do que ele fez, sobretudo onde é que ele errou prá poder não errar de novo." (PH2)

"Olha, 'existe esse grupo criado prá isso': não! Sempre que precisa a gente procura, a gente conhece as Defensoras [do NUDEM], prá tirar dúvida, tem que ir buscar, não existe nada já pré-estabelecido. Tem grupo de e-mails, né, que é de todos os Defensores da carreira que também pode ser usado prá isso, [mas] esse grupo é tão insuportavelmente chato que eu saí dele há muitos anos porque as pessoas esqueceram a função precípua dele que era troca de experiências e aí virou troca de ofensas, então eu saí porque não quero participar desse tipo de coisa." (PM3)

"Eu acho que dentro da instituição seria importante haver mais essa integração entre as áreas. (...) A vida não acaba numa audiência. Eu tenho que fazer peça, eu tenho que fazer atendimento, eu tenho que fazer visita, tenho que conversar com a rede, tenho que atender família, tenho que apelar, tenho que fazer um monte de coisa. Como é que você consegue conversar com outros colegas? Não dá. (...) E não é nem

por maldade, não é nem porque quero ficar no meu mundo e pronto e acabou, às vezes o Defensor Público está tão assoberbado, tão atribulado, que só para fazer a sua demanda do dia a dia - que é muito importante, que é essencial - por mais que ele queira conversar com o colega, ele não tem nem tempo para fazer isso.” (LM6)

Os momentos em que essa troca “intradisciplinar” acontece, no entanto, são muito apreciados e percebidos como riquíssimos, todavia parecem ser bastante esporádicos e não fazem parte do cotidiano, do dia-a-dia, são, literalmente, eventos, ou seja, encontros organizados para esse fim.

“Nos espaços que eu tenho visto de conversas e de discussões, quando as pessoas vão, eu não acho que são tão fechadas. Esse exemplo que eu dei, que a gente fez esse encontro de várias áreas, foi incrível. Até porque, no fundo, somos todos colegas. Então eu não preciso me esconder de você, eu não vou ser menos do que o outro por expor uma fraqueza, uma dificuldade. Muito pelo contrário, porque às vezes eu exponho uma fraqueza que o outro também tem, e que o outro também tem, e que um terceiro também já teve, mas ele teve uma sacada para descobrir, não uma solução, mas um modo de melhorar essa questão. Entendeu? Nesse exemplo que eu dei, foi incrível, por isso que eu falei, um reconhecia e falava assim, 'nossa, então é por isso que você faz tal coisa, é por isso que você solicita tal coisa para mim, nossa, eu não sabia disso, para mim era por frescura'. Quando tem discussões de teses institucionais, é um ambiente riquíssimo: 'não, mas eu propus essa tese porque está acontecendo tal e tal coisa', 'poxa, mas isso já aconteceu comigo, e a gente resolveu de tal forma'. Então assim, nesses ambientes, quando Defensores se juntam, Encontro Estadual e tal, eu acho que tem uma troca riquíssima. Só que eu não acho que há dificuldade de se expor pro outro. Eu estou falando entre colegas que não tem essa coisa de 'eu preciso mostrar que eu sou melhor'. Talvez até por não haver essa hierarquia, eu não tenho a relação que eu tenho o Juiz, que eu tenho o

Desembargador, ali é tudo um Defensor, ninguém vai ocupar um plano maior, então não acho que haja esse receio de mostrar uma fraqueza em relação ao outro. É que lá os espaços são mais difíceis de acontecer. Eu não participo, mas eu não sei como é o curso continuado dos Defensores. Então ali, por exemplo, é um espaço que tem uma troca incrível, eu sei que a EDEPE faz vários diálogos sobre os mais diferentes assuntos. Eu sei que já teve, por exemplo, sobre mulher, mulher em situação de violência e tal. Provavelmente, ali houve uma troca. Talvez não de todos, até porque nem dá para separar todo mundo da instituição ali, senão a instituição pára, mas eu tenho certeza que foi um ambiente de troca de informações. Pelo menos quando eu participei, houve bem essa troca." (LM6)

Outro tipo de resposta a respeito da necessidade de outros conhecimentos remete a habilidades que não são necessariamente vinculadas pelas/os entrevistados/as a um saber específico.

"Acho, acho sim. Os Defensores têm que ter uma certa sensibilidade, ir para além do jurídico até para descobrir se realmente a demanda que o usuário nos traz é realmente aquilo que ele quer, principalmente na área de Família, quando envolve essas relações entre pessoas, você percebe que em uma regulamentação de visitas esse problema nem é o mais grave ou mais sério ou até mais delicado. (...) Não estou falando nem de conhecimento em outras áreas como Psicologia, Antropologia, Sociologia. Estou falando só de ter a sensibilidade de se ouvir o usuário. Claro, ter a habilidade também de ouvir o usuário, mas também ser ágil, porque a gente tem mais seiscentas pessoas para atender a manhã inteira." (LM6)

"Essa questão de políticas públicas, sobretudo políticas públicas direcionada à população de baixa renda, que todo Defensor deveria dominar em qualquer área que esteja. O restante eu acho que não é uma questão de formação, é uma questão de

disponibilidade prá você estar ouvindo o outro e pensar que tem ali uma pessoa com um problema e que o problema é dela, não é um problema seu que você tem que se livrar do seu problema, que ela passou prá você, e tirar ele da sua mesa.” (PH2)

“Olha, não sei se bem conhecimento... Talvez sim, né, porque tem muita gente e a gente percebe muito transtorno mental, muita gente com problemas que são muito além do jurídico. Então, talvez se a gente soubesse lidar melhor com essas pessoas ou saber... abordar determinados assuntos, talvez facilitaria, sim, uma coisa além do jurídico.” (PM3)

“Eu acho que um pouco relacionado com isso, com a escuta, não agora relacionado com o tempo, mas com uma certa sensibilidade prá outros tipos de saberes, de conhecimentos. O enfoque que a maioria dos Defensores têm quando chega um problema na Triagem é um enfoque meramente jurídico, acabam não analisando - impressão que eu tenho - questões outras que não se enquadram no recorte jurídico do problema, então, e isso acaba gerando pontos cegos nessa escuta. (...) Ajudaria ter o mínimo de conhecimento, o mínimo de vivência com relação a alguns problemas básicos de populações mais vulneráveis. Vou usar como exemplo o tema da sua pesquisa: para um homem realmente fica muito difícil ter sensibilidade pra reconhecer necessariamente uma violência contra a mulher. Casos claros, evidentes, até você tem uma facilidade em reconhecer, mas tem nuances prá quais a gente... não só homem, mas Defensoras também, não têm sensibilidade. E isso, questões envolvendo outros grupos vulneráveis da sociedade.” (PH3)

Outras respostas se referiram a ausência de ferramentas para identificar ou lidar com o real motivo que traz a pessoa à Defensoria Pública e/ou formular alternativas possíveis para atender essa demanda de fundo (ou expressa), mas que estariam à disposição de profissionais com outros saberes.

"Ah, sim, em determinados casos - determinados, não, grande parte dos casos - o atendimento em si que é necessário naquela hora ou mesmo em momentos posteriores não é o jurídico. A gente sabe da incompletude da assistência jurídica, isso faz parte, tá muito presente nos atendimentos, inclusive na Triagem e é por isso que a gente aciona o Centro de Atendimento Multidisciplinar. (...) Não sinto falta no sentido de que ele não existe, a complementação ocorre, mas eu sinto falta e por isso a gente aciona quem tem aquele conhecimento. Tem vários casos, em que eu senti falta e precisei muito, assim, dessa complementação. Teve casos na área da Família, de violência doméstica, um caso específico, inclusive de uma pessoa com endereço sigiloso e tava se escondendo do agressor e ao mesmo tempo precisava pedir alimentos prá ele. (...) Um caso específico de pessoa com deficiência que precisa de, ao mesmo tempo, moradia e atendimento especializado em razão da deficiência. A área da moradia tem muita questão jurídica, tem muito o lado jurídico, mas também tem muita questão política e aí falta o complemento nessa questão da política da moradia em si e da distribuição de recursos, até uma questão financeira. Falta conhecimento de finanças públicas prá se discutir com mais consistência esse direito à moradia e ao mesmo tempo tem essa questão de quais são as necessidades de uma pessoa com deficiência que não mexe da cintura prá baixo e tem completa dependência prá atividades mais básicas da rotina. E aí, como definir o que ela precisa mesmo, o que ela não precisa, prá entender a gravidade, a prioridade da situação no caso dela." (PM2)

"Eu não vejo dificuldade pro atendimento jurídico em termos de Triagem. (...) A dificuldade do Defensor é que, às vezes o problema jurídico ele vem junto com essas outras demandas sociais, demandas de atendimento psicológico e a gente não fica muito certo de que com o encaminhamento jurídico a pessoa vai chegar onde a gente tá precisando que ela chegue, que ela vai comparecer, que ela tenha se sentido

ouvida, enfim... Teria que ter um apoio, um suporte efetivo, em nível de Triagem, com esse diagnóstico básico, pra que eu me sentisse confiante de que 'olha, ela vai tá lá no dia certo, marcado, agendado' e com a sua questão prioritária, por exemplo, psicológica, social [atendida]." (PM1)

"Eu acho que quem não percebe essa falta, não percebeu que não conseguiu identificar a demanda [da violência contra a mulher], porque eu acho que muitos percebem que não conseguem ir além justamente por falta de técnica, que não é própria da sua área de conhecimento para conseguir fazer essa averiguação mais apurada, ter técnicas até pra que a pessoa consiga relatar ou consiga se expor mais claramente de forma a identificar coisas que às vezes ela nem está disposta a querer identificar." (LH3)

"Você pode ter dificuldade mas para isso a gente pode chamar mesmo a equipe psicossocial porque como eu falei, às vezes a gente não tem tempo de ficar um período maior, que é necessário. (...) A minha experiência com pessoas com uso problemático de drogas me fez deixar isso muito claro. E às vezes o conhecimento jurídico não é suficiente para poder convencê-la, e ter conhecimento de outras áreas pode ajudar nisso." (LM6)

"O Defensor automaticamente acho que ele pensa nas medidas judiciais que ele pode promover, mas eu tenho visto um cuidado sempre de pedir o auxílio do (CAM) pra aquele outro tipo de atendimento. Eu acho que o apoio dos Agentes vem muito nesse sentido pra você acabar dando uma elasticidade aí do que você pode atender daquele caso de situação de violência." (LM5)

"É um desafio atribuir um atendimento especializado para essa mulher, mais especializado, mais contemplador, mais garantidor, com atuação do CAM, (...) que a

Psicóloga possa fazer esses atendimentos que demandam talvez um apoio psicológico maior, porque por mais que a mulher não chegue aqui roxa, chorando, ela tem ferimentos ali que muitas vezes não são físicos, e que às vezes não são tão aparentes, que demandam talvez essa escuta. E assim nesse ambiente aqui conturbado, de quatrocentas pessoas por dia, talvez criar um espaço nesse cosmos, nessa direção é o grande desafio. (...) O desafio da Triagem é que ela é um atendimento inicial, mas ele é especializado. Ou seja, tem um volume, mas tem certos grupos que eu preciso destacar do atendimento padrão. A minha ideia é assim que a mulher relatar essa situação de violência, encaminhar, mas com a participação do Defensor, ser uma coisa conjunta." (LH2)

"A gente vem com uma carga de conhecimento jurídico, muito afiada, e aí no atendimento dos casos a gente passa a perceber que nós temos instrumentos muito bons, instrumentos jurídicos excelentes, de ponta, mas insuficientes para a resolução adequada das demandas, é como se a gente tivesse uma chave linda de ouro, mas que não abre a porta que a gente quer abrir." (LH1)

A busca por essas/es outras/os profissionais vem carregada de expectativas, tanto no sentido de esperança de que esse outro saber dê conta do problema da/o usuário/a, quanto com relação à atuação em si, ou seja, ao que será feito por elas/es, como as que seguem:

"Aqueles casos que não envolvem nenhuma intervenção jurídica, apenas um transtorno, um desentendimento familiar, que a princípio não, não tem nenhuma atividade jurídica prá se fazer, nós buscamos o apoio do atendimento multidisciplinar prá atender a pessoa. (...) Talvez, num segundo momento, tenha alguma questão jurídica prá se fazer, mas não é a primeira, a prioridade, o primeiro encaminhamento a se fazer." (PH4)

"Acho sempre importante ter esse encaminhamento para o CAM para que eventualmente outra medida seja adotada, não jurídica, porque ela pode precisar de um encaminhamento para outro tipo de serviço. Então o ideal é que fosse também feito isso pra que eventualmente outro encaminhamento seja feito, senão você vai adotar uma medida judicial e ela está precisando de um atendimento psicológico urgente. Então ela precisa ser encaminhada pra esse tipo de serviço e, na parte jurídica, ela acaba tomando já as providências para entrar com um pedido - muitas vezes de medida protetiva que tem uma medida liminar, um pedido de urgência - então ela já faz o encaminhamento. No caso da capital, diretamente pros Pólos, que são os responsáveis e que depois vão adotar com a máxima urgência o ingresso dessa ação judicial." (LH3)

"A importância dos Agentes para a Defensoria é enorme e os Defensores acho que não perceberam isso ainda. Quando uma pessoa busca a Defensoria, ela está numa situação psicológica de extrema fragilidade. Ela busca a Defensoria em geral quando as coisas já não deram certo, então ela vai lá, porque ela tem um problema e o atendimento tem uma espera, é demorado, então eu acho que o CAM poderia ser um instrumento enorme para a resolução do problema para o atendimento adequado daquela mulher. (...) Eu acho que a primeira coisa é a sensibilização dos Defensores. Eu ousou dizer, Isabel, dos Agentes. Porque sendo muito franca com você, eu já ouvi Defensores dizerem 'os Agentes se negam a fazer porque eles acham que eles não podem fazer, porque acham que o Defensor deve fazer'. Eu ouvi isso e me entristece muito, porque em tese, na minha visão que não entendo nada de Psicologia, um psicólogo deveria ser mais sensível do que alguém formado em Direito. Então a primeira coisa que deve acontecer é a compreensão dos Agentes e Defensores do CAM com relação à violência doméstica. Quando eu soube que um Agente agiu dessa

forma eu fiquei muito chateada, indignada. Se alguém tem que ser mais sensível, é alguém que tem uma formação diferenciada." (LM4)

"Eu tenho uma certa crítica com relação ao CAM da Triagem porque não tive experiências boas com o CAM de lá, mas, posso estar sendo injusta também porque eu sei que, como é difícil pra gente lidar com aquela loucura, também deve ser difícil pra eles. Claro que o atendimento jurídico é muito maior do que o atendimento do CAM, no dia de Triagem, mas eu confio mais nos atendimentos do CAM das Unidades e eu acredito que eles devem fazer um trabalho legal, um trabalho importante, sim. (...) Isso já faz algum tempo também, eu nem, nem me debrucei mais sobre isso pra pensar se mudou ou não, mas eu sentia uma... uma falta de comprometimento, sabe, não sei se era a equipe que estava na época. (...) É difícil dizer, né? Criticar o trabalho do colega, mas eu sentia que eles poderiam dar mais, estar mais engajados ali, tal, mas eu nem sei dizer se hoje ainda é assim, faz tempo que eu não tenho tido contato com eles." (PM3)

"O atendimento pelo CAM [da Triagem], o apoio do CAM naquele momento, ele é complicado, até porque é o seguinte: quando a pessoa chega, ela chega com seu drama humano que, do ponto de vista jurídico é de encaminhamento, é de 'vamos fazer ação', né, faz a delimitação jurídica do que que é, mas o drama pessoal dela às vezes é muito grande e aquele atendimento de Triagem pelo CAM é muito superficial, então, naquele momento eu sinto falta de um apoio como eu tenho aqui [na Unidade]. (...) Poderia ser melhor se, assim, eu realmente saísse consciente de que a pessoa teve todo o seu olhar social, por exemplo, ou o olhar, do ponto de vista psicológico, visto. Mas não assim, aprofundar talvez muito, mas ter sido feito um diagnóstico ali básico, mínimo, pra saber quais são as áreas vulneráveis pra, de repente, fazer os encaminhamentos, entendeu? Eu não sei se há tempo, não sei se há possibilidade no modelo que a gente tem hoje com os poucos profissionais que a gente tem, né, mas

eu acho que ali, se foi constatado uma vulnerabilidade social ou psicológica da pessoa, talvez tivesse que ser feito um diagnóstico ali, básico, mínimo, né, abrangente, prá poder encarar aquela pessoa de uma forma global. (...) Eu sinto falta de um apoio como eu tenho aqui [na Unidade], do CAM [da Triagem], que é um apoio de 'vamos sentar, vamos conversar, vamos ver como é que tá a sua vida, quais são os problemas'."

(PM1)

Ainda que uma das nomenclaturas que marca a entrada, na Defensoria Pública, de profissionais que também lidam diretamente com o público, mas que são de formações diferentes do Direito se refira à multidisciplinaridade (CAM = Centro de Atendimento Multidisciplinar), já é recorrente a menção ao conceito de interdisciplinaridade, já existindo inclusive bibliografia²⁹ específica sobre o tema. A esse respeito, da fala de uma liderança se depreende que o trabalho interdisciplinar é visto por alguns/mas com bastante entusiasmo:

"Acho que tem que ser uma política inclusive da Coordenação da Triagem: identificada a violência o Defensor vai ter que dar uma atenção especial para aquele caso. E acho que, na minha opinião, em 100% dos casos, tenho que passar pelo atendimento do CAM também. (...) E em conjunto com o CAM, o Defensor pode identificar alguma possibilidade de ele ajudar também no processo, porque a grande dificuldade da violência é a dificuldade da comprovação da violência sofrida, então acho que nisso o CAM pode ajudar muito também. (...) Eu acredito que dê principalmente porque eu acho que ainda não é grande o número de mulheres que procuram a Defensoria. (...) Se constatada a insuficiência de Defensores e Agentes, a Administração Superior deveria reforçar o número de Defensores e do CAM na Triagem." (LM4)

²⁹ BARROS, Luiza Aparecida de et al. *Interdisciplinaridade na Defensoria Pública: contribuições da Psicologia e do Serviço Social*, Rio de Janeiro, Lumen Juris, 2015.

Ainda que não tenha sido totalmente apropriada por seus/suas profissionais, a idéia gera interesse e é vista como merecedora de espaços conjuntos de troca entre profissionais de diferentes formações para o aprofundamento dessa forma de trabalho:

"Se a gente presta assistência jurídica integral, e aí a nossa lei traz outros profissionais, que era o nosso sonho, o nosso sonho antes da criação da Defensoria era ter esse apoio. Eu falei multidisciplinar porque são várias disciplinas, mas aí vem a ideia da interdisciplinaridade, que eu acho que é trabalhar junto, é isso que quer dizer, não é? (...) Eu falava multidisciplinar e aí a fala veio interdisciplinar, que seria o ideal, eu ainda não consigo muito identificar a diferença de uma para a outra, mas vou me empenhar. (...) Eu acho que precisaria ter mais esclarecimento de cada um desses profissionais, dos Defensores, dos Agentes para que expusesse as especificidades técnicas da sua área, que eu acho que falta um pouco um conhecer a área técnica do outro, os Defensores entenderem um pouquinho mais. Eu acho que se os Defensores entendessem um pouquinho mais as especificidades da Psicologia e da Assistência Social haveria um aproveitamento maior do potencial dos Agentes." (LM1)

Todavia, LM1 traz um exemplo concreto e LM6 faz uma provocação que nos levam a inferir acerca do trabalho interdisciplinar que, talvez, uma das dificuldades em concretizar a assistência jurídica integral - ainda que alguns/mas profissionais busquem e/ou acreditem trabalhar de modo interdisciplinar - se deva ao necessário, porém complexo, compartilhamento de poder entre os vários saberes que integram atualmente a instituição. Expectativas, hierarquia, autonomia técnica e independência funcional³⁰ talvez se misturem numa fórmula que pode acabar interferindo no atendimento prestado a usuárias e usuários da instituição.

³⁰ "A independência funcional é a possibilidade de o Defensor adotar a medida que ele acredite que seja mais adequada para o caso, mas ele não pode adotar uma medida que não seja favorável ao assistido. A independência funcional ela tem o limite no interesse do assistido. Isso a gente já teve que enfrentar em várias oportunidades." (LM4)

“Eu já ouvi, inclusive de agentes do CAM, a dificuldade, por exemplo, da subordinação do Agente da área do Serviço Social e da Psicologia ter que se reportar administrativamente a um Defensor Público, que é da área jurídica, e tecnicamente à sua Assessoria Técnica, que é da sua própria área, mas existe a vinculação administrativa ali ao Coordenador. E já houve problemas em relação a isso. E já ouvi Defensor falar assim ‘Eu precisei de tal documento e o Agente falou que não ia fazer, porque não é para fazer laudo no caso tal, no caso tal’, envolvendo aí guarda de criança, visita. Então, assim, eu não sei em que medida a atuação da Escola [EDEPE - Escola da Defensoria Pública do Estado] poderia vir a colaborar nisso, para que, reunindo todas essas áreas do conhecimento no mesmo evento... A gente vê o evento sobre um tema, reserva vinte vagas para Defensor, cinco para Agente - até talvez proporcionalmente esteja certo, não sei, nunca fiz essa conta - mas o ideal seria que não fossem eventos expositivos, como são geralmente, vem um profissional lá e faz a palestra. Então os Defensores ouvem, fazem as suas anotações, fazem suas perguntas, da mesma forma que os Agentes fazem a mesma coisa. Que houvesse um trabalho de interação mesmo, para que cada um pudesse tentar conhecer um pouquinho da realidade do outro e das atribuições do outro. Se a gente fala em interdisciplinaridade, que a capacitação de todos esses personagens fosse interdisciplinar também. Aqui dentro. E isso não acontece.” (LM1)

“Não desacredito que haja um desinteresse. Mentira, acredito que de certa forma haja um desinteresse, não acho que são todos que entendem a necessidade dessa interdisciplinaridade. Eu acho que existem profissionais - de ambos os lados, tá - que também não enxergam essa necessidade de integração. Eu gosto muito de falar isso, ninguém é 100% anjo, ninguém é 100% demônio. Se por um lado eu vejo algum distanciamento do Defensor, uma separação, por outro lado eu também já vejo de Agentes uma imposição – ‘tem que ser do jeito que eu quero’ - e também a falta de

vontade do diálogo. A imposição que existe, o receio que existe do Defensor, que não é correta, que não deveria existir, por outro lado eu também vejo falta de vontade - não de todos, nenhum dos dois lados eu estou generalizando - mas eu também vejo de profissionais do outro lado que também não tem o desejo de ceder. Se não há o desejo de ceder por parte do Defensor, de alguns Defensores, também não há o desejo de ceder por parte de outros profissionais, de Psicólogos e Assistentes Sociais. Então eu acho que se tiver que baixar a bola, é de ambos os lados. (...) Agora, a provocação que eu falei que eu faço, pode ter Defensores também que são resistentes e que não aceitam. Por outro lado, e os Psicólogos, os Assistentes [Sociais] ou os profissionais, será que eles também não estão atuando, alguns, de forma que também contribuem para esse afastamento? Qual será também o meu erro? Será que o erro é só do outro, o erro é só do Defensor que não quer? E nós? Será que nós também - nós, os outros Agentes - também não temos atuado de alguma forma que justifique este afastamento também do Defensor? Será que só ele é o responsável? Quer dizer, só ele tem o desinteresse, só ele não quer se misturar? Ou também não tem um erro desse lado? Eu faço essa provocação, essa reflexão." (LM6)

Como afirma Salvador (1994), experiências cotidianas que causem dissonâncias com relação às crenças pessoais dos indivíduos podem ser oportunidades para a conscientização. O compartilhamento do poder e mesmo a resistência contra isso - ou seja, o conflito - se forem encarados como oportunidades de aprendizado podem ser vivências preciosas na sensibilização dos/as profissionais da Defensoria Pública com relação ao atendimento da população, inclusive com relação ao problema da violência contra a mulher. Mesmo diante desses conflitos, na falta de espaços institucionais de reflexão, o Centro de Atendimento Multidisciplinar acaba sendo uma brecha na realidade profissional conturbada da Defensoria Pública do Estado, como se depreende da fala de uma plantonista:

“É impossível hoje fazer um trabalho absolutamente refletido, conversado com os colegas de trabalho: eu mal consigo sair daqui! Eu passo o dia inteiro aqui, eu não vou nem cantar parabéns lá prá ninguém, eu sou absolutamente anti-social aqui dentro, porque eu não consigo. As poucas vezes que eu consigo levantar alguma coisa, são os casos em que eu aciono o CAM, e aí no CAM a gente conversa, conversa bastante, mas, fora isso, é correria total.” (PM2)

Ao se referir a esses momentos de reflexão, PM2 nos remete ao desafio que PH1 enxerga para a EDEPE ao refletir sobre quem as capacitações daquele órgão sobre violência contra a mulher, efetivamente, atingem: todos/as que direta ou indiretamente atenderão essa demanda ou apenas pessoas já sensibilizadas ou interessadas no assunto?

“Então, a gente, na verdade acaba conhecendo uma postura institucional, mas eu não vi na prática ainda nada sobre isso [violências ‘não-clássicas’ contra a mulher] cair comigo. (...) Ah, deve existir [espaços para reflexão sobre o tema da violência contra a mulher] muito mais nos lugares em que a atuação é mais voltada prá isso porque, como eu disse, o tempo ele é bem curto prá discussão e reflexão da nossa atuação diária porque se a gente for fazer isso semanalmente vai atrasar tudo e aí os usuários ficam muito bravos porque não entrou com a ação, porque não fez tal pedido, porque não resolveu tal coisa, então você, na verdade, tá sempre tentando atender as solicitações urgentes dos usuários e, realmente, a prioridade não é a reflexão.” (PM2)

A eventualidade desses momentos de troca interdisciplinar é confirmada por uma líder ao tratar especificamente do atendimento da questão da violência contra a mulher:

“Esse atendimento multidisciplinar, por mais que a pessoa passe por todos esses profissionais, não é algo que é construído entre todos os profissionais. Esses

profissionais não têm um momento que eles conseguem sentar o Defensor, o Psicólogo, o Assistente Social, e construir a melhor solução para cada um dos casos que a Defensoria atende. Eu acho que existem vários dificultadores. Primeiro, a quantidade de equipe multidisciplinar. A gente ainda tem muita pouca equipe multidisciplinar. A segunda, uma definição mesmo de como deve ser esse tipo de atendimento.” (LM3)

Entretanto para que fosse possível atender à demanda da violência contra a mulher, segundo esse modelo, a Triagem precisaria, no mínimo, de um número igual de Defensores/as, Psicólogas/os e Assistentes Sociais.

Outro problema elencado pelas/os entrevistadas/os se refere à centralização do atendimento inicial na capital, extremamente criticada por todos/as as/os Defensoras/es, mesmo que alguns vejam a mudança do prédio antigo na Avenida Liberdade para o novo prédio da Rua Boa Vista como uma evolução (ou um paradoxo), no sentido de ter proporcionado maior conforto e previsibilidade para a/o usuária/o.

Entendemos que a maior crítica se refere à contraditória consequência dessa centralização, qual seja, a barreira ao acesso à Justiça, considerando que a Defensoria Pública é uma instituição que, além de alegar promover esse acesso, de fato, tem por finalidade constitucional fazê-lo. Outra consequência se refere à qualidade desse acesso, considerando que essa forma de estruturar o atendimento dificulta até mesmo o trabalho das/os próprias/os Defensores/as.

“A triagem aqui na capital, ela tem esse papel: é uma forma de você diminuir demanda. [grifo da autora] A Triagem, ela funciona hoje como uma forma de dificultar o acesso do usuário à Defensoria Pública. Sempre foi. Então, se for possível eliminar a Triagem - problemas da triagem [ser] centralizada - isso já seria um ganho significativo no atendimento.” (PH3)

"Há 50 anos o atendimento é centralizado! Porque desde a PAJ³¹ sempre o primeiro atendimento foi lá na Liberdade. Porque o Fórum era centralizado lá também, você não tinha fóruns regionais. Aí as coisas foram, o judiciário foi se modernizando, se descentralizando e a assistência jurídica continuou centralizada! (...) **Essa questão do atendimento centralizado, do meu ponto de vista, isso aí é uma aberração. [grifo da autora]** Só que aí fizeram a opção 'não, vamos melhorar as condições de atendimento, mas vamos manter a centralização', aí fizeram lá o prédio da Boa Vista, com ar condicionado, com não sei quê, com teleagendamento, mas continua uma aberração. Eu acho que tem que ter um lugar prá pessoas que tão totalmente perdidas podem ir prá pegar uma informação, de onde é. Aí você deixa lá uma meia dúzia de funcionários bem treinados prá falar assim 'ó, essa questão você vai lá direto', mas não vai fazer um agendamento! Às vezes a pessoa espera quarenta dias prá ir lá prá alguém atender prá falar 'ah, não, mas nesse caso não precisava ter vindo aqui, podia ter ido direto lá!'. Então o primeiro atendimento tem que ser feito na região da pessoa. (...) **Incomoda todo mundo, gera um mal-estar em todo mundo essa centralização que todo mundo sabe que isso aí é só prá criar dificuldade. [grifo da autora]** (...) Aqui nós temos uma coisa totalmente absurda, que você obriga todo mundo a ir lá no centro prá depois redistribuir... outro dia eu atendi uma mulher lá na Triagem que eu não tinha como explicar prá ela „mas, olha, eu passei lá antes de vir', 'a senhora tem que ir lá, né, em são Miguel, na rua tal...', 'ah, mas eles que mandaram eu vir aqui, doutor...', 'é, eles mandaram você vir aqui prá eu mandar você prá lá de novo...' Como é que eu explico prá pessoa isso, gente? Já sabe que é de lá! 'Ah, não, é que tem que fazer a avaliação sócio-econômica prá saber se tem direito a ser atendido...' Se faz lá, todos os casos que a gente manda também... Como é que eu explico prá pessoa que ela teve que ficar um tempão, ligar, um tempão aguardar prá ir

³¹ Procuradoria de Assistência Judiciária, órgão de onde vieram as/os primeiros/as profissionais que se tornaram Defensoras/es Públicos/as, em 2006.

lá prá eu conversar com ela dez minutos e mandar ela de novo pro lugar que encaminhou ela prá mim? **A única explicação que tem, é isso: é porque aí as pessoas desistem! Aí elas desistem então é menos demanda prá Defensoria porque nós não damos conta de toda a demanda. É isso aí, é o argumento da estrutura: não temos estrutura prá atender todo mundo que precisa de assistência gratuita, então você cria dificuldades prá reprimir a demanda, é isso. [grifo da autora]**” (PH2)

“Para quem busca o atendimento, hoje, principalmente **o modelo da capital, é um modelo muito prejudicial por ser esse modelo centralizado. [grifo da autora]** Então a mulher ou qualquer outra pessoa que precise de um atendimento tem que se deslocar até aqui. Hoje, a gente ainda passa por um novo problema, que é a questão do agendamento. Ela não pode simplesmente chegar e ela vai ser atendida, ela vai ter que agendar. Então, por falta de informação às vezes mesmo sendo uma medida de urgência ela acaba esperando todo esse tempo. E esse atendimento inicial é um atendimento apenas quase de orientação. Orientação e encaminhamento. Então acho que essa talvez seja a grande dificuldade de quem busca atendimento: é o formato que o atendimento é prestado na Defensoria Pública hoje aqui na capital.” (LM2)

“A gente não tem como pegar os casos e já dar o tratamento completo já nesse primeiro contato que nós temos. (...) Talvez a dificuldade seria... o nosso atendimento inicial é centralizado, o Defensor que atua na Triagem, não vai ser necessariamente o que vai tocar o caso até o final, aliás, quase nunca é.” (PH4)

“A Triagem na capital segue um modelo diferente do que a região metropolitana e interior e ela acaba sendo centralizada, então as pessoas têm que se deslocar até o centro de São Paulo que de certa forma acaba mesmo dificultando esse acesso a

Defensoria Pública, então pessoas que estão na periferia têm que se deslocar até o centro de São Paulo pra ter um primeiro atendimento.” (LH3)

“[As maiores dificuldades são] o baixo número de Defensores Públicos, de estagiários e de Servidores na Defensoria, isso se enfrenta com uma meticulosa busca pela distribuição desses cargos entre as várias unidades de atendimento. (...) Outras dificuldades são de natureza material mesmo, estrutural, os prédios, os locais de atendimento não necessariamente estão situados nos bolsões de vulnerabilidade. (...) O aumento do número de quadro e colocar os postos de atendimento da Defensoria nos bairros, nos locais distantes, onde tem maior grau de pobreza mesmo, ou vulnerabilidade social, seria uma forma de capilarizar mais. Teria que capilarizar esse atendimento. (...) O local do atendimento aqui no centro da capital, apesar de ser região central, de ser muito mais adequado do que era na Liberdade, 32, ainda assim é uma região central. Então eu não sei se pessoas de Parelheiros, dando um exemplo, que seriam atendidas aqui, se viriam, se elas vêm aqui, se elas agendam aqui. Ou pessoas que moram em comunidades quilombolas, pessoas que moram em comunidades... assim, realmente eu não sei qual é o índice de população que a gente não alcança pelo grau extremo de vulnerabilidade dessas pessoas, eu não consigo imaginar.” (LM1)

“Não deve haver uma capitalização do interior, tem que haver uma interiorização da capital e o exemplo mais evidente é o seguinte: no interior realmente a pessoa vai em um lugar só, é atendida naquele lugar só e aqui na capital sempre fica pipocando de lá para cá. (...) Às vezes, são até três instâncias: o atendimento, o Pólo e quem toca o processo, porque quem atende no Pólo faz o segundo atendimento e quem toca o processo não é ele: até chegar o Defensor do seu processo, você foi em três prédios diferentes da Defensoria Pública.” (LH1)

“Por que que você não quer criar uma Unidade? É isso que eu tou falando, é o negócio ‘eu não vou criar uma Unidade Triagem porque eu não acredito que a Triagem seja o que tem que existir, ser institucionalizado, isso é um quebra-galho’, entendeu? Eu fiquei muito chateado quando anunciaram que íam fazer aquele prédio da Triagem lá. Falei ‘tão gastando dinheiro numa solução que não [ênfase do entrevistado] é uma solução, é paliativa!’, entendeu? E aí nós vamos tornar bonitinho. Agora, tá bom, como a gente não consegue dar uma solução final a gente vai deixar os caras lá numas condições muito terríveis? É um dilema. (...) Você investe um dinheiro ali prá humanizar um pouco mais o atendimento, só que você não quer dar a esse serviço de triagem uma institucionalidade que deveria ter com Defensores que fossem designados exclusivamente prá fazer isso, aquilo lá se tornar uma Unidade. Tem milhares de coisas prá fazer lá, bem feitas, mas você precisa de gente que não seja igual eu, que vai lá uma vez por mês, contra a minha vontade. Tem gente que está lá, aquilo como a rotina dele. Antes não tinha nem o Coordenador! Isso começou há algum tempo atrás, não tinha nem Coordenador, era uma coisa totalmente solta. O Coordenador já melhorou muito aquilo lá.” (PH2)

“Quando a PAJ virou Defensoria Pública, a estrutura de atendimento já estava centralizada lá na Liberdade,³² de tal modo que sempre foi impossível descentralizar o atendimento para os Defensores Públicos que ficam nas unidades espalhadas, até mesmo por falta de lugar de atendimento. Tinha Defensor Público que até tinha Unidade, mas não tinha local para atender o público, tinha Unidade que até tinha o lugar para atender, só que o número de Defensores não seria suficiente. Essa é uma questão que eu não tenho a resposta: será que é interessante para o atendimento, que realmente o atendimento inicial seja centralizado, em um local de fácil acessibilidade, entre duas estações de metrô, com ponto de ônibus na porta? Ou será que o modelo mais adequado seria o de descentralização desse atendimento inicial, para que a

peessoa já fosse naquele endereço, já fizesse o atendimento inicial, que já fizesse o segundo atendimento, que o Defensor do processo dela seja de lá...?" (LH1)

Além do prejuízo às/aos usuários/as, a centralização do atendimento gera dificuldades para as/os próprios/as Defensores/as porque o atendimento na Triagem se refere a diversas demandas jurídicas, mas é realizado por profissionais que ao longo da carreira vão se especializando em determinada área do Direito, de modo que a qualidade desse atendimento fica muito prejudicada.

Em função desse desafio - e apesar da grande preocupação desses/as profissionais com tais equívocos - é recorrente que encaminhamentos errados sejam feitos, o que significa para a/o usuário/a, no mínimo, mais tempo perdido. Já para mulheres em situação de violência, "tempo perdido" pode significar bem mais do que parece. Ao buscar ajuda sem sucesso elas podem se colocar em risco ainda maior do que aquele em que já estavam, o que por vezes pode ser fatal. É a manifestação da chamada "rota crítica", ou seja, os gargalos criados pela burocracia e pelo funcionamento dos serviços que inviabilizam a saída das mulheres de seu cotidiano de violência.

"[A maior dificuldade é] atender de acordo com dois valores: a celeridade, porque a gente tem que dar vazão a um grande número de pessoas agendadas para aquele dia, com Defensores Públicos que tem outros compromissos no período da tarde, como audiências, outros atendimentos, [mas] não olvidar a qualidade na prestação desse atendimento, principalmente em alguns grupos: pessoas com deficiência auditiva, pessoas com sofrimento mental, mulheres em situação de violência doméstica, pessoas despojadas de moradia. (...) [É preciso] tentar criar uma maior segurança possível nesse encaminhamento, porque o que é mais traumático para o nosso usuário é ele ficar nessa ciranda. Então às vezes ele é encaminhado equivocadamente, [porque] as regras que definem a competência na capital são

complexas. Então a pessoa perde tempo, perde dinheiro, perde trabalho para ser reencaminhado para o setor correto." (LH2)

"Então assim, são alguns detalhezinhos, né, que se você não prestar muita atenção, se não vir uma luz - e quantas vezes nós não vemos, que isso acontece mesmo - acaba acontecendo de ir encaminhamento errado, da pessoa perder tempo, de a pessoa se deslocar, da pessoa... Enfim... ter uma expectativa e não ser isso, sabe?"
(PH1)

"[A maior dificuldade é] ter total conhecimento das especificidades de trâmites internos da própria Defensoria, para onde encaminhar o usuário, em quais situações principalmente aqui na capital. No interior isso já não acontece porque tudo acontece dentro da própria unidade da Defensoria. A Triagem e os outros atendimentos acontecem no mesmo lugar, então eu não tenho esse problema. Mas aqui na capital, como São Paulo é tudo muito grande, é tudo muito complexo, uma dificuldade prática é isso. Algumas dificuldades no encaminhamento, para onde manda e tal, principalmente quando o colega é novo, que aí realmente tem muitos detalhes que acabam atrapalhando, ou em alguns casos, quando o Defensor não é da área, um Defensor da área criminal que esteja fazendo o atendimento inicial, etc." (LM6)

*"Realmente, a gente tem um volume quase incalculável, o que faz com que a gente preste um atendimento às vezes muito rápido, não preste um atendimento com uma oitiva qualificada - esse atendimento humanizado que a Defensoria deveria ter - então esse volume não proporciona aos Defensores essa possibilidade, **e acho que a gente acaba atendendo diversas demandas e que nem sempre a gente tem total afinidade, o que faz com que a gente às vezes não entenda muito a situação daquele usuário, e não consiga dar o encaminhamento correto [grifo da autora].***

A gente tem muito poucos Defensores para atender uma demanda que é quase infinita aqui no Estado.” (LM2)

*“A Defensoria, em razão do volume de atendimentos, eu acho que as pessoas acabam passando, **só quando a questão é de mais fácil identificação é que ela é identificada.** Em geral ela não é identificada, porque o atendimento é de massa, o Defensor tem muita coisa para atender **e passa despercebida a questão da violência. Isso aconteceu e eu tenho certeza que ainda acontece. [grifo da autora]**” (LM4)*

Mesmo considerando a centralização da Triagem na capital uma realidade longe da ideal, sua manutenção é justificada com base em questões históricas e estruturais (tanto com relação a recursos materiais quanto referentes à disponibilidade quantitativa de profissionais), somadas à projeção de aumento da demanda, que inviabilizaria ainda mais o atendimento da população, indo ao encontro, portanto, com as reflexões de PH2 em citação acima.

“Eu acredito que o modelo que a gente está hoje acabou sendo herdado, então foi algo que já tinha uma estrutura estabelecida e que nesse momento acaba dificultando essa descentralização, mas acredito que quando foi criado deve ter sido pensado como uma forma de talvez otimizar. Tinha um grupo específico de Procuradores de Assistência Judiciária que na época que tinham essa atribuição específica de fazer esse atendimento [para] depois direcionar as ações para as regionais onde os Defensores ali seriam especializados em acompanhar o processo, fazer as audiências só que esse modelo foi crescendo e se formou toda uma estrutura em torno disso.” (LH3)

“Há sempre um movimento da Defensoria de tentar colocar essa Triagem nos locais que realmente vão tramitar aqueles processos. Só que a gente tem muitas dificuldades em relação a isso (...) porque os Defensores de determinadas Unidades não suportariam essa demanda. (...) Quando a gente faz um atendimento [na Triagem] e corre pra unidade, a gente faz em sistema de escala, então a gente não faz todo dia, porque a gente tá fazendo aquele atendimento entre vários Defensores. Se você coloca aquele atendimento pra uma determinada Unidade, aqueles Defensores que são do Cível e Família daquela Unidade não teriam esse revezamento, eles fariam praticamente todo dia o atendimento e mais a jornada do seu trabalho normal. Fora isso tem a questão da estrutura física, você não consegue ter prédios que atendam tantas pessoas com segurança, então a gente tem vários impedimentos a se regionalizar essas Triagens, mas essa sempre foi à movimentação da Defensoria Pública. A gente sempre quis isso, mas nunca conseguiu fazer.” (LM5)

“Não existe a atribuição de Defensor que trabalhe exclusivamente na Triagem, então ela é feita em rodízio. É o modelo que a gente tem hoje. Se estuda avançar mais na descentralização, mas é a forma possível, dentro do número de Defensores que nós temos hoje. (...) A gente já avançou pra ter os CICs³², atendimento nos CRM³³s, que é a forma de descentralização. Os Pólos, que antes o retorno era centralizado, a gente já descentralizou, a pessoa só tem o atendimento inicial aqui e o retorno já é na região onde vai ser proposta a ação, na região do bairro que a pessoa mora, então, aos poucos, com a expansão da Defensoria, a tendência é a gente ir descentralizando cada vez mais.” (PH4)

“Me parece que onde não é descentralizado hoje o medo é o aumento na procura. Por quê? Nas Unidades onde você teve a descentralização do segundo atendimento,

³² Centros de Integração e Cidadania, órgãos vinculados ao governo estadual em São Paulo.

³³ Centros de Referência da Mulher, órgãos vinculados ao governo municipal em São Paulo.

houve o aumento da procura, se tornou um pouco mais fácil pra pessoa: ela vai na Triagem uma vez no centro, mas depois ela é atendida próxima da residência. Diferente do que acontecia antigamente, que ela ia na Triagem no centro, e voltava ou pro Pólo Família ou Plantão Cível, no centro, algumas vezes, até que a declaração inicial dela fosse encaminhada pra Unidade onde seria feito o atendimento. Então você já teve o aumento da demanda. Então me parece que hoje a preocupação é o aumento da demanda, que as unidades não consigam absorver. Que o aumento da demanda aconteceria, isso me parece certo. Que as Unidades não conseguiriam absorver, eu não sei. E nas Unidades - e agora também fica difícil falar por todos - mas não me parece que você tenha uma intenção ou uma vontade dos Defensores onde não tem o segundo atendimento descentralizado de que isso ocorra. [Que a Triagem vá pra Unidade] Ou mesmo o segundo atendimento, ainda que a Triagem continue no centro e que o segundo atendimento seja feito próximo da residência. Não há um movimento dos Defensores nesse sentido. Há uma proposta da Administração hoje pra que isso aconteça: não a Triagem descentralizada, mas você descentralizar todo o segundo atendimento. Pra no futuro você acabar com a Triagem no centro." (PH3)

Não há, no entanto, previsão para que essa descentralização aconteça:

"Aqui em São Paulo eu acho difícil a curto ou médio prazo acabar com a Triagem. Questões políticas. Em razão de você ter um prédio lá na BV150, que se por um lado significou uma melhora na qualidade em relação à Liberdade 32, você teve um investimento grande, então não sei se o fim da triagem centralizada vai ser uma medida a médio prazo ainda. É essencial, mas eu não sei se vai acontecer." (PH3)

Como poderiam ser superados os problemas da Triagem? Essa questão também foi feita às Defensoras e Defensores e muitas idéias foram mencionadas, sendo uma delas relacionada ao uso de formulários, já mencionados por LH1, para que a

existência de situações ou histórico de violência contra a mulher fosse identificada em todos os casos:

"Eu acho que isso [um formulário para identificar essa questão] seria muito importante pro teleagendamento. No interior, a gente sabe que a Triagem é feita por estagiários. Então, talvez essa orientação pros estagiários do interior. E pros Defensores da Triagem. Óbvio que eu não posso te falar que todos vão adotar, mas eu acho que sim, eles vão parar pra ler e vão começar a refletir sobre isso. Então, a gente fala, há orientação de verificar se há essa demanda, se houver essa demanda, que providências que você pode tomar, mas não há um formulário ou um padrão de atendimento estabelecido. Isso não existe." (LM3)

"Um formulário seria dado antes de passar pelos Defensores, talvez a gente possa entregar ali na frente já." (LH2)

"A Medicina usa isso, você vai fazer uma cirurgia, você vai passar por uma anestesia geral, você vai passar por uma consulta com o anestesista, ele vai fazer uma série de perguntas, ele vai classificar você. Ele não teve aquela consulta com você, mas ele tem todo o relatório que foi feito pelo primeiro que consultou você, e ali sim ele sabe a dose que é boa para você, a dose que é ruim, o efeito colateral que você pode ter, etc.. (...) E é aquela coisa, às vezes, a pergunta que é relevante para mim, não é relevante para você, que recebeu o processo. Daí que é muito interessante que a Unidade se debruce em torno de uma proposta de formulário e que todo mundo dê opinião [para que sejam] inseridas perguntas de todo mundo. Então assim, tem pergunta que, às vezes, um colega quer que conste e eu falo assim, 'Mas para quê? Não, para mim é irrelevante, porque na minha independência funcional eu trato isso de uma forma', 'Tá bom, eu não trato dessa forma porque eu trato dessa forma'. Mas

enfim, não atrapalha. Antes a gente pecar pelo excesso de perguntas do que pela falta." (LH1)

Com relação à questão de quem efetivamente atende a/o usuário/a na Triagem, PH2 faz uma proposta:

“Eu acho que se tivesse uma equipe que trabalhasse lá exclusivamente nisso você melhoraria a qualidade do atendimento, né? A gente tem um índice de encaminhamento errado muito grande, muito grande. (...) Acho que assim: o que que poderia qualificar? Vamos montar uma equipe de Defensores que só faça Triagem! Vamos criar equipes especializadas lá dentro da Triagem! Eu, por exemplo, poderia ir lá prá Triagem e atenderia, por exemplo, um pouco [dessa e daquela área]. Precisava dar um passo a mais: deixa lá oito Defensores lá no Pólo Triagem, no Pólo não, na Unidade Triagem, que só trabalhe lá. Entendeu? Ah, vai melhorar muito!! Entendeu, vai melhorar muito! (...) Mas é uma solução paliativa. Eu temo que se fizerem isso vão cristalizar um modelo que é equivocado do meu ponto de vista. Essa pessoa tinha que ser atendida pelo Defensor que vai entrar com o processo e vai se implicar na causa porque sempre que você segmenta, um faz a inicial e outro toca, é ruim, é sempre ruim! Esse é um modelo que eu vivenciei e eu vi a diferença enorme que faz quando você mesmo atende a pessoa desde a primeira vez que ela chega lá com um problema, você mesmo faz a ação, a diferença que faz isso na hora, tanto na eficácia do processo na justiça, entendeu, quanto prá você saber realmente onde vai investir ou não vai. Eu acho que a Defensoria tem que caminhar nesse modelo, né? (...) “Você poderia descentralizar o que é mais básico com menos gente com formação específica e aí criar setores de complexidade que são, que sejam, que a regulação, quer dizer, que o atendimento seja feito através dessas unidades que são mais próximas do território, de menor complexidade, mas com profissional formado prá identificar bem as demandas e fazer os encaminhamentos adequados. (...) Agora a gente precisaria de

Defensores fixos. (...) Eu não tenho interesse, eu não vou estudar cível porque uma vez por mês eu posso atender um caso de Cível lá, que eu não vejo Cível faz vinte anos, entendeu? Eu não vou estudar só prá poder melhorar o meu atendimento lá!”
(PH2)

Questionada sobre a idéia do colega plantonista, no entanto, uma liderança, entrevistada depois dele, não concorda.

"Acho muito difícil assim, porque quando você presta o concurso e você tem lá suas atribuições na lei, de forma nenhuma você teria as suas funções reduzidas só num atendimento inicial. No meu entendimento seria um total desperdício, porque acho que, pelo concurso que a gente passa você tem capacidade de produzir muito mais coisa e produzir coisas macros que atinge aí uma infinidade de pessoas e aí você ficaria só num atendimento apesar de ele ser a porta de entrada e fundamental, porque é a cara da Defensoria, o atendimento. A cara da Defensoria é a Triagem, só que reduzir a capacidade de um Defensor, até de volume de processo a atendimento da Triagem, a meu ver seria totalmente inadequado." (LM5)

Substitutivamente, o mesmo plantonista pensa em outra possibilidade para a composição da equipe de trabalho da Triagem, à qual, dessa vez, a liderança que antes discordava, concorda:

"Você poderia atender com um Defensor com um monte de, por exemplo, se você for pensar em Agentes de Direito, assessores, assessores jurídicos, você pode pôr um Defensor prá coordenar uma equipe muito grande de gente com formação ou mesmo estagiário, né... É que eu não quero pensar em soluções prá instituição contratando estagiário porque prá mim isso é um absurdo, de qualquer forma, mas você pode ter profissionais formados em Direito que assessorem isso e que dá prá fazer um

atendimento mais rápido, mais localizado e que tenha um nível de produtividade maior: um [Defensor] consegue atender trezentos com uma equipe. Agora, tem outros casos que não dá, um vai atender trinta porque os casos realmente têm muitas dimensões, implica muita transversalidade, de muitas demandas. (...) Muitas dimensões que você tem que dar conta simultaneamente, tem a escuta dessa pessoa que tem que ser diferenciada, então você vai precisar do apoio do Centro de Atendimento Multidisciplinar, então, não dá prá ter trezentos casos desse tipo. Existe uma diferença qualitativa também em termos de nível de complexidade.” (PH2)

”Se fala muito hoje também na contratação de Agentes jurídicos justamente pra isso. Distribuir melhor essa demanda pra você ter um atendimento mais qualificado e mais demorado com a pessoa. Isso seria bastante importante. Agentes jurídicos ajudando na Triagem qualifica extremamente o atendimento, porque você consegue diluir com qualidade. Os Defensores pedem muito assim, contratação de Agente jurídico.” (LM5)

Continuando, PH2 reflete sobre formas de ampliar o trabalho multidisciplinar para esse momento de triagem, reiterada por PH4:

”Por exemplo, você tinha centros como o CCM [Centro de Cidadania da Mulher], que eu não sei nem se continua funcionando nesse modelo porque eu nunca fiz plantão lá. É lá que você vai atender a violência doméstica, lá eu tenho o suporte de uma equipe, que não é uma equipe da Defensoria porque é uma política pública, que precisa ter o atendimento, vamo dizer, algo prá dar suporte apenas à ação judicial, como se fosse a ação judicial que é a solução, não é um suporte prá ação judicial, a ação judicial é apenas uma estratégia a mais que às vezes nem é interessante em alguns casos, entendeu?” (PH2)

“Tem iniciativas do governo federal, a Casa da Mulher, a Defensoria vai atender. (...) Especificamente em relação ao atendimento da mulher vítima de violência os CCMs são - não sei se você já visitou algum - eles são muito bacanas, servidos sempre com psicólogas, assistentes sociais. É um atendimento sigiloso, as mulheres vão lá, tem um ambiente acolhedor muito bom, a Defensoria tá presente. Tem sempre um Defensor lá, a gente tem os plantões, acredito que continua sendo de terça e quinta, então a pessoa pode ir lá, ser atendida por um Defensor. (...) Eu acredito que esses locais de atendimento específico prá mulher vítima de violência são muito bons.” (PH4)

“Então, até às vezes penso em edifícios completos, assim: o edifício que vai ter o serviço jurídico especializado em violência com os serviços sociais especializados em violência, tudo no mesmo campus, mas, imagina um serviço desses em cada zona da cidade ou, pelo menos, três serviços em cada zona da cidade, depois ampliado prá região metropolitana! (...) Mas isso, né, não sei se isso é concretizável.” (PM2)

Essa forma de atender a demanda da violência contra a mulher, no entanto, pressupõe, assim como discutido anteriormente, diante da fala de PH4 sobre os CRM, que a mulher que procura um serviço especializado já se reconhece numa situação de violência. Essa busca dela visa, portanto, deliberadamente, botar fim a essa situação. No entanto, nem sempre a mulher que está em situação de violência nomeia assim as relações que vivencia cotidianamente, tanto em suas relações interpessoais quanto nas que estabelece com instituições, como os serviços de educação, de saúde, maternidades, de assistência social, de habitação, etc.

Além disso, pode ter buscado a Defensoria Pública - expressamente pelo menos - para solucionar uma (outra) demanda jurídica (guarda, alimentos, visita, reconhecimento e dissolução de união estável, divórcio, partilha de bens, vaga em creche, internação involuntária, desacolhimento institucional, medicamentos ou

tratamentos de saúde, atendimento habitacional), de modo que dificilmente pensaria ou seria orientada a buscar um serviço como o CCM.

Todavia, misturada a essas demandas expressas e absolutamente jurídicas, pode existir uma situação de violência contra ela. Apenas por não ser sua demanda —oficialll, não significa que a averiguação, identificação e atendimento das situações de violência ocultadas por demandas outras deve ser considerados desnecessários.

Isso porque buscar solução para esses problemas que estão autorizados a “vir à luz” pode, justamente, ser a forma com que essas mulheres conseguem tentar visibilizar e/ou buscar saída para as violências que sofrem, ou seja, pode ser a forma com que conseguem pedir ajuda.

Da mesma forma que mulheres em situação de violência buscam os serviços de saúde com uma frequência e diversidade de motivos maior do que pessoas que não vivem essa condição, essas mulheres buscam a Defensoria para resolver diversos problemas jurídicos que circundam as situações de violência que sofrem.

Relegar esse atendimento a serviços específicos é permitir que permaneçam em situação de violência as mulheres que ainda não foram informadas, não perceberam, não encontraram forma ou não acreditam poder, simplesmente, se livrar da violência que cotidianamente sofrem, sem precisar encontrar um “pretexto”. No entanto, PM2 propõe também o caminho inverso ao que propusera antes:

“Acho que é começar por convênios! Com a rede de proteção à mulher dentro da Triagem, com representantes dentro da Triagem. Porque eu penso sempre nessa estrutura que tem que tá tudo ali, na mesma hora, numa situação de 'Há algo que ser feito agora, nesse momento? Então vamos acionar esse serviço que tá aqui dentro.' Que é como eu acho que deveria ter prá Infância e Juventude.” (PM2)

Refletimos que, se por um lado essa poderia ser uma solução relativamente imediata para a questão, há que se pensar em como concretizá-la, pensando na estrutura física

da Triagem: onde atuariam essas profissionais da rede? Nas baias, como as/os Defensores/as? Seria um atendimento adequado, pensando na probabilidade de que a necessidade de privacidade seria recorrente? Talvez nas salas do Centro de Atendimento Multidisciplinar? Todavia existem três salas para esse setor na Triagem: seriam suficientes? Se um caso fosse encaminhado ao CAM, onde seria realizado o atendimento se as salas já estivessem ocupadas pelas profissionais da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres?

Por outro lado, já existindo profissionais dentro da própria instituição que poderiam realizar esse trabalho, é preciso refletir se não seria um retrocesso tomar uma providência dessas ao invés de contratar mais Agentes Psicólogas e Assistentes Sociais - quiçá de outras áreas - para aumentar a capacidade desse acompanhamento pela própria instituição e de modo realmente interdisciplinar já na Triagem. Nesse caso, a questão da estrutura física do prédio da Boa Vista, 150, torna-se novamente algo que precisa ser resolvido e, mais uma vez, a descentralização da Triagem nos parece ser fundamental.

Além dessas, uma alternativa é trazida por uma plantonista, no entanto, não é percebida por ela mesma como exequível.

“Eu acho que, prá ser melhor, teria que reformular toda a estrutura da Triagem, entendeu? Eu acho que dentro do que aquilo, do que a gente se propõe, eu acho que o atendimento ainda é razoavelmente bom. Porque são quinhentas, seiscentas pessoas por dia, são poucos Defensores, o tempo é muito curto, então eu acho que ainda assim, pegando todos esses dados, a gente acaba fazendo um atendimento bom, razoável. Acho que depende muito também do Defensor que está lá, da dedicação que ele dá naquela hora, mas, prá ser diferente, eu não sei... A Defensoria é muita gente, a gente atende muita gente, teria que ser muito, muitos mais Defensores atendendo por dia, prá você conseguir sentar e fazer um atendimento com calma, tranquilo. Eu não sei se isso é viável. (...) Você ter Defensores com número

suficiente para pegar a pessoa que tá em violência doméstica, sentar na sua frente e já resolver todos os problemas dela no mesmo dia, na mesma hora, né? Mas isso aí é... impossível! É impossível!” (PM3)

No mesmo sentido, outra ideia em que o fomento ao trabalho interdisciplinar é a tônica, é trazida por três lideranças:

“O primeiro atendimento de uma mulher em situação de violência não deveria ser de um Defensor Público, porque ela primeiro precisa se reconhecer numa situação de violência. Não é porque ela veio para cá, que ela sabe que ela apanhou, que ela necessariamente sabe que o que ela está vivendo há muito tempo é uma situação de violência e que ela, de alguma forma, precisa romper aquilo e que ela pode romper com aquilo. E eu não acho que isso é um papel do Defensor Público, eu não acho que ele tenha formação suficiente para fazer isso. (...) Nesses casos talvez um atendimento psicológico primeiro para esse papel de fortalecimento, depois um atendimento de assistência social para detectar se ela tem alguma necessidade de encaminhamento para a rede, para conseguir quebrar aquele fluxo, e depois, sim, ela vai conversar a parte jurídica. E daí nós vamos ver, „olha, a senhora pode entrar com medida protetiva, não pode entrar com medida protetiva“, „a senhora quer entrar com divórcio, não quer entrar com divórcio“, „vamos entrar hoje, vamos entrar amanhã“. Então esse fluxo eu acho que hoje é impossível de existir. Primeiro, porque as pessoas ainda não estão convencidas desse modelo, e segundo, porque a gente não tem gente para fazer isso. (...) Hoje já existe um Protocolo firmado pelo Colégio Nacional de Defensores Públicos Gerais que trata de como deve ser a estrutura de cada unidade de atendimento de violência doméstica, o que deve ter de funcionários e como deve ser esse atendimento. Lá está previsto que o atendimento, primeiro, tem que ser um atendimento psicossocial, para depois a gente passar para um atendimento jurídico e sem esquecer que é um atendimento interdisciplinar, não é

atendimento segmentado. E mesmo com esse protocolo assinado isso não é cumprido nem aqui, nem em nenhuma outra Defensoria Estadual." (LM3)

"Segundo - aí, eu já diria que é uma coisa mais complexa, mas é algo a se pensar - identificar esses perfis de mulher vítima de violência ou outros inconvenientes que surjam ou situações de atendimento que não sejam apenas jurídico: demanda mais estrutura de pessoal. Então, que todas as pessoas que passassem pela Defensoria Pública, por exemplo, também passassem pelo atendimento do Centro de Atendimento Multidisciplinar. Mas, olhando hoje, eu não consigo visualizar isso como algo plausível e implementável. A curto prazo, não. Eu preciso, por exemplo, estruturar melhor os Centros de Atendimento Multidisciplinar, mais profissionais. Um psicólogo não vai fazer cento e vinte atendimentos numa manhã!" (LH4)

"E acho particularmente, Isabel, que a atuação do Defensor pra violência doméstica ela tem que ocorrer muito vinculada ao CAM. Porque, veja, imagine uma questão de uma mulher que chega na Defensoria sem marcas físicas, agressão não é só física, que a agressão ocorreu dentro de casa, nem ninguém para testemunhar a não ser um filho, uma criança. Como o Defensor vai conseguir provar que ela é vítima de violência para conseguir uma medida. Eu acho que CAM, pode ter um papel fundamental nesse caso. O CAM acho que a mulher pode ser atendida não para o CAM fazer um laudo somente, tem várias questões que eu sei que estão subjacentes a questão, que tem uma nomenclatura própria que você não poderia fazer, acho que independente do nome, o CAM poderia fazer um relato qualificado do que a mulher disse, porque o Psicólogo tem um conhecimento próprio, ele pode descrever de modo muito melhor que o Defensor qual o sofrimento psicológico daquela mulher e colocar o relato no papel pro Defensor poder pedir. Então eu acho que o CAM é importante seja para o auxílio e recepção da mulher, mas também é fundamental para o processo, principalmente nesses casos." (LM4)

A respeito do modelo do Protocolo mencionado por LM3, outra liderança comenta:

“Acho que não é algo tão utópico, mas que provavelmente vá demorar a acontecer, principalmente falando de uma Defensoria como um todo, porque também não adianta eu ter esse modelo somente nas unidades onde eu tiver atendimento da violência doméstica, até porque eu acho que qualquer unidade tem que atender, então não dá para ter isso somente nas Varas especializadas, digamos assim. (...) Essa proposta de que o atendimento inicial não é feito pelo Defensor, a gente ouviu algumas críticas de que, ‘se a mulher procurou a Defensoria é porque ela queria falar com um Defensor Público’. Eu discordo, se ela procurou a Defensoria Pública, é porque ela está precisando de ajuda, então a ajuda pode vir por qualquer um daqui de dentro.” (LM2)

Outra liderança reflete sobre uma forma que poderia qualificar os atendimentos iniciais, considerando a constatação da ineficácia dessa etapa do trabalho:

“Se a gente pudesse fazer uma triagem com cinco atendimentos por manhã, certamente a triagem seria muito melhor e a pessoa sairia muito mais satisfeita, ainda que fosse para ser denegado o atendimento. E a Triagem poderia ser mais útil porque o que eu sempre ouço dos Defensores que estão no Pólo, é que a Triagem não serve para muita coisa, que as pessoas chegam no segundo atendimento e as pessoas tem que explicar tudo, porque o atendimento foi tão rápido que a pessoa nem consegue entender tudo o que foi explicado para ela.” (LM4)

Todavia, com uma média de quatrocentos atendimentos diários, seriam necessárias/os oitenta Defensores/as para realizá-los diariamente. A capacitação é a sugestão de melhoria do atendimento de Defensores e Defensoras à demanda da violência contra a mulher na Triagem que mais aparece nas entrevistas e corrobora a

sugestão do voto final do estudo da Comissão de Estudos Interdisciplinares a respeito do tema, sendo considerada inclusive, uma providência que prescinde de articulação com outras instituições judiciais ou mesmo da abertura de novos cargos, ou seja, depende exclusivamente da decisão da própria Defensoria Pública.

“Você poderia ter uma formação específica nesse sentido pra tentar facilitar que a gente pudesse identificar isso [violência contra a mulher], mas eu acho que você já conseguiria resolver grande parte do problema tendo tempo e disposição pra ouvir as pessoas.” (PH2)

“Então voltando a sua pergunta original, como o Defensor recebe e identifica? Acho que muitos Defensores eles têm sensibilidade para identificar, mas muitos não. Dependeria de um curso, de um evento, da realização de algum simpósio para que os Defensores sejam sensibilizados nessa questão.” (LM4)

“Primeiro que eu acho que tem que haver uma capacitação do Defensor pra esse tipo de atendimento. Segundo, além dessa capacitação, você precisa que o Defensor tenha condições pra identificar essa situação de violência. (...) Eu me recordo que, salvo engano, a gente teve um curso até hoje sobre como atender na Triagem nesses oito anos que eu sou Defensor. Deve ter sido em 2008 pra 2009, eu acho. E foi numa época que os Defensores do Criminal iam começar a fazer Triagem, na capital. Eu acho que deveria ser contínuo, isso. (...) E outra, não adianta chamar um palestrante especialista em Direito de Família, se eu não ouço o Defensor Público. O melhor palestrante pra Defensoria Pública é o Defensor Público. (...) De que adianta fazer um curso de capacitação, ainda que para Defensores novos, se eu não aproveito aqueles Defensores que têm know-how naquilo que ele faz. Eu tenho que me apropriar mais disso.” (LH4)

“Eu acho que poderia ter treinamento pros Defensores prá identificar vítimas que estão em sofrimento de violência, né? Eu acho que deve ter alguma forma de generalizar, não trabalhar tanto com a pessoa [Defensor/a] ser mais sensibilizada ou não, então deve ter alguma forma de identificar, generalizar a identificação, prá que todos se apropriem disso, desse conhecimento, né? Então, por exemplo, hesitação: 'ah, a pessoa tá hesitante, a pessoa se emociona', falar de coisas práticas, assim, que seriam simples do ponto de vista objetivo. 'Ah, quero me divorciar e tal'. Acho que poderia ter um treinamento disso, de identificação de violência, e acho também que teria que ter esse trabalho já aprofundado do CAM de como trabalhar isso com a pessoa, no ponto de vista de trabalhar a decisão sobre a própria vida, sobre seus caminhos, de como fazer isso...” (PM1)

“As pessoas vão se capacitando, tem algumas maneiras de você se capacitar, na porrada, aprendendo ali, com boa vontade a cada dia você aprende um pouquinho [mas] você tem a possibilidade de você fazer isso com mais tranquilidade, com uma formação, com estudo, com pesquisa, não é? Então tudo isso pode ajudar sim no atendimento. Eu acho que a Defensoria tem que fornecer isso, [por meio da] Assessoria da Qualidade e a Administração junto, junto da EDEPE, a Ouvidoria, nós temos vários profissionais que podem fazer isso, não é? Acho que o próprio ATP, o CAM, tem funcionários capacitados para ajudar nessa expertise. Você tem dentro do campo, você tem as expertises de Psicologia e Assistência Social, Sociologia, um outro arquiteto, são especialidades que podem contribuir, além disso nós temos os próprios Defensores. (...) Não é só melhorando a tecnologia, que você vai resolver, não é só isso, então você tem que cuidar do ser humano também, tanto daquele que cuida como o que vai ser cuidado.” (LH5)

“Eu acho que a Defensoria pode trabalhar com duas frentes: sistematizar o atendimento, estabelecendo rotina, prá que a pessoa saiba que prá atender uma mulher ela tenha que estar atenta a alguns pontos, para que o Defensor atenda uma

mulher - o Defensor ou a Defensora - tem que estar atento a alguns pontos no atendimento, isso é uma rotina, então, quer dizer, é uma etapa de trabalho! Objetivamente mesmo eu tou falando: sabendo que, se a mulher relatar violência ou apresentar documento existem alguns encaminhamentos possíveis, se a pessoa demonstra uma sensibilidade ou alguma contradição, alguma sensibilização seria interessante que o Defensor averigue. Então, quer dizer, que haja essa objetividade em todos os atendimentos: tanto dos atendimentos feitos por Defensores quanto os atendimentos feitos por estagiários. Essa é uma frente! A segunda frente seria uma frente mesmo de capacitação que se consiga chegar aos Defensores, em todas as Unidades, em todos os postos de trabalho, em todas as Regionais, então, teria que ser feito um trabalho regionalizado, eu acredito, né? Contando com o apoio do Núcleo prá que ocorressem eventos regionalizados, tais como alguns que eu já tenho visto com relação a outra temática que é, no caso, o atendimento de pessoas que sofrem com uso de drogas, atender essas pessoas que sofrem com o uso de drogas. Sei que existe aí um movimento, que tem sido feito uma capacitação em cada local em que há Defensoria Pública. Talvez uma capacitação regionalizada ao longo do ano, faça mais diferença do que eventos esparsos abrindo tantas vagas aqui na capital, por exemplo. (...) Falando de Triagem, falando de atendimento da violência contra a mulher, que ocorresse na Triagem mesmo uma etapa de capacitação com relação a isso. E agora, assim, a idéia me veio agora, nesse exato momento, por exemplo: a Triagem começa às oito: se houvesse um plano de capacitação prá quem faz triagem, de meia hora! Antes de começar os atendimentos! Meia hora de capacitação, com questões objetivas, com um pouco de conceito, com um pouco de experiência 'olha, tem acontecido isso, atender dessa forma tem esse resultado, você se sensibilizar com tal situação é importante prá isso, você ouvir dessa maneira, você tem esse resultado e logo que se consiga identificar que existe violência - urgência ou não - enfim, 'existem essas diretrizes, tá aqui um material muito simples, de uma página, duas, um panfleto, tal, com orientações bem objetivas, tal.'... Me veio agora isso daí, sabe, prá conseguir

atingir os Defensores da Triagem, sem essa necessidade, aliás, fugindo um pouco desse foco que existe hoje que é: você oferece a capacitação, vem quem quer! Então nesse vir quem quer, eu tenho observado na instituição que existem ofertas interessantes de capacitação de modo geral, mas talvez não tantos interessados em buscar essa capacitação, né?” (PH1)

“Precisa muito de especialização, especialização é fundamental porque é impossível um Defensor conseguir atingir um nível de especialização em todas as áreas prá conseguir fazer. Não, o conhecimento ele é incompleto em cada um dos seres e não dá prá pretender ter a completude, não dá, é absolutamente impossível! Assim como precisou prá Infância e Juventude, mas precisa de uma formatação institucional que não distancie, por exemplo, Família de Violência Doméstica, de Infância e Juventude. A gente, realmente, a gente tem que atuar de forma conjunta e articulada com a rede de serviços sociais, não só os Defensores, mas todos, e precisa de especialização no meu modo de ver porque requer conhecimentos específicos de abordagem.” (PM2)

“Me parece que é isso, seria uma sensibilização inicial prá ouvir e segundo você ter uma atuação específica, especializada em violência doméstica.” (PH3)

“Os estagiários entram geralmente em grupos, sai um grupo maior e ficam alguns. E aí a gente fazia uma palestra sobre cada tipo de ação. Pegava lá uma hora, falava sobre alimentos, outra sobre averiguação de paternidade, separação, divórcio, conforme o tipo da demanda que mais aparece lá. Se nessa orientação o estagiário for orientado a tentar captar de alguma forma a situação de violência doméstica, eu acho que ele vai fazer, ele vai, ele foi preparado para aquilo.” (LM1)

“Eu acho que precisa ter aperfeiçoamento no atendimento pelos Defensores, pelos estagiários, sensibilizando pra essa questão, acho que precisa de uma maior

sensibilização e melhorar esse fluxo entre o atendimento jurídico que é feito em um primeiro momento com esse atendimento interdisciplinar envolvendo as outras áreas como a Psicologia, Serviço Social, que o Defensor mesmo com a sensibilização e mesmo com o aperfeiçoamento ele não vai conseguir fazer essa identificação. (...) Acho que passa pela capacitação e sensibilização das pessoas que atuam, seja no atendimento - porque mesmo sendo de outras áreas eles vão ter que acabar atuando também nessa temática - seja aquelas que atuam diretamente de forma especializada. (...) **Eu acho que talvez essa seja uma medida que não dependeria de outras instituições e não dependeria nem mesmo de cargos, daria pra gente avançar nisso sem necessariamente depender de novos cargos para esse tipo de atuação, aperfeiçoar naquilo que a gente já faz. [grifo da autora]**" (LH3)

Esse atendimento especializado, já na Triagem, é uma outra sugestão de um dos entrevistados:

"Talvez valesse a pena um atendimento talvez - pra minimizar essa situação da Triagem hoje - talvez valesse a pena você ter um atendimento especializado pra vítimas de violência. Assim como se está tentando criar alguns atendimentos minimamente especializados. Nesse caso seria pra desafogar, vítima de violência não seria pra desafogar, tá mais pra desafogar um pouco os demais atendimentos, por exemplo, o divórcio, você já tem encaminhamentos específicos pra baias que vão fazer a indicação, o encaminhamento e a indicação dos documentos necessários; consumidor têm algumas baias que já fazem esse atendimento - então talvez valesse a pena, talvez.. Não tenho a menor idéia se isso seria efetivo ou não pra vítimas da violência doméstica. Talvez pudesse dar um atendimento minimamente especializado desde o começo. Ali na Triagem, descentralizada ou não, até porque, parece, a descentralização da triagem não vai ser algo, falei, a curto ou médio prazo." (PH3)

É mencionada também a percepção da necessidade de uma política de segurança pessoal, ou seja, profissionais que pudessem intervir em situações de violência que aconteçam na própria Defensoria Pública. Dessa forma, autores de violência poderiam se sentir coibidos de agredir ou ameaçar mulheres com quem têm ou tiveram relacionamentos afetivos e/ou familiares.

O problema de uma política como essa, colocado por outra liderança, se refere ao fato de que a atuação policial é vista por uma parcela significativa do público da Defensoria, como ameaçadora, em especial quando se fala na população de rua. Desse modo, o que pode ser visto como segurança para uns, poderia significar uma tácita ameaça para outros, em função do significado simbólico da autoridade policial para determinada parcela da população, que é público-alvo da instituição.

"Primeiro, que haja uma política institucional voltada à segurança. Isso, hoje, não existe. Existem muitas discussões, existe um tratamento muito ideológico de certas questões. (...) Onde houver um posto da Defensoria Pública, você tem que ter uma forma de segurança diferenciada. Não a segurança patrimonial, que existe hoje. Ela é patrimonial. Ainda que me diga, "Não, mas ela também é pessoal". Não, não é, que os nossos seguranças não são preparados pra isso." (LH4)

"A pessoa quando chega na defensoria, se vê um segurança desarmado e às vezes, até à paisana, a reação dele é diferente de quando ele chega na defensoria e vê um segurança fortemente armado, uniformizado, ele já entende que aquilo é uma repressão, então ele já se prepara mais para a violência, ele já vem mais armado. (...) Quando ele vê um segurança ele já acha que o segurança veio para intervir, não é? Isso é uma forma de gerar mais violência, enquanto eu, sem uniforme, ou você - se você chega em uma pessoa dessa que está em crise, ou que está muito agitada - é muito mais fácil um de nós dois acalmar essa pessoa, e trazê-la para a realidade, e

fazer um diálogo com ela, do que um segurança totalmente armado, que vai ter que usar, o quê? A força, não é?" (LH5)

Outra questão abordada por uma liderança se refere a indicadores (não) angariados pela instituição, que poderiam tornar muito mais eficaz o atendimento da demanda da violência contra a mulher:

“Eu acredito que, nessa parte, se houvesse uma especialização nesse cadastramento, você faria algumas identificações mais profundas. Então, você teria que capacitar esses funcionários administrativos pra fazer esse diagnóstico no cadastramento e verificar quantas vezes essa pessoa já veio. Verificar quais demandas. Fazer esse cruzamento de demandas. Porque, assim, a gente trabalha com informação. Hoje, o produto mais rico do mercado são seus dados, não é isso? A gente não usa as nossas informações! (...) A gente não tem esse direcionamento institucional. E olha que é bem mais simples: ver quantas vezes essa pessoa veio, quantas ações ela já propôs, que tipo de ações ela já propôs, não é? Então, a gente precisava aprender a desenvolver isso. E isso não é só jurídico. Isso é um apoio administrativo, de CTI [Coordenadoria de Tecnologia da Informação]. Mas um desenvolvimento não só da CTI, mas de pessoas que saibam alimentar e pesquisar isso. Ainda que você tenha a ferramenta pra levantar esses dados, que é a CTI, mas quem vai compilar esses dados, diagnosticar esses dados e passar isso pro Defensor? Não é o Defensor, é um Servidor específico pra isso. Você abrir um concurso e um Servidor, ou capacitar os seus Servidores já existentes, do ponto de vista administrativo, Oficiais, que seja, mas colocar um Servidor que faça o cadastramento e que ele tenha condições de fazer esse filtro. Mas, pra isso, eu preciso não só capacitá-lo, mas dar estrutura pra ele. Lembra? Eu não tenho, hoje, um Servidor por Defensor. Então, às vezes, esse mesmo Servidor que estaria fazendo esse cadastramento, está fazendo uma série de outras coisas, que não permitem que ele faça essa análise.” (LH4)

De fato, como levado ao Conselho Superior da Defensoria Pública no Momento Aberto em setembro de 2013, o fato da situação de violência contra a mulher não ter sido identificada no atendimento de uma determinada usuária, fez com que seu caso fosse encaminhado para a conciliação.

Naquele caso, por meio do processo de conciliação e da celebração de termo de acordo extrajudicial, em que a questão da violência não foi levada em consideração, na prática, foi construído todo um arcabouço jurídico para que aquela mulher, ao invés de protegida da relação violenta, ficasse quinzenalmente à disposição de seu agressor, pois era obrigada, a entregar a filha em comum a ele na porta do prédio em que elas moravam.

Se houvesse, necessariamente, a averiguação da situação de violência e, concomitantemente, forma de registrar tais informações que deixasse essa demanda (que subjazia à regulamentação relacionada à criança) clara e acessível (virtualmente, mas também nos documentos impressos e manuscritos que tramitam nas Regionais), esse resultado poderia ter sido evitado.

Essa idéia não é nossa e o argumento do Defensor apenas corrobora o que a própria Lei 11.340/2006 já prevê no inciso II de seu artigo oitavo:

Art. 8º) A política pública que visa coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher far-se-á por meio de um conjunto articulado de ações da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e de ações não-governamentais, tendo por diretrizes:

II - a promoção de estudos e pesquisas, estatísticas e outras informações relevantes, com a perspectiva de gênero e de raça ou etnia, concernentes às

causas, às conseqüências e à frequência da violência doméstica e familiar contra a mulher, para a sistematização de dados, a serem unificados nacionalmente, e a avaliação periódica dos resultados das medidas adotadas.

Para além do que a própria instituição pode fazer com relação à demanda da violência contra a mulher, no entanto, surgem as reflexões de uma plantonista e uma liderança:

“Eu fico pensando na Defensoria, mas, na verdade, é algo mais do que a Defensoria, né? Mais o sistema de justiça mesmo porque não adianta a Defensoria se estruturar de uma forma e o Judiciário continuar julgando questão cível com o juiz criminal. Então precisa de algo mais abrangente mesmo, uma reestruturação desse sistema de justiça, inclusive de Delegacias da Mulher. Ontem mesmo eu vi PM não especializado fazendo atendimento de violência doméstica na porta da casa da minha mãe, no prédio da minha mãe, então era uma coisa, assim, dá prá ver que o despreparo é bem generalizado.” (PM2)

“A gente tem buscado pautar essa questão da competência das Varas de Violência. A gente tem tentado fomentar os cursos de sensibilização aos homens agressores. Mas, assim, na verdade, eu acho que deve haver uma discussão muito maior porque, infelizmente, a Lei [Maria da Penha] ainda nem é efetivada, mas eu acho que é o momento da gente começar a discutir uma reforma da lei, nesse aspecto. Porque a lei não coloca muitas opções de alternativas à responsabilização criminal pro agressor.” (LM3)

Por fim, outra questão que acreditamos fundamental que seja considerada se refere ao modo como Defensoras e Defensores se sentem na Triagem, tanto em função do

próprio ambiente e à dificuldade de compreender o problema da/o usuário/a quanto em função da preocupação com as tarefas à sua espera onde atuam efetivamente.

“Apesar de interessante - você acaba tendo essa contato direto, você consegue ali fazer identificação de uma medida a ser adotada, seja judicial, seja extrajudicial - mas dependendo do número de atendimentos acaba sendo até estressante pra pessoa, pro profissional que está atendendo, não só pelo número excessivo de atendimento, mas pela própria natureza do atendimento ao público, pelo tipo das demandas que chegam, muitas vezes a pessoa também já chega lá com todos seus problemas, tem a dificuldade de você conseguir identificar, a gente atende também uma população que as vezes não tem todo o esclarecimento necessário, então até você conseguir chegar no cerne da questão isso vai te demandar um pouco de conversa, de paciência pra conseguir chegar naquilo.” (LH3)

“[Me sinto] um pouco pressionada porque... pressionada pela própria situação, por mim mesma, porque eu quero dar um atendimento muito bom, quero resolver efetivamente aqueles problemas ou buscar soluções que realmente resolvam aqueles problemas que tão sendo apresentados e sinto que falta tempo prá isso, sinto que falta tempo. É muita gente pra ser atendida em pouco tempo e isso dificulta muito a sensibilidade prá captar a demanda e as necessidades da pessoa.” (PM2)

“[Saio da Triagem] um pouco cansado, mas nada muito diferente assim. Quando estava na Unidade, eu precisava me deslocar até lá e dar continuidade às audiências que eu tivesse no dia ou eventualmente o plantão de atendimento também ao público que eu teria. Se eu não tivesse plantão no Fórum ou audiência ou plantão na Unidade, era um dia prá elaborar peças. Quando havia Triagem de manhã e uma atividade específica à tarde, um plantão, o desgaste era grande. Então, ao fim da triagem, eu não ficava tão cansado, mas Triagem de manhã e coordenar o atendimento na

Unidade na parte da tarde - em média, eram cem pessoas por dia - isso gerava um desgaste significativo no final do dia. Grande parte do atendimento na parte da tarde era feito por estagiário, mas em casos mais complexos normalmente eu tento fazer o atendimento direto." (PH3)

"O negócio lá é pesado. Não é fácil, não! É uma guerra! Eu me sinto indo prum campo de guerra, é isso! Você sai de lá acabada, a sua energia esgotada, entendeu? Sempre tem um acontecimento, a última Triagem que eu fiz tinha um usuário conhecido lá e problemático que fez um escândalo horroroso, sabe? Vai contaminando as outras pessoas, um dia antes você não dorme direito porque você sabe que às oito horas da manhã você tem que tá lá, entendeu? É muito... é uma atividade muito pesada, muito difícil." (PM3)

"É bem exaustivo, cada atendimento exige muito do Defensor porque você tem que tirar da pessoa que é leiga, não tem conhecimento jurídico e tal, e às vezes até tem uma dificuldade grande de se expressar, você tem que tirar tudo dela prá você conseguir fazer o enquadramento jurídico, fazer o encaminhamento. Às vezes ela nem sabe direito porque ela tá ali, porque ela foi encaminhada por um determinado "x órgão" e você tem que descobrir o porquê, tem que dar uma roupagem jurídica prá aquilo que ela tá falando ou dizer prá ela que não, apesar de ela ter sido encaminhada, aquilo não tem nada a ver com jurídico. Então, assim, aquilo exige, o contato acho que com o ser humano, é que você tem uma grande responsabilidade ali, ele toma muito. A gente sai numa triagem, assim... eu saio MUITO cansada." (PM1)

"É bem corrido, é como eu disse, eu acho que a dificuldade principal que a gente tem é o volume. Inclusive, assim, já foi pior! Já cheguei a atender quarenta pessoas numa Triagem! Isso não se repete mais, mas ainda é bem volumoso. A Triagem é assim, ela é muito... ela é muito intensa, o tempo que a gente passa lá na Triagem é muito

intenso. (...) É justamente essa questão de lidar com vários problemas, diversos, diversas pessoas. O Defensor que está fazendo o atendimento da Triage tem que lidar de uma forma muito técnica e que isso não signifique um atendimento frio, porque ao mesmo tempo que você tem que fazer um acolhimento... até psicológico prá que a pessoa se sinta acolhida e se estabeleça ali naquele período que a gente tá atendendo uma relação de confiança, acho essencial prá que a pessoa credite - acredite! - dê crédito naquilo que a gente tá falando." (PH4)

"Tem essa coisa de aquilo ali ser uma tarefa, no meu caso, por exemplo, eu pedi prá sair da Triage, eu tou lá compulsoriamente, entendeu? Então isso também desmotiva as pessoas a irem lá e fazer um trabalho com compromisso. E tem outra coisa, se você mandar a pessoa, você nunca mais vai ver ela, né, então isso não te gera uma responsabilização. Eu, particularmente, vou pra Triage contrariado porque eu tou com um monte de coisa prá fazer, não escolhi fazer Triage, tou indo lá porque tou convocado prá fazer, então já chego lá sem muita disposição, entendeu? Pensando nos meus problemas dos casos que eu tenho lá [na Unidade], chego lá sem muita disposição prá fazer, entendeu?" (PH2)

"A depender do prosseguimento da sua rotina, um dia de triagem é um dia muito cansativo porque você começa a atender das oito, vai até meio-dia, meio-dia e meia. Se no seu posto de trabalho, você tiver que também continuar atendendo o público no período da tarde, como já aconteceu algumas vezes comigo, é muito desgastante. Porque atender das oito ao meio-dia, depois voltar a atender da uma às cinco, seis, como já aconteceu, nossa, daí, é... (risos) ...então um dia de triagem é isso. É um dia que pode ser muito desgastante, a depender do que você vai fazer depois ou um dia que ao mesmo tempo você tem um sentimento de que tá fazendo algo muito simples profissionalmente, mas também se depara com situações muito complexas." (PH1)

Interessante, mas estressante, muita pressão, corrido e intenso, compulsório e desmotivador, exaustivo, cansativo (muito cansativo), desgastante, caótico, pesado, uma guerra! É nesse contexto, enfim, que essas/es profissionais travam contato com pessoas envolvidas em situações diversas de violência contra a mulher, sejam as próprias mulheres, sejam aqueles/as que as perpetraram ou perpetraram. Somando-se estes aos sentimentos relacionados ao atendimento dessa demanda especificamente (descritos no item anterior deste capítulo) - e a todas as dificuldades operacionais e ausências formativas já discutidas até aqui - não é de surpreender que superar a questão da violência contra a mulher, como referido no Relatório Final da CPMI sobre o assunto, seja ainda um grande desafio para o Brasil.

4. CONCLUSÃO

Ao longo dessa dissertação, foram elencados muitos problemas, assim como algumas estratégias e possíveis soluções identificados pelas Defensoras e Defensores da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, tanto vinculados diretamente à questão do atendimento por elas/es prestado na Triagem da capital quanto à questão da violência contra a mulher especificamente. Resumidamente, os problemas são os seguintes:

- 1) mulheres em situação de violência talvez desconheçam ou não saibam que podem procurar a Defensoria para solucionar seus problemas;
- 2) existe uma baixa ocorrência de manifestações de mulheres em situação de violência reclamando que foram mal atendidas (no entanto, segundo as entrevistas, a vulnerabilidade e fragilidade dessa população podem levar essas mulheres a sequer cogitar reclamar, de modo que essa ausência, deve ser encarada não como uma boa notícia, mas, pelo contrário, como um problema);

- 3) estrutura física ainda inadequada (não há privacidade suficiente para atender esses casos), apesar da mudança da Triagem para a um prédio considerado por Defensores/as como menos pior;
- 4) minimização da demanda, colocando a questão como mais uma dentre outras consideradas mais graves (população carcerária, em situação de rua ou com transtorno mental e/ou uso problemático de entorpecentes, por exemplo);
- 5) consideração de que critério de renda é o mais importante na delimitação do público da instituição, mesmo para o atendimento de mulheres em situação de violência (esse discurso é minoritário, mas é relevante porque adveio de líderes na instituição);
- 6) entendimento de que encaminhar para a Delegacia é uma ação válida como atendimento da questão da violência contra a mulher, em detrimento das Recomendações da Corregedoria e do Núcleo Especializado de Defesa e Promoção dos Direitos da Mulher (esse discurso também é minoritário, mas, da mesma forma, é relevante porque adveio de líderes na instituição);
- 7) entendimento geral entre Defensores e Defensoras de que o encaminhamento adequado (dentro da instituição) para casos que tenham sido identificados como situações de violência contra a mulher deve ser para o JVD (todavia existem apenas treze Defensoras na capital atuando em sete Unidades especializadas);
- 8) constatação dessas/es profissionais de que a violência contra a mulher não pode ser acompanhada pelas Unidades de Família em função de algumas respostas negativas do Tribunal de Justiça aos pedidos feitos por essa via;
- 9) ausência de alternativa, segundo os/as Defensores/as, à criminalização do autor de violência contra a mulher para atender essa questão, de modo que, em situações em que as mulheres repudiam essa solução (por exemplo, as mães com filhos com uso problemático de entorpecentes), essa amnistiação de violência é invisibilizada;

- 10) ausência de formação sobre violência contra a mulher na graduação;
- 11) baixa adesão de Defensores/as às formações sobre violência contra a mulher oferecidas pela instituição;
- 12) ausência de identificação da violência contra a mulher em atendimentos sobre outros assuntos jurídicos em função de a averiguação da existência dessa violência não ser considerada uma etapa do trabalho;
- 13) minimização da gravidade da violência psicológica e moral contra a mulher, pois mesmo em casos em que a existência da violência é identificada, nada é feito a respeito porque as demandas jurídicas apresentadas são encaminhadas à revelia do atendimento da concomitante questão da violência;
- 14) diagnóstico da gravidade da situação de violência contra a mulher corriqueiramente culminando no não-atendimento dessa demanda, pois a avaliação dessa gravidade depende mais da percepção da própria mulher em situação de violência do que de qualquer critério externo a ela;
- 15) consideração de que violência —gravell é a violência física acontecida recentemente e apenas essa deve ser atendida com urgência ou encaminhada ao JVD;
- 16) violência contra a mulher reduzida à violência doméstica física na relação conjugal heterossexual;
- 17) dificuldade de identificar e dar encaminhamento a outras manifestações de violência contra a mulher, em especial a violência psicológica;
- 18) ausência de menção à violência patrimonial como uma das formas de manifestação de violência contra a mulher;
- 19) dificuldades em identificar a violência contra mulheres lésbicas e mulheres como autoras de violência contra outras mulheres;
- 20) ausência de menção da violência obstétrica pelos/as plantonistas e pela maioria das lideranças;

- 21) ausência de menção às violências sofridas por mulheres em situação de rua, especialmente na relação com instituições, inclusive de saúde e acolhimento;
- 22) dificuldade em aprofundar atendimentos em função dos sentimentos despertados nas/os Defensores/as pelas falas dos/as usuários/as.

Entendo que todas essas dificuldades podem começar a ser superadas, no entanto, por meio da formação sobre violência contra a mulher para, pelo menos a princípio, Defensoras/es que atuam na Triagem. Essa providência é a mais relevante porque:

- 1) é uma das sugestões do estudo da CEI a respeito do tema do atendimento das mulheres em situação de violência pela Defensoria Pública,
- 2) foi a sugestão de solução mais citada pelas/os Defensores/as para solucionar as dificuldades de atendimento da violência contra a mulher,
- 3) depende apenas da decisão da instituição;
- 4) é mais barato do que contratar mais Defensores ou mesmo Servidores; e
- 5) independe de qualquer outra providência, excetuando a organização das turmas para que a instituição não pare.

Para suprir as dificuldades acima elencadas, entendo que seria pertinente que nessa formação se tratasse:

- 1) do conceito de violência contra a mulher e do histórico de seu enfrentamento;
- 2) das expectativas, deveres, limites e proibições sociais sobre as mulheres e também sobre os homens, ou seja, do conceito de gênero;
- 3) das conseqüências das violências contra a mulher, com ênfase nas violências psicológicas, morais e sexuais sobre a saúde clínica e mental, bem como sobre a socialização de mulheres e daqueles/as que delas dependem, e, concomitantemente, de formas para acolher e encaminhar essas pessoas;
- 4) da importância da averiguação e da identificação dos casos de violência contra a mulher antes de qualquer encaminhamento jurídico de mulheres ou de homens, especialmente para fora da instituição (advogadas/os conveniados/as ou CEJUSC, p.ex.), e antes da denegação do atendimento de mulheres;

- 5) das violências contra a mulher, considerando outros marcadores sociais (idade, etnia, escolaridade, orientação sexual, identidade de gênero, religião, saúde mental, condição de moradia, inclusive situação de rua etc);
- 6) de outras formas de barrar a violência contra a mulher, como a elaboração de novas possibilidades de medidas protetivas, de grupos reflexivos para homens autores de violência e educação em direitos das mulheres para homens, em especial aqueles que também estão autores de violência;
- 7) de heteronormatividade; e
- 8) dos estudos de masculinidades.

Por fim, seria muito pertinente que existissem espaços formais de discussão sobre os sentimentos gerados por esses atendimentos da Triagem (repetindo: *“o constrangimento, a preocupação, o incômodo, a sensação de estar perdido, a indignação, a raiva, a compaixão e o desalento, a insegurança, a tensão, a tristeza, a impotência, a frustração, o medo de errar, a luta contra a ideia de estar sendo egoísta, a estratégia do distanciamento e o reconhecimento de seus limites em prol da própria saúde mental, a esperança de estar acertando, de que esse problema se torne cada vez mais raro ou melhor acompanhado pela instituição, assim como o desejo dessas Defensoras e Defensores por ajuda e orientação”*), inclusive nas formações promovidas pela EDEPE.

Defendo que uma solução possível para a baixa adesão de Defensores/as às formações sobre o tema oferecidas pela EDEPE seria vincular a formação ao fato da/o profissional atuar:

- 1) na Triagem (pois precisam saber averiguar se ela existe para poder dar um encaminhamento adequado ao problema em sua totalidade),
- 2) em Pólos Famílias (pela alta prevalência de violência contra a mulher nesses casos, conforme informação dos/as próprias/os entrevistados/as); ou
- 3) na Áres Criminal (em função da ojeriza ao assunto, da possibilidade de construir alternativas ao mero encarceramento dessa população e da

necessidade de orientar também os autores de violência a não mais perpetrá-la).

Alternativamente seria pertinente oferecer essa formação nos moldes de uma pós-graduação, oferecida pela EDEPE e promovida em parceria com a FGV (sobre Direitos Humanos e Acesso à Justiça) e que teve boa receptividade entre Defensores e Defensoras. Outras soluções elencadas para a questão pelas/os entrevistados/as foram:

- 1) realização de atividades de Educação em Direitos em massa para potenciais usuárias da DPESP e que estão ou podem estar em situação de violência;
- 2) atendimento de todos os casos da Triagem em salas separadas ao invés de em baias (que apenas impedem a visão das pessoas em atendimento pelas demais que também estão sendo atendidas);
- 3) atualização do Anexo da Deliberação CSDP nº 143/2009, alterado pela Deliberação 192/2010 (incluiria a atribuição de atuar com violência contra a mulher às/aos Defensores/as anteriores a ela e que atuam na Família, de modo que a distribuição desses casos seria mais equânime, não só na capital, mas em todo o Estado);
- 4) aumento do número de Defensoras/es nos JVD (essa solução, no entanto, demanda orçamento e, na atual proposta da Administração para o preenchimento dos futuros cargos de Defensor/a, não há previsão de vagas para essas Unidades);
- 5) uso de protocolos (p.ex., formulários) para a realização da averiguação da existência de situação de violência contra a mulher em todos os atendimentos da Triagem desde a recepção na Boa Vista, 150;

Somadas a essas soluções, identifico também as seguintes alternativas:

- 1) inclusão, no script da gravação do teleagendamento, de opção que expressamente mencione a violência contra a mulher como uma das demandas possíveis;

- 2) o questionamento direto pela/o atendente terceirizado/a do teleatendimento a respeito da existência de situação de violência relacionada à demanda jurídica da/o potencial usuária/o;
- 3) o estabelecimento de política que considere que se há situação de violência contra a mulher que fundamente ou se mescle à sua demanda jurídica o caso deve ser considerado urgente e agendado para o dia seguinte na Triagem (por exemplo, em casos de pedido de vagas em creche, de atendimento habitacional, internação involuntária de parente ou casos de Família);
- 4) o questionamento direto pelas/os Oficiais e estagiárias/os da Triagem que recebem as pessoas que chegam à instituição a respeito da existência de situação de violência relacionada à demanda jurídica da/o usuária/o em atendimento, principalmente antes do encaminhamento para outras instituições e profissionais (CEJUSC e OAB, por exemplo);
- 5) o questionamento direto pelas/os estagiários/as e Defensores/as a respeito da existência de situação de violência relacionada à demanda jurídica da/o usuária/o em atendimento, especialmente antes de encaminhamento para composição extrajudicial de conflitos;
- 6) identificação de quais políticas públicas promoveriam condições para que a mulher saísse da situação de violência relacionadas, por exemplo, à mobilidade urbana (para acessar os serviços necessários ao longo desse processo de saída da situação de violência), à educação (vagas em creche para as crianças e Educação de Jovens e Adultos para as mulheres em situação de violência), à habitação (que garantisse o atendimento dessas mulheres e suas famílias com a celeridade necessária), ao acompanhamento de homens autores de violência contra a mulher (evitando a única via criminalizante vislumbrada pela maioria dos atores do sistema jurídico) etc;
- 7) construção de mais teses institucionais sobre formas de concretizar essa proteção, como a elaboração de medidas protetivas que solucionem a

demanda da violência em detrimento de pedidos padronizados, mas que não atendem às necessidades das mulheres reais que chegam à instituição, por exemplo, a solicitação de que os autores de violência freqüentem grupos reflexivos como o oferecido pelo Coletivo Feminista Saúde e Sexualidade, em Pinheiros (todavia o caráter voluntário daquele trabalho e a ausência de uma política pública séria que disponibilize e amplie o alcance de serviços como esse é um complicador);

- 8) articulação da Defensoria com Secretarias afins do Município e do Estado (como as Secretarias de Segurança Pública, em parceria com a Secretaria Municipal de Política para as Mulheres) ou a utilização de ferramentas do Direito referentes aos direitos difusos e coletivos na intenção de concretizar serviços como o do exemplo acima, que já são previstos na Lei 11.340/2006;
- 9) uso do fluxo de saúde mental estabelecido entre Secretaria Municipal de Saúde e Defensoria Pública do Estado para fomentar o acolhimento e o acompanhamento pelos serviços de saúde mental de mulheres (em especial familiares de usuários de entorpecentes e/ou com transtorno mental), considerando que elas estão ou podem estar em situação de violência doméstica, evitando assim o julgamento que pode se reproduzir no atendimento profissionais da Defensoria Pública e da área da saúde mental (sensibilizadas/os ou formados/as sob a égide das atuais políticas antimanicomiais) quando essas mulheres vão aos serviços em busca de internação involuntária.

É preciso escolher um lado? Ou se acolhe as mulheres em situação de violência ou se cuida das pessoas com transtornos mentais e/ou uso problemático de álcool e outras drogas? É preciso, isso sim, estender o conceito de família para além do genitor que não abandonou os/as filhos/as e dar ouvidos às pessoas que ficaram e por isso estão acessíveis à Defensoria e aos serviços de saúde.

Essas mulheres são as pessoas que estão em situação de violência e, por isso, buscam a Defensoria para tentar internar seus familiares com transtorno mental (inclusive - e principalmente - pelo uso problemático de álcool e outros entorpecentes). O que mais além de fardos esses serviços têm para elas? Compreender os motivos pelos quais a internação desses familiares é o pedido inicial mais freqüente dessas mulheres é começar a atender a questão da violência que as acomete.

Com relação à questão da organização do atendimento e da Triagem da instituição na capital as críticas de Defensoras e Defensores e outras que identifico nas entrevistas se referem:

- 1) ao grande volume de atendimento (por volta de 400 diariamente) num curto período de tempo (uma manhã) concomitantemente à manutenção das atividades de atendimento em suas Unidades de origem ou de audiências em Fóruns no período da tarde;
- 2) ao prazo que a pessoa deverá esperar para o atendimento seguinte se contar em meses (dois a quatro, de modo geral) em função dessa grande demanda;
- 3) à ausência da formação na graduação e nas capacitações da EDEPE para a atividade de atendimento ao público, de modo que esse aprendizado se dá na prática, mas não há espaços formais para trocas sobre percepções, dificuldades e estratégias fora da própria atividade de Triagem;
- 4) à compulsoriedade da participação na Triagem;
- 5) ao funcionamento do teleagendamento, que gera uma grande dificuldade de acesso à instituição para parcela considerável de seu potencial público;
- 6) à ineficácia da avaliação financeira realizada pelas/os atendedoras do teleagendamento, com conseqüente gasto de tempo pelo Defensor com essa tarefa em prejuízo do atendimento jurídico propriamente dito;
- 7) ao risco de que, caso essa avaliação não seja refeita pelo/a Defensor/a na Triagem, o/a usuária/o seja denegada/o apenas na Unidade, apesar de já ter

- dispendido tempo, dinheiro e de a instituição ter criado a expectativa nos primeiros acolhimentos de que o atendimento estava garantido;
- 8) à ausência de opção específica, na gravação que atende às pessoas que ligam no 0800, para identificação de casos com situação de violência, de modo que casos em que existe situação de violência recebem, corriqueiramente, agendamentos não-urgentes (o que significa uma espera de cerca de trinta dias);
 - 9) ao atendimento de casos de vagas em creche na Triagem se limitar à juntada de documentos e ser feito por estagiários/as de Ensino Médio, Administração ou Oficiais, sem formação sobre violência contra a mulher e que, portanto, também não averigam a existência de situação de violência contra a mulher das mães que buscam tal atendimento;
 - 10) à ausência de averiguação da existência de violência contra a mulher na recepção da Triagem, de modo que são realizados encaminhamentos errados para o CEJUSC (sem essa averiguação não é possível garantir a realização de uma política responsável de composição extrajudicial de conflitos);
 - 11) à constatação da mesma ausência de averiguação nos casos encaminhados para a OAB;
 - 12) à constatação do *status* inferior da atividade de atendimento ao público, corroborada pela estrutura e organização do trabalho montada de forma a tornar inviável o atendimento de todos os casos pela/o Defensor/a;
 - 13) à naturalização da idéia de que o atendimento por estagiários/as, e não por Defensores/as, é normal, não apenas na Triagem, mas em todas as etapas de atendimento da instituição, dado o pequeno número dessas/es profissionais em comparação com a demanda;
 - 14) à realização da maioria dos atendimentos da Triagem por estagiários/as de Direito, Administração, Ensino Médio e Oficiais;

- 15) à grande rotatividade desses/as estudantes, o que faz com que sempre haja vagas em aberto, mesmo na Triagem;
- 16) à constatação de que o acolhimento da população assim que entram no prédio da Defensoria é feito por profissionais terceirizadas/os (recepção e vigilância) sem treinamento, inclusive a respeito das questões de violência contra a mulher;
- 17) à (quase) ausência de espaços de troca entre Defensores/as, especialmente cotidianos;
- 18) ao sentimento da falta de habilidades úteis como saber ouvir (majorada pelo diminuto tempo disponível para cada atendimento);
- 19) à falta de ferramentas para identificar o real motivo pelo qual as pessoas buscam a Defensoria ou para resolver o problema trazido por elas (as quais os/as Defensores/as acreditam ser dominadas por profissionais de outras formações, como a Psicologia);
- 20) às expectativas com relação tanto às/aos colegas de outras formações, em especial Psicologia e Serviço Social, de que darão conta dos problemas das/os usuárias/os;
- 21) às expectativas quanto ao trabalho (e a forma desse trabalho) que acreditam que deve ser feito por essas/es outros/as profissionais;
- 22) aos conflitos gerados pela quebra dessas expectativas.
 - 23) à centralização da Triagem, em função:
 - 23.1) da dificuldade de o atendimento se referir a qualquer área do Direito, mas ser realizado por profissionais que ao longo da carreira vão se especializando (o que gera encaminhamentos equivocados, que fazem as pessoas perderem tempo, dinheiro e dias de trabalho);
 - 23.2) principalmente, da barreira ao acesso à Defensoria que essa organização do atendimento gera (o que é absolutamente contraditório com o objetivo da instituição, que é garantir o acesso à Justiça);

24) a possibilidade mínima de que essa etapa de atendimento seja descentralizada devido ao temor de que a demanda aumente exponencialmente.

Essa barreira se refere à inviabilização de que cheguem à instituição as pessoas mais empobrecidas, que moram nas regiões mais afastadas do centro e, possivelmente, com maior dificuldade de adaptação ao sistema do teleatendimento.

Dada a amplitude da área do Direito, uma estratégia utilizada por Defensoras/es que visa o atendimento mais eficaz na própria Triagem se refere à troca de informações imediatamente entre Defensores/as conhecidos ou que são referência no tema identificado pela/o plantonista, configurando o que denominei “intranrede” e trabalho “intradisciplinar”. Essas trocas se dão da seguinte maneira:

- 1) pelo sistema de comunicação instantânea;
- 2) pessoalmente, com alguém também presente na própria Triagem; ou
- 3) por telefone, em função dos contatos pessoais do/a própria/o Defensor/a. Outra estratégia é a solicitação do apoio do CAM (permeada das referidas expectativas, fator potencialmente gerador de conflitos entre as/os diferentes profissionais). Soluções para essas questões sugeridas pelas/os Defensores/as são:

- 1) a criação de mais espaços de troca entre Defensores/as, pois, apesar de raros, quando acontecem são considerados extraordinariamente ricos;
- 2) a criação de espaços de troca interdisciplinares em que cada área (re)conheça as potencialidades e limitações da outra.

Algumas sugestões para melhorar o atendimento, assumindo que a Triagem permaneça centralizada foram:

- 1) o trabalho seja organizado em ilhas de especialização dentro da Triagem (violência contra a mulher, infância etc);

- 2) a constituição de equipes fixas, transformando de fato a Triagem numa Unidade formal (no entanto a idéia de resumir o trabalho do Defensor a esse atendimento inicial não encontra muito eco);
- 3) a contratação de Agentes de Defensoria com formação em Direito (hipótese muito mais bem aceita), considerando que são profissionais muito mais baratos/as e que dariam conta da massificação do atendimento com muito mais qualidade do que o atendimento dependente de estagiários/as;
- 4) com relação ao atendimento da questão da violência contra a mulher trabalho interdisciplinar em todos os atendimentos da Triagem (mas nesse caso seriam necessários muitos mais Agentes de outras formações);
- 5) levar a Defensoria para os serviços especializados em violência contra a mulher (que já acontece, em menor escala);
- 6) trazer a rede de enfrentamento à violência contra a mulher para dentro da Triagem (no entanto esta última poderia usurpar o lugar de Servidoras/es que poderiam realizar esse trabalho se forem abertos mais cargos para essas/es profissionais naquela Unidade);
- 7) limitar o número de atendimento por Defensor/a (por exemplo, 5 por manhã) para que a qualidade fosse maior e o caso fosse encaminhado com mais segurança (nesse caso, seriam necessários muitos mais profissionais do Direito: numa conta simples, para 400 atendimentos diários, 80 Defensores/as, ou, de fato, a contratação de Agentes de Defensoria formados em Direito);
- 8) contratação de segurança pessoal (não só vigilância patrimonial), no entanto outra liderança indica que vigilantes armados/as ou com colete à prova de balas pode coibir grupos vulneráveis de entrar na Defensoria, por exemplo, pessoas em situação de rua, em função do cotidiano de agressões sofridas, inclusive físicas, perpetradas por agentes de segurança;
- 9) compilação de indicadores a partir dos atendimentos da Triagem, o que corrobora a Lei Maria da Penha (Artigo 8º, inciso II), pois a Defensoria não

aproveita seus próprios dados, apesar do grande potencial de informação que já possui;

10) destacamento de Servidoras/es especificamente para essa atividade e apoio da CTI para fazê-lo.

Por fim, importante mencionar os sentimentos gerados pela atuação na Triagem (*“interessante, mas estressante, muita pressão, corrido e intenso, compulsório e desmotivador, exaustivo, cansativo - muito cansativo - desgastante, caótico, pesado, uma guerra!”*). Também seria pertinente falar desses sentimentos nas formações da EDEPE e usá-los a favor do atendimento da violência contra a mulher, bem como de outras demandas ocultas ou manifestas que chegam à Triagem.

Por fim, acredito fundamental criticar duas das limitações desta pesquisa: sua restrição às/aos Defensores/as (pois não são as/os únicos/as que atendem a essa população) e à capital (pois esta Defensoria está em todo o Estado de São Paulo).

Seria muito produtivo replicá-la com outros profissionais da instituição como Oficiais, Comissionadas/os e Agentes de Defensoria dos Centros de Atendimento Multidisciplinar das Unidades (Psicólogas/os e Assistentes Sociais), bem como de outras formações como Ciências Sociais, Arquitetura, Ciências da Computação etc e aquelas/es que atuam nos Núcleos.

Da mesma forma o olhar das/os estagiários/as desses diversos locais e das várias formações, inclusive os mais jovens como os de Ensino Médio, que de fato realizam a maioria dos atendimentos, provavelmente trariam pontos de vistas que as/os profissionais não têm condição de oferecer à/ao pesquisador/a. Por fim, a experiência das/os profissionais terceirizados/as (da vigilância e da recepção) possivelmente trariam experiências e conhecimentos que apenas quem está, literalmente, na porta de entrada, pode ter.

Outras pesquisas muito relevantes que poderiam ser feitas a partir das demandas que chegam à Defensoria na intersecção com a questão da violência contra a mulher se referem às políticas públicas que (não) atingem essa população, mas que são

fundamentais para que a violência seja superada tanto no âmbito público quanto no doméstico.

Exemplos dessas políticas são as relativas à mobilidade urbana (para elas, mas também para seus familiares com deficiência(s) e/ou transtorno mental sob sua responsabilidade), habitação, educação (em especial a questão das vagas em creche), saúde mental (tanto para a própria mulher em situação de violência quanto para a mulher cuidadora de usuários dos serviços de saúde mental), trabalho (incentivos fiscais para empresas que contratam mulheres em situação de violência, por exemplo) etc.

Seria também bastante rico explorar o mesmo assunto entre outras/os operadores/as do Direito, Servidores/as e estagiárias/os, mas agora no Tribunal de Justiça e no Ministério Público, nas mais variadas Varas (Família, Fazenda Pública, etc) e Promotorias (Direitos Humanos, Saúde, Idoso, Infância etc), e não apenas nos setores que tratam de violência doméstica contra a mulher - pois, como visto, não é apenas nesses lugares que casos de violência contra a mulher chegam.

Além disso, urge investigar mais a fundo a questão da composição extrajudicial de conflitos em sua interface com a violência contra a mulher, considerando a necessidade de impedir que os órgãos da Justiça sejam utilizados para consolidar situações de violência contra esse público a partir das novas leis que regem o assunto. Para finalizar reitero que, sendo função constitucional das Defensorias Públicas diminuir - e idealmente erradicar - as desigualdades (não as diferenças), é trabalho dessas instituições coibir a continuidade da violência contra a mulher em suas múltiplas manifestações.

Ocultadas por demandas imediatamente reconhecíveis como jurídicas se encontram diversas situações de violência contra as mulheres, tanto no âmbito familiar quanto na relação que instituições estabelecem com as mulheres. Ao contrário do subtexto que encontramos na fala das/os maioria dos/as entrevistados/as, a violência contra a mulher não está relegada ao âmbito familiar, nem dentro deste, ao conjugal: ela

acontece em todas as relações sociais das quais as mulheres participamos e tomam diversas formas.

Justamente por ser uma situação ainda envolta em tabus, preconceitos, angústias e não-resolutividade - não apenas na instituição pesquisada, mas em diversas outras que também ainda hoje não foram capazes de erradicar a lógica que mantém as mulheres como cidadãs de segunda classe num país que se proclama democrático e que declara respeitar os direitos humanos de suas cidadãs, assim como de seus cidadãos - é preciso sempre pressupor que existe a possibilidade de que no caso mais trivial pode haver uma situação de violência contra a mulher e, antes de tratar as demandas que chegam à Defensoria como um caso comum, verificar se, de fato, o é, averiguando-o.

Não se pode colocar nas mãos de pessoas violadas a exclusiva responsabilidade sobre deixar ou permanecer em uma vida de violência, especialmente quando ela pode não ser pontual, mas pelo contrário, ter permeado toda a vida da pessoa que chega a esta instituição.

Ainda que tragam problemas com outros nomes é da violência que essas mulheres fogem. Ainda que tragam problemas com outros nomes é seu poder (e sua violência) que alguns homens pretendem consolidar por meio da Justiça.

Podemos (fingir?) continuar cegas/os ou podemos proteger as mulheres e buscar formas de impedir que continuem as violências contra elas perpetradas. Passa por essas formas cuidar daqueles que as agredem ao invés de apenas mandá-los para o “cadafalso” do nosso sistema carcerário, especialmente quando essa não é a solução que elas buscam (e corriqueiramente não é!).

Enxergar a violência contra a mulher é apenas o primeiro passo para enfrentá-la e aprender a fazê-lo é uma escolha. Não enxergá-la é perder o desafio enunciado pelo Relatório da CPMI sobre violência contra a mulher no Brasil. Escolher não enxergá-la é ser como o alcoolista que, ignorando os prejuízos à sua vida e à das pessoas ao seu redor, segue recusando o acompanhamento do CAPS AD ou qualquer outro.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRANCHES, Cecy Dunshee de, & ASSIS, Simone Gonçalves de. (2011). A (in)visibilidade da violência psicológica na infância e adolescência no contexto familiar. *Cadernos de Saúde Pública*, 27(5), 843-854. Retrieved April 14, 2015, from http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102311X2011000500003&lng=en&tlng=pt. 10.1590/S0102-311X2011000500003.

BARRETO, Lima. *Triste Fim de Policarpo Quaresma*. São Paulo: Brasiliense, 1982, 215p.

BARROS, Luiza Aparecida de et al. Interdisciplinaridade na Defensoria Pública: contribuições da Psicologia e do Serviço Social, Rio de Janeiro, Lumen Juris, 2015.

BERNARDES, I.C.G. A negligência institucional contra as mulheres em situação de violência. In: VIII Encontro da Associação Nacional de Direitos Humanos, Pesquisa e Pós-Graduação, São Paulo, 30.04.2014

BLAY, Eva Alterman. Violência contra a mulher e políticas públicas. *Estudos Avançados*, São Paulo, v.17, n.49, Dec.2003

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142003000300006&lng=en&nrm=iso (Acessado em 05.04.2014)

BORDO, Susan, Trad. Adelman, M., Soares, L. F. G., & de Lima Costa, C.. (2000). A feminista como o Outro. *Estudos Feministas*, 8(1), 10–29.

BRASIL. IV Conferência Mundial sobre a Mulher (Beijing, 95). Acessado em 20.02.2016 no sítio eletrônico <http://www.observatoriodegenero.gov.br/eixo/internacional/documentos-internacionais>.

BRASIL. Constituição Federal. Acessado em 12.06.2014 no sítio eletrônico http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

BRASIL. Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência Contra a Mulher - Convenção de Belém do Pará (1994). Acessado em 20.02.2016 no sítio eletrônico <http://www.observatoriodegenero.gov.br/eixo/internacional/documentos-internacionais>.

BRASIL. Lei Federal nº 11.340. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11340.htm (Acessado em 12.06.2014)

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. Violência intrafamiliar: orientações para prática em serviço / Secretaria de Políticas de Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2001, 96 p. - Série Cadernos de Atenção Básica; n. 8: Série A. Normas e Manuais Técnicos; nº 131, acessado em http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cd05_19.pdf em 14 de abril de 2015.

BRASIL. SENADO *Comissão Parlamentar Mista de Inquérito: Com a finalidade de investigar a situação da violência contra a mulher no Brasil e apurar denúncias de omissão por parte do poder público com relação à aplicação de instrumentos instituídos em lei para proteger as mulheres em situação de violência (Relatório Final)* Acessado em 13.04.2014 no sítio eletrônico <http://www.senado.gov.br/atividade/materia/getPDF.asp?t=130748&tp=1>

CAVALCANTE, Paula Rosana. A atuação do psicólogo na Defensoria Pública: o campo das políticas públicas de saúde como uma das possibilidades de intervenção. In: V Fórum Sociojurídico: Direito à Saúde e à Dignidade Humana, 2013, Franca/SP. A atuação do psicólogo na Defensoria Pública: o campo das políticas públicas de saúde como uma das possibilidades de intervenção, 2013. p. 566-581.

CAVALCANTE, Paula Rosana. Contribuições da psicologia no acesso à Justiça: reflexões sobre a atuação de psicólogas/os na Defensoria Pública do Estado de São Paulo. 2015. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47134/tde-07082015-112201/>>.

Acessado em 14.04.2016)

CEDAW / ILANUD. O Mundo Invertido! <http://celulazero.blogspot.com/2010/08/omundo-invertido.html> (Acessado em 12.05.2014)

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. ASSESSORIA DA QUALIDADE. Apostila do atendimento inicial Cível na capital (Triagem). (2015) Acessada em 20.02.2016 no sítio eletrônico <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=6010>.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. COMISSÃO DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES. Processo Administrativo nº 3724/2013. Capa CEI nº 17/2013. Estudo para melhor atendimento das mulheres vítimas de violência na Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Acessado em 14.06.2016 no sítio eletrônico <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/0/Documentos/Processo%20%2017-2013-3724-2013-v1.pdf>.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. CORREGEDORIA GERAL. Recomendação nº 29. (2015) Acessada em 26.01.2016 no sítio eletrônico <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=62834&idMoodle=10437>

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO
LEI ORGÂNICA. (2006) Acessada em 12.06.2014 no sítio eletrônico <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/repositorio/0/documentos/legisla%C3%A7%C3%A3o/Lei%20988%20-%20atualizada%2022.06.11.doc>

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. NÚCLEO ESPECIALIZADO DE DEFESA E PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA MULHER. Revista do NUDEM. (2014) Violência doméstica e familiar contra a mulher. Acessada em 28.05.2015 no sítio eletrônico http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/repositorio/41/Revista_viol%C3%Aancia%20do_m%C3%A9stica.pdf.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. OUVIDORIA GERAL. Sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública realizada em 16.07.2015. Acessada em 12.02.2016 no sítio eletrônico <https://www.youtube.com/playlist?list=PLqc3UA4FQGe7ELE3s0gtbGaHyMAxTr4b>.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. OUVIDORIA GERAL. Sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública realizada em 24.07.2015. Acessada em 12.02.2016 no sítio eletrônico <https://www.youtube.com/playlist?list=PLqc-3UA4FQGcu-clOpz-8oM3TovrahC0d>.

DIAS, Maria Berenice. *A Lei Maria da Penha na Justiça: a efetividade da Lei 11.340/2006 de combate à violência doméstica e familiar contra a mulher*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 3ª edição, 2012.

DINIZ, N.M.F., LOPES, R.L.M., ARRAZOLA, L.S.D. et al. Violência doméstica e institucional em serviços de saúde: experiências de mulheres. *Revista Brasileira de Enfermagem*, Brasília, v. 3, nº 57, mai/jun 2004, p. 354-356.

DUBAR, Claude. *A Socialização: construção das identidades sociais e profissionais*. (Tradução: Andréa Stahel M. da Silva) São Paulo: Martins Fontes, 2005, 343 p.

FERNANDES, Willian. *Um olhar externo de uma instituição conveniente e necessária* <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Artigo%20Willian%20Fernandes%20-%20Carta%20Forense.pdf> (Acessado em 12.06.2014)

FAGUNDES, Luiz Felipe Azevedo. *O Defensor Público*. (Monografia MBA Políticas e Gestão Governamental) São Paulo, Escola Paulista de Direito, 2014.

GUERRIERO. Iara Coelho Zito; SCHMIDT, Maria Luisa Sandoval; ZICKER, Fabio (Orgs.) *Ética nas pesquisas em ciências humanas e sociais na saúde*, São Paulo: Aderaldo & Rothschild, 2008.

HELLER, Agnes. Valor e História. In: *O Cotidiano e a História*, Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1989.

IPEA. *Estupro no Brasil: uma radiografia segundo os dados da Saúde (versão preliminar)* http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=21842&Itemid=6 (Acessado em 13.04.2014)

IPEA. *Tolerância social à violência contra as mulheres*, Disponível em http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/SIPS/140327_sips_violencia_mulheres.pdf (Acessado em 13.04.2014)

LANE, Sílvia T.M. As categorias fundamentais da Psicologia Social. In: *Psicologia Social: O homem em movimento*. Lane, S.T.M. & Codo, W. (orgs.). São Paulo: Brasiliense, 2004.

LEAL, S. M. C., LOPES, M. J. M e GASPAR, M. F. M. Representações sociais da violência contra a mulher na perspectiva da enfermagem. *Interface*, Botucatu, v.15, nº 37, p. 409-424, abr/jun 2011.

LERNER, Rogério. Contribuições para o debate sobre a viabilidade de trabalhar como pesquisador em uma instituição na qual se é membro da equipe de atendimento e aspectos éticos envolvidos. In: GUERRIERO, Iara Coelho Zito; SCHMIDT, Maria Luisa Sandoval; ZICKER, Fabio (Orgs.) *Ética nas pesquisas em ciências humanas e sociais na saúde*. São Paulo: Aderaldo & Rothschild, 2008, p. 223-236.

LETTIERE, A.; NAKANO, A.M.S. Violência doméstica: as possibilidades e os limites de enfrentamento. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v. 6, nº 19, nov-dez/2011, p.1-8.

LOURO, Guacira Lopes. *Gênero, sexualidade e educação: uma perspectiva pós-estruturalista*. 12ª, Petrópolis: Ed. Vozes, 2011, 184 p.

MORAES, Ana Carvalho Ferreira Bueno de (2014) ANADEP. Banco de Teses. A Defensoria Pública e o Requisito da Hipossuficiência. Acessado em 30.01.2016 no eletrônico
sítio

[https://www.anadep.org.br/wtksite/cms/conteudo/20945/ANA_CARVALHO_FERREIRA
_BUENO_DE_MORAES.pdf](https://www.anadep.org.br/wtksite/cms/conteudo/20945/ANA_CARVALHO_FERREIRA_BUENO_DE_MORAES.pdf)

NAÇÕES UNIDAS. Centro Regional de Informações das Nações Unidas. Pôr fim à violência contra as mulheres: das palavras aos actos - Relatório do Secretário-Geral (sinopse). Acessado em 15 de abril de 2015 no sítio eletrônico <http://www.unric.org/pt/mulheres/6786>

OLIVEIRA, Queiti Batista Moreira, ASSIS, Simone Gonçalves de, NJAINE, Kathie, & PIRES, Thiago Oliveira. (2014). Namoro na adolescência no Brasil: circularidade da violência psicológica nos diferentes contextos relacionais. *Ciência & Saúde Coletiva*, 19(3), 707-718. Recuperado em 14 de Abril de 2015 do sítio eletrônico [http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141381232014000300707](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141381232014000300707&lng=en&tlng=pt) &lng=en&tlng=pt. 10.1590/1413-81232014193.19052013.

OROZCO, Yury Puello (org.) *Religiões em diálogo: violência contra as mulheres*. São Paulo: Católicas pelo Direito de Decidir, 2009.

OUIDORIA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO.

Pesquisa de Satisfação 2012

[http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/2013.05_Relatorio
Pesquisa_FINAL.pdf](http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/2013.05_Relatorio_Pesquisa_FINAL.pdf) (Acessado em 12.06.2014)

ROCHA, Décio; DEUSDARÁ, Bruno. Análise de Conteúdo e Análise do Discurso: aproximações e afastamentos na (re)construção de uma trajetória. *ALEA*, v.7, nº 2, Jul/Dez, 2005, p. 305-322.

SALVADOR, Salvador Antonio Meirelles. Algumas reflexões sobre cidadania e formação de consciência política no Brasil. In: SPINK, Mary Jane Paris. (Org.) *A cidadania em construção: uma reflexão transdisciplinar*, São Paulo: Cortez, 1994, p. 59-74.

SCHRAIBER, Lilia Blima, D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas, FALCAO, Márcia Thereza Couto et al. *Violência dói e não é direito: a violência contra a mulher, a saúde e os direitos humanos*. São Paulo: Editora UNESP, 2005, 183 p.

SILVA, Luciane Lemos da, COELHO, Elza Berger Salema, & CAPONI, Sandra Noemi Cucurullo de. (2007). Violência silenciosa: violência psicológica como condição da violência física doméstica. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 11(21), 93-103. Recuperado em 14 de Abril de 2015 do sítio eletrônico http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141432832007000100009&lng=en&tlng=pt. 10.1590/S1414-32832007000100009.

SILVA, Sérgio Gomes. Preconceito e Discriminação: as bases da violência contra a mulher. *Psicologia Ciência e Profissão*, 2010, 30 (3), 556-571.

SILVA, Anne Caroline Luz Grüdtner da, COELHO, Elza Berger Salema, & NJAINE, Kathie. (2014). Violência conjugal: as controvérsias no relato dos parceiros íntimos em inquéritos policiais. *Ciência & Saúde Coletiva*, 19(4), 1255-1262. Recuperado em 14 de Abril de 2015 do sítio eletrônico http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141381232014000401255&lng=en&tlng=pt. 10.1590/1413-81232014194.01202013.

SOUZA, Sidclay Bezerra, SIMÃO, Ana Margarida Veiga, & CAETANO, Ana Paula. (2014). Cyberbullying: percepções acerca do fenômeno e das estratégias de

enfrentamento. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 27(3), 582-590. Recuperado em 14 de Abril de 2015 do sítio eletrônico http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010279722014000300582&lng=en&tlng=pt. 10.1590/1678-7153.201427320.

SPINK, Mary Jane Paris (Org.) *A cidadania em construção: uma reflexão transdisciplinar*, São Paulo: Cortez, 1994, 197p.

TAVARES, Flávia. Eleonora Menicucci: “A violência contra a mulher não tem classe social” *Época* <http://epoca.globo.com/tempo/noticia/2014/03/beleonora-menicuccibviolencia-contramulher-nao-tem-classe-social.html> (Acessado em 12.06.2014)

TODOROV, Tzvetan. *Os inimigos íntimos da Democracia* (Tradução: Joana Angélica d’Ávila Melo). São Paulo: Companhia das Letras, 2012, 215 p.

VILLELA, Wilza Vieira et al. Ambiguidades e contradições no atendimento de mulheres que sofrem violência. *Saúde & Sociedade*, São Paulo, v. 20, n. 1, Mar. 2011. Recuperado em 07 de Abril de 2014 no sítio eletrônico <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902011000100014&lng=en&nrm=iso>.

ANEXO I

O MUNDO INVERTIDO

Inverta o termo de gênero homem por mulher. Imagine que a palavra mulher inclui, é claro, também o homem, porque seria a palavra mulher que definiria o gênero humano. Imagine que sempre viveu em uma sociedade semelhante à nossa na qual desde que éramos crianças a palavra mulher era usada para denominar tanto o pai como a mãe. Isto é, quando nesta sociedade dizemos mulher estamos incluindo, às vezes sim, às vezes não, os homens (Como você se sente pelo fato de que se identifiquem homens e mulheres com uma palavra feminina?)

Cada dia de sua vida será dessa maneira. Sinta a presença da mulher e a insignificância do homem. Pense na história da humanidade construída, como é lógico, pelas grandes mulheres, as heroínas da pátria, as cientistas, sábias e inventoras. Sinta o poder e a autoridade das mulheres. Os bustos e retratos das mulheres que fizeram história estão em todos os edifícios públicos, nos parques e nos selos. Seus nomes estão nas avenidas e nas ruas. Quando há nomes de homens, geralmente são os esposos, amantes, pais ou filhos das grandes mulheres ou são homens que só existem na fértil imaginação das mulheres (Você pode imaginar uma cidade repleta de imagens das grandes matriarcas? Como é que você se sente em uma cidade assim?). Recorde como eram as famílias nos filmes, nas telenovelas, nos romances, e talvez em sua própria família. Recorde que a mãe sai todos os dias para trabalhar e o pai fica em casa limpando, cozinhando, lavando, cuidando do bebê, indo ao mercado, procurando alguém para consertar algo que se quebrou ou desmontou em casa, pedindo desculpas ao vizinho pela janela que a Mariazinha quebrou, procurando Rosinha para passar-lhe uma bronca, fazendo contas para saber porque o dinheiro não dá e milhares de outras coisas.

Mas todas crêem e dizem que quem trabalha é a mãe. É ela quem dá o dinheiro ao pai para que compre as coisas que toda a família necessita. O pai fica em casa e não

trabalha. O pai bronqueia e se queixa. E quando a mãe chega todas devem estar quietinhas, o pai e todas as filhas, porque a mãe fica mal-humorada, chega muito cansada do trabalho e não tem porque ouvir e tolerar as bobagens da casa. Aos domingos toda a família sai para passear, mas o pai não brinca com você, ele continua com a cozinha e —peguem isso, não façam aquilo. Em compensação a mãe está feliz, jogando futebol, correndo com a cachorra, comprando sorvetes (Como é que você sente esta distribuição da autoridade dentro de casa? Você pode imaginar o pai fazendo todo o serviço de casa? Como é que você imagina um pai que faz tudo dentro de casa? Com quem você se identifica? De quem você sente pena? Acha que é justo ou injusto?).

Lembre-se que tudo o que você leu durante toda a sua vida só usa pronomes femininos, ela, dela, delas, mesmo quando a referência era a meninas e meninos, mulheres e homens. Lembre-se do livro em que você aprendeu a ler: —a mãe move o mundo; o pai pega os pratos. Lembre-se de que apesar de que desde pequena disseram a você que as mulheres e os homens são iguais, nas telenovelas, no cinema, nas canções, isso não é assim. As mulheres são as heroínas, as que fazem coisas importantes e se movem na esfera pública. Os homens, quando aparecem, são o bandido do filme, o que abandonou a heroína ou o tonto que escolheu mal a sua mulher.

Toda a vida dos homens gira ao redor de sua mulher e parece que eles só pensam em sua aparência física. Além do mais, os homens nunca são solidários entre eles, sempre fofocando e falando de coisas sem importância ou falando mal do seu melhor amigo. Nos contos de fadas, os homens sempre têm que esperar serem salvos por uma mulher forte e boa que lhes dará tudo o que eles não podem fazer por si mesmos (Como você se sente sabendo que os homens devem ser salvos pelas mulheres?). Recorde que embora sempre tenham dito a você que a Deusa não tem sexo, sempre que você viu a imagem dela nas igrejas e santinhos, é uma mulher com uma longa cabeleira branca e na Igreja Católica só as mulheres podem rezar missa e só elas

foram eleitas Mamas da Santa Igreja. E, embora na Bíblia exista um relato de que a Deusa criou a mulher e o homem no mesmo ato, o relato mais difundido é o que se conta para as meninas é o de Eva e Adão em que a Deusa criou primeiro Eva e depois tirou Adão da sua costela, para que Eva não ficasse sozinha no paraíso. Mas depois Adão fez Eva pecar ao convencê-la a comer a fruta proibida e desde então a humanidade inteira sofre por culpa do Adão. (O que você experimentou ao sentir que nós mulheres somos princípio e fim do gênero humano, as criaturas mais importantes e amadas da Deusa? Como isso afeta a sua auto-estima? Você pode imaginar uma Deusa? Você se sente à vontade com a idéia de uma Deusa? E de um Papa mulher, quer dizer, uma Mama? Como você se sentiria em uma missa rezada por uma mulher?).

Lembre-se de que a maioria das vozes no rádio e das caras na televisão e na imprensa, quando se trata de eventos importantes como a nomeação de uma comissão pacificadora, a junta diretora de um banco, a eleição na Federação das Indústrias, a secretaria geral de um sindicato, o FMI, etc., são vozes e caras de mulheres. Lembre-se que a Presidente sempre foi uma mulher e que as ministras e deputadas são mulheres na sua maioria.

A polícia e o exército estão majoritariamente nas mãos das mulheres. E embora aos homens lhes tenha sido dado o direito a voto muito depois de que às mulheres, ninguém questiona a igualdade eleitoral. Recorde que na escola todos os seus livros didáticos falam do ponto de vista feminino, a história relata as façanhas das mulheres, sua luta pela liberdade, pela igualdade e pela sororidade. Nos estudos sociais só se lê o que pensaram as mulheres, o que conquistaram as mulheres, porque o progresso humano foi feito por elas e é medido de acordo com o que elas consideram importante.

Em anatomia é o corpo da mulher que é usado para explicar o sistema respiratório, o sistema circulatório, etc. No esporte, os importantes são os esportes que as mulheres praticam... afinal de contas, na Copa do Mundo só os times femininos participam. As

compositoras de música são sempre mulheres, com raras exceções, e as grandes artistas plásticas reconhecidas mundialmente são mulheres. A literatura mundial é aquela escrita pelas mulheres. Os romances, contos e poesias dos homens são apenas literatura masculina. E quando há perigo de guerra ou extinção do planeta, todas as que têm o poder, de evitá-la ou não, são mulheres, mesmo que os homens, junto com suas filhas, saiam às ruas para protestar e lutar pelos Direitos da Mulher, ou como são chamados agora, —Direitos Humanosll.

Lembre-se de que o pai sempre disse que o mundo é assim, não porque não se queira dar importância aos homens – suas caras e seus corpos são vistos nos comerciais e, é claro, nos concursos de beleza – mas porque na realidade a maioria das pessoas que se movem nas esferas de decisão, nas esferas importantes, são mulheres. Embora todos os homens saibam que atrás de toda grande mulher há um bom homem. (Como você se sente sabendo que é a mulher o paradigma do humano? Você consegue imaginar uma esfera pública povoada só de mulheres? Consegue imaginar uma Assembleia Legislativa ou um Congresso composto só por mulheres? O que você sente ao pensar nesse Congresso? O que você sente quando imagina um concurso de beleza de homens?).

Sinta-se verdadeiramente tranquila e segura com o fato de que nós, mulheres, somos as líderes, os centros de poder, as principais e essenciais em tudo. Que somos nós, mulheres, que outorgamos o voto ao homem e que decidimos o destino do planeta em nome da humanidade. O homem, cujo papel natural é o de esposo e pai, encontra sua satisfação por meio de seu sacrifício por sua família, suas filhas e por dar um oásis de paz a sua senhora. Isto é natural, pois todas conhecemos as diferenças biológicas entre os sexos. Pense na explicação biológica óbvia: a mulher entrega seu corpo inteiro para a reprodução da espécie durante a gravidez e a amamentação e dessa forma, ao homem lhe cabe fazer todo o resto. Além do mais, o corpo da mulher é o paradigma – o desenho ou construção de seu corpo é o protótipo do corpo humano – pois seus órgãos genitais são compactos e internos, protegidos dentro do corpo. Seu

corpo tem menos pelos, característica importante que a diferencia dos primatas, enquanto o homem, muito mais peludo, está mais próximo dos macacos dos quais descende. Pense que os órgãos genitais masculinos são mais expostos, prova de que os homens devem ser educados a brincar com cautela, para assegurar a continuação da espécie. A vulnerabilidade masculina obviamente torna os homens necessitados de proteção. E está cientificamente comprovado que os homens suportam menos a dor e estresse, e têm uma vida mais curta que as mulheres. Assim, é melhor que permaneçam dentro de suas casas e não façam nada mais pesado que os serviços domésticos. (O que você sente quando ouve dizer que a mulher é biologicamente mais forte? Como você se sente com a idéia de que o corpo da mulher seja o paradigma do corpo humano? Acha justo que os homens se encarreguem da criação das crianças e de cuidar das meninas?).

Portanto, é a própria natureza quem determina que os homens são mais passivos que as mulheres e que seu desejo sexual é o de ser simbolicamente envolvidos pelo corpo protetor de uma mulher. Os homens psicologicamente anseiam por essa proteção, tomando plena consciência de sua masculinidade no momento do envolvimento sexual, sentindo-se expostos e vulneráveis em qualquer outra situação. Sigmunda Freud, que apesar de ser mulher sabe mais sobre a sexualidade masculina que os próprios homens, já disse que o macho não alcança a verdadeira maturidade enquanto não conseguir vencer sua tendência ao orgasmo fálico e passar para o orgasmo testicular. Quando consegue, finalmente se torna um —homem completo e pode deixar-se absorver pela mulher. (Você consegue evocar suas experiências sexuais? A sua sexualidade é integral, completa, ou mutilada? Como é que você se sente quando ouve dizer que é uma mulher a que sabe mais sobre a sexualidade dos homens?).

Mas se o homem não aceita tal visão e continua aferrado ao orgasmo fálico, as teorias psicanalíticas, universalmente aceitas e cientificamente comprovadas, demonstram que é porque esse homem, inconscientemente, está rejeitando sua masculinidade.

Deve fazer psicoterapia para que seja ensinado a aceitar a sua verdadeira natureza. É claro que essa terapia será ministrada por uma psicóloga que tenha a educação e a sabedoria para facilitar a abertura que se requer por parte do homem para que reconheça sua natureza masculina e possa crescer em busca do seu verdadeiro eu, aceitando seu destino biológico como base moral da família. (Você consegue evocar relações sexuais satisfatórias? Por que foram satisfatórias? Você pode imaginar uma terapeuta falando sobre a —natureza masculina? O que você sente ao pensar nessa natureza masculina?).

Para ajudar o homem a vencer sua resistência em aceitar seu verdadeiro destino, a terapeuta o levará a tomar contato com o menino que vive dentro dele. Que recorde como invejava a liberdade que suas mães davam à sua irmã. Ela podia correr, subir em árvores e andar a cavalo sem se preocupar em maltratar seus órgãos genitais. Ele lembra também que ela podia usar tênis e shorts, enquanto ele tinha que calçar esses sapatinhos de verniz que lhe machucavam os pés... Rapidamente a terapeuta o afasta desse tipo de pensamentos que fomenta horríveis movimentos masculinistas que são liderados por homens feios e frustrados que não conseguiram uma mulher que os desejem e os protejam. A terapeuta lhe explicará que, obviamente, como sua irmã tem tanta liberdade de movimento, é preciso estimulá-la para desenvolver seu corpo e sua mente para as grandes responsabilidades que a esperam em sua vida adulta. A terapeuta o ajudará a entender que a vulnerabilidade masculina necessita da proteção feminina. Por isso, seu papel nesta vida é menos ativo e a ele são ensinadas as virtudes da abnegação do sacrifício. (Que tipo de sentimentos você sente no seu interior? Como você sente a roupa que está usando agora?).

Por tudo isso, à mulher corresponde a fortaleza, ao homem a observação, a graça, a nutrição, a abnegação. Atrás de toda grande mulher, há um bom homem. O mundo é um berço que se move pelas mãos de um homem abnegado. O homem é um ser incompleto, por isso necessita que sua mulher lhe dê filhas para sentir-se finalmente completo. O homem é do lar, a mulher da rua, o homem se realiza dentro da esfera

privada, a mulher na pública. A mulher é forte, independente, racional, por isso não necessita da proteção de sua casa e gosta de andar pelas ruas com suas amigas. (Você consegue sentir-se poderosa por sua capacidade de continuar a espécie e dar dignidade ao homem? O que se sente ao saber que os homens são incompletos, carentes de proteção? Como você se sente sabendo que as mulheres andam pelas ruas e que isso é “natural”?)

Devido à sua inveja do clitóris, ele aprende a esconder seus órgãos genitais e aprende a sentir-se envergonhado e sujo por suas ejaculações noturnas. Aprende a depilar as pernas, as axilas, o peito, a barba e até a usar desodorantes testiculares para sentir-se como um bonequinho, um verdadeiro Ken. Inconscientemente sabe que as mulheres gostam dos jovencinhos porque são mais dóceis e lindos e por isso tem que tratar de parecer sempre jovem. As mulheres, em compensação, não têm que se preocupar demasiado com seu físico porque elas são admiradas por sua inteligência e força e sabem que sempre poderão conseguir um marido porque eles são estimulados a sonhar com o casamento como única alternativa a sua vida. Além do mais, todos os jovencinhos acham atraente uma mulher grisalha, com experiência e dinheiro. Eles são ensinados a sonhar com o dia em que sua “senhora” lhe entregará uma recém-nascida mulher para que a cuide e leve seu nome. Sabe que se for um menino, ele é quem falhou, mas em todo caso pode seguir tentando... (Percorra seu corpo, grave os sentimentos que se mobilizaram.)

Retirado do Manual de Capacitação das Mulheres Jovens, elaborado pela Convenção pela Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres (CEDAW) e pela Instituto Latino-Americano para Prevenção do Delito e Tratamento do Delinquente (ILANUD).

ANEXO II

DECLARAÇÃO DOS DIREITOS DA MULHER E DA CIDADÃ

Olympe de Gouges (setembro de 1791)

PREÂMBULO: As mães, as filhas, as irmãs, representantes da nação, reivindicam constituir-se em Assembléia Nacional. Considerando que a ignorância, o esquecimento ou o desprezo da mulher são as únicas causas das desgraças públicas e da corrupção dos governantes, resolveram expor em uma Declaração solene, os direitos naturais, inalienáveis e sagrados da mulher, a fim de que esta Declaração, constantemente, apresente todos os membros do corpo social seu chamamento, sem cessar, sobre seus direitos e seus deveres, a fim de que os atos do poder das mulheres e aqueles do poder dos homens, podendo ser a cada instante comparados com a finalidade de toda instituição política, sejam mais respeitados; a fim de que as reclamações das cidadãs, fundadas doravante sobre princípios simples e incontestáveis, estejam voltados à manutenção da Constituição, dos bons costumes e à felicidade de todos. Em consequência, o sexo superior tanto na beleza quanto na coragem, em meio aos sofrimentos maternais, reconhece e declara, na presença e sob os auspícios do Ser superior, os Direitos seguintes da Mulher e da Cidadã: ARTIGO PRIMEIRO: A mulher nasce e vive igual ao homem em direitos. As distinções sociais não podem ser fundadas a não ser no bem comum.

- II. A finalidade de toda associação política é a conservação dos direitos naturais e imprescritíveis da mulher e do homem: estes direitos são a liberdade, a propriedade, a segurança e, sobretudo, a resistência à opressão.
- III. O princípio de toda soberania reside essencialmente na Nação, que não é nada mais do que a reunião do homem e da mulher: nenhum corpo, nenhum indivíduo pode exercer autoridade que deles não emane expressamente.
- IV. A liberdade e a justiça consistem em devolver tudo o que pertence a outrem: assim, os exercícios dos direitos naturais da mulher não encontra outros limites

senão na tirania perpétua que o homem lhe opõe; estes limites devem ser reformados pelas leis da natureza e da razão.

V. As leis da natureza e da razão protegem a sociedade de todas as ações nocivas: tudo o que não for resguardado por essas leis sábias e divinas não pode ser impedido e ninguém pode ser constrangido a fazer aquilo a que elas não obriguem.

VI. A lei deve ser a expressão da vontade geral: todas as Cidadãs e Cidadãos devem contribuir pessoalmente o através de seus representantes à sua formação: todas as cidadãs e todos os cidadãos sendo iguais aos seus olhos devem ser igualmente admissíveis a todas as dignidades, lugares e empregos públicos, segundo suas capacidades e sem outras distinções, a não ser aquelas decorrentes de suas virtudes e de seus talentos.

VII. Não cabe exceção a nenhuma mulher: ela será acusada, presa e detida nos casos determinados pela Lei. As mulheres obedecem tanto quanto os homens a esta lei rigorosa.

VIII. A lei não deve estabelecer senão apenas estrita e evidentemente necessárias e ninguém pode ser punido a não ser em virtude de uma lei estabelecida e promulgada anteriormente ao delito e legalmente aplicada às mulheres.

IX. Toda mulher, sendo declarada culpada, deve submeter-se ao rigor exercido pela lei.

X. Ninguém deve ser hostilizado por suas opiniões, mesmo as fundamentais: a mulher tem o direito de subir ao cadafalso, ela deve igualmente ter o direito de subir à Tribuna, contanto que suas manifestações não perturbem a ordem pública estabelecida pela Lei.

XI. A livre comunicação dos pensamentos e das opiniões é um dos direitos mais preciosos da mulher, pois esta liberdade assegura a legitimidade dos pais em relação aos filhos. Toda cidadã pode, portanto, dizer livremente, eu sou a mãe de uma criança que voz pertence, sem que um prejudgado bárbaro a force a

dissimular a verdade: cabe a ela responder pelo abuso a esta liberdade nos casos determinados pela Lei.

XII. A garantia dos Direitos da Mulher e da Cidadã necessita uma maior abrangência: esta garantia deve ser instituída para o benefício de todos e não para o interesse particular daquelas a que tal garantia é confiada.

XIII. Para a manutenção da força pública e para as despesas da administração, as contribuições da mulher e do homem são iguais: ela participa de todos os trabalhos enfadonhos, de todas as tarefas penosas, ela deve, portanto, ter a mesma participação na distribuição dos lugares, dos empregos, dos encargos, das dignidades e da indústria.

XIV. As Cidadãs e os Cidadãos têm direito de contestar, por eles próprios e seus representantes, a necessidade da contribuição pública. As cidadãs podem aderir a isto através da admissão em uma divisão igual, não somente em relação à administração pública e de determinar a quota, a repartição, a cobrança e a duração do imposto. XV. A massa das mulheres, integrada, pela contribuição, à massa dos homens, tem o direito de exigir a todo agente público prestação de contas de sua administração. XVI. Toda sociedade, na qual a garantia dos direitos não é assegurada, nem a separação dos poderes determinada, não tem qualquer constituição: a constituição é nula se a maioria dos indivíduos que compõe a Nação não cooperam à sua redação.

ANEXO III

(Lido e protocolado na 343ª Sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública realizada em 6 de setembro de 2013)

São Paulo, 05 de Setembro de 2013

Manifestação ao Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado

Recentemente, há cerca de duas semanas atendi o telefone no CAM Central e falei com uma moça que jamais vi. Ela havia passado por conciliação no nosso Centro de Atendimento Multidisciplinar há dois meses e, em função do acordo de visitas à filha que tivera com o ex-companheiro, estava em situação de violência, pois todos os sábados era agredida verbal e até fisicamente pelo pai da menina e, inclusive, pela avó paterna.

Pretendia ela cancelar o acordo, pois tentara, sem sucesso, solicitar medidas protetivas na Delegacia da Mulher de sua região e teve o ofício da Defensora que o redigira jogado em sua cara pela Delegada, que gritava que ela não deveria ter nos procurado, que aquela delegacia era dela e que ela fazia o que ela queria (e, óbvio, ela NÃO queria pedir medida protetiva nenhuma para aquela moça, menos ainda depois de ter chegado ali com um ofício solicitando tal procedimento).

Como participo da Rede Sul II de proteção à mulher, que recentemente se reuniu com o Grupo de Enfrentamento à Violência Doméstica da Barra Funda, recebi a orientação da Promotora do Ministério Público, de que, em casos que a mulher recebesse tal tratamento na delegacia, nós a orientássemos a buscar diretamente o MP.

Entrei em contato com o GEVID Barra Funda que encaminhou o caso para o GEVID Vila Prudente por conta da regionalização do atendimento. Ocorre que ontem, essa moça tornou a ligar e falou com minha parceira de trabalho no CAM, ainda em situação de violência, sumindo da própria casa aos finais de semana para evitar

encontrar o autor de violência, afirmando, dentre outras coisas, que o rapaz afirmou que sua Defensora é a mesma que a atende.

Por meio desse caso, fica muito claro o quanto as conciliações de família, mesmo as que aparentemente parecem muito simples, como a regulamentação de visitas a crianças, podem esconder casos muito complexos e sofisticados de violência física, moral e psicológica.

Além disso, mais uma vez fica claro também o quanto a organização do atendimento é deficitário sem que haja uma forma rápida e ágil para que os Defensores e Servidores acessem todas as informações sobre as pessoas que estão atendendo.

Assim, urge que a Defensoria Pública do Estado disponibilize ferramentas como o SIA para os profissionais da capital, pois com ela talvez essa moça teria sido identificada como assistida da Defensora que encaminhou o caso para a conciliação como se ela fosse mera convidada e não alguém que já estava em atendimento.

Com essa alternativa de registro, seria possível perceber que a questão de dois assistidos diferentes, na verdade, era a mesma e que uma dessas pessoas estava em situação de violência. Com isso o atendimento poderia ter sido feito separadamente, em dias diferentes, e os encaminhamentos para os serviços adequados poderiam ter sido feitos. O caso dessa moça diz muito sobre a recorrente inabilidade das instituições em lidar, na prática, com a questão da violência contra a mulher. Não é fácil fazer o acolhimento de uma pessoa em situação de violência, lidar com sua ambivalência, com sua dúvida, com seu medo, sentir que ela fica em cima do muro, que não sabe o que fazer. Não sabe mesmo. E nós é que precisamos ser capazes de cuidar dela e não ela ser capaz de se adequar às nossas expectativas e instâncias e regras lineares, rígidas, perfeitas.

Nossas regras e ritos são absolutamente imperfeitos para lidar com essa questão e a postura de tentar adequar a situação à regra e ao rito é absolutamente contraproducente, quando não cruel. Quando tratamos do diferente e do excepcional, não podemos exigir que esse outro aja conforme nossas expectativas autocêntricas.

É preciso sair desse lugar em que nos colocamos, é preciso nos disponibilizarmos de uma forma que a maioria não tem se disponibilizado. Esse movimento, no entanto, não pode ser exigido individualmente, como se má vontade fosse, intrínseca da pessoa que atende a mulher em situação de violência ainda por cima. É preciso espaço para refletir sobre essa questão e esse Conselho pode fazer com que esse espaço exista.

O Núcleo da Mulher inúmeras vezes já ofereceu cursos de capacitação para as instâncias policiais, que sempre os recusam, alegando que não são necessários. No entanto e em que pese as tentativas do NUDEM de oportunizar isso, é para dentro de casa que precisamos olhar, pois nossos próprios quadros não estão aptos a atender essa demanda que, sim, exige muito! A Defensoria Pública do Estado não pode, jamais, aceitar ser mais um espaço em que as mulheres temem ser mal-tratadas, julgadas, negligenciadas. Jamais!

Atendê-las exige uma escuta e um acolhimento diferenciados que pressupõem um olhar profissional crítico, que agora os espaços jurídicos estão se abrindo para conhecer e valorizar. Atender essas pessoas, esses seres humanos que por acaso, no meio do corpo, possuem (ou talvez pretendam possuir) um sexo feminino, demanda uma reflexão que, num primeiro momento, pode parecer trivial, mas não é. Atender eficientemente essas pessoas exige uma transformação fundamental, no limite, a respeito do que é importante para a humanidade.

Para que isso aconteça, não apenas uns poucos gatos pingados em JVDs ou que rodiziam nos CICs ou participam do Núcleo Especializado devem saber o que e como fazer. Mulheres em situação de violência devem poder ser atendidas por qualquer uma ou qualquer um de nós. TODAS E TODOS devem saber o que é preciso fazer e se dispor a, quando perceberem que as autoridades anteriores, como as Delegacias, isentaram-se de responsabilidade, fazer por si mesmos, como pedir as medidas protetivas. O que farão porque sabem o que devem fazer e porque se importam. Mas todas e todos só vão se importar quando a instituição se importar. Quando for uma prioridade absoluta, tanto quanto o atendimento às crianças e adolescentes.

Mulheres raramente estão sozinhas: sempre há pessoas ao redor delas e muitas vezes essas pessoas são crianças e adolescentes. Mulheres em situação de violência raramente estão sofrendo sozinhas, apesar de se manterem sozinhas e caladas, envergonhadas e amedrontadas diante de tanto descaso, como o nosso.

Existem muitas propostas externas de ações que a sociedade civil demanda dessa instituição e que recorrentemente são, na prática, esquecidas (como o atendimento a todas as mulheres em situação de violência, sem que a renda familiar seja considerada) e existem também muitas propostas internas de ações no sentido de melhorar o atendimento dessa população, como o P.A. 007/2012 deste Conselho Superior (que apesar de já ter pensado algumas coisas, mais uma vez descartou o atendimento das mulheres em situação de violência conforme prevê a Lei 11.340/2006), além da Deliberação nº 138 deste Conselho e as propostas de capacitação para as e os profissionais da instituição feitas pelo NUDEM.

Não sei se vocês percebem, senhoras e senhores do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, mas estou dizendo que precisamos parar para olhar para essa ferida aberta e nenhum de nós deveria fazer isso por mera paixão pelo assunto. A instituição deve se posicionar clara e abertamente sobre o assunto e abrir brechas para que a sensibilização e a capacitação internas sejam possíveis.

Este Conselho Superior deve tomar essa temática como prioritária: estas pessoas, sentadas nessas cadeiras, podem descer do muro e dizer *“Defensoras e Defensores, peçam vocês mesmos as medidas protetivas, se necessário for”*, não apenas literalmente, mas em ações mais amplas.

Sensibilizar a Corregedoria e Ouvidoria da Polícia, o Secretário de Segurança Pública e/ou a Secretária da Justiça, por exemplo, esta última – creio eu – tão acessível em função da nossa atuação no CRATOD seriam ações que provavelmente surtiriam efeito importante no atendimento das mulheres.

Por meio do posicionamento e vigilância da Defensoria Pública, essas instâncias poderiam se ver provocadas a valorizar e estruturar os espaços de atendimento às

mulheres em situação de violência (bem como os de atendimento comum, que também devem ser capazes, intelectual e emocionalmente, de fazê-lo). Além disso poderiam se perceber instadas a capacitar permanentemente e demonstrar institucionalmente respeito às profissionais que tratam dessas questões, recorrentemente vistas como menores (e, vejam só, mal podemos apontar o dedo para eles por pensarem assim!).

São muitas as possibilidades, mas todas elas pressupõem duas: que isso seja importante para esta instituição e que a estrutura administrativa seja mais eficiente, com a urgente instalação de ferramentas como o SIA nas Regionais da capital, para que casos como o da moça a que me referi no início da minha fala nunca mais se repitam.

Agradecida.

ANEXO IV

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Atendimento em geral

- Quais as maiores dificuldades do atendimento na Defensoria (para a/o Defensor/a)? (rapport)
- Sente necessidade de outros conhecimentos?

Atendimento da questão da violência contra a mulher

- Como aparece (ou não) a demanda de atendimento da questão da violência contra a mulher na Defensoria?
- O que você faz quando esses casos chegam às suas mãos?
- Quais as maiores dificuldades com relação a essa questão?
- Você pode me contar um caso que você atendeu que te deixou incomodada/o?
- E tem algum que te deixou satisfeito/a, sensação de missão cumprida? - Para que esse atendimento fosse efetivo para as mulheres, o que você sugere?
- Como você se sente diante desses casos?

ANEXO V

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Pesquisa: O operador de Direito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo no atendimento à mulher em situação de violência

Você está sendo convidada/o a participar da pesquisa **O operador de Direito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo no atendimento à mulher em situação de violência**. Esta pesquisa tem como objetivo a produção de dissertação de mestrado em Psicologia Social pela PUC-SP para a compreensão da forma como o atendimento das mulheres em situação de violência vêm sendo realizado por Defensores e Defensoras da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Sua participação é voluntária. As suas informações individuais serão mantidas em sigilo. A sua participação não envolve despesa de nenhum tipo. A sua colaboração com esta pesquisa será participar de uma entrevista com a pesquisadora, que será iniciada após a leitura deste Termo de Consentimento.

Você assinará este termo em duas vias, sendo que receberá uma via e a outra ficará com a pesquisadora. Poderá tirar qualquer dúvida ou pedir qualquer outro esclarecimento durante o período de realização da pesquisa, bastando para isso entrar em contato com a pesquisadora Isabel Cristina Gonçalves Bernardes pelo email icgbernardes@defensoria.sp.gov.br e telefone (11) 3104-1830 ou com o Professor Salvador Antonio Mireles Sandoval no Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia Social da Faculdade de Ciências Humanas e Saúde da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (Rua Monte Alegre, 984, Perdizes, São Paulo/SP - F: (11) 3670-8520 - E-mail: pssocial@pucsp.br - Site: www.pucsp.br/pos/pssocial).

Eu, _____, declaro que estou ciente dos objetivos, riscos e benefícios deste estudo, como também do procedimento que será realizado, tendo sido informada/o sobre a garantia de desistência de participação sem qualquer prejuízo e da confidencialidade das informações prestadas. Diante do que foi exposto, concordo em participar.

São Paulo, ____ de _____ de 2015.

Aplicadora da Pesquisa

Eu, Isabel Cristina Gonçalves Bernardes, declaro que li e esclareci todas as dúvidas sobre este Termo de Consentimento e sobre a entrevista relacionada a esta pesquisa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRANCHES, Cecy Dunshee de, & ASSIS, Simone Gonçalves de. (2011). A (in)visibilidade da violência psicológica na infância e adolescência no contexto familiar. *Cadernos de Saúde Pública*, 27(5), 843-854. Retrieved April 14, 2015, from http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102311X2011000500003&lng=en&tlng=pt. 10.1590/S0102-311X2011000500003.

BARRETO, Lima. *Triste Fim de Policarpo Quaresma*. São Paulo: Brasiliense, 1982, 215p.

BARROS, Luiza Aparecida de et al. Interdisciplinaridade na Defensoria Pública: contribuições da Psicologia e do Serviço Social, Rio de Janeiro, Lumen Juris, 2015.

BERNARDES, I.C.G. A negligência institucional contra as mulheres em situação de violência. In: VIII Encontro da Associação Nacional de Direitos Humanos, Pesquisa e Pós-Graduação, São Paulo, 30.04.2014

BLAY, Eva Alterman. Violência contra a mulher e políticas públicas. *Estudos Avançados*, São Paulo, v.17, n.49, Dec.2003. Acessado em 05.04.214 no sítio eletrônico <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-401420030003000006&lng=en&nrm=iso>

BORDO, Susan, Trad. Adelman, M., Soares, L. F. G., & de Lima Costa, C.. (2000). A feminista como o Outro. *Estudos Feministas*, 8(1), 10–29.

BRASIL. IV Conferência Mundial sobre a Mulher (Beijing, 95). Acessado em 20.02.2016 no [sítio eletrônico](http://www.observatoriodegenero.gov.br/eixo/internacional/documentos-internacionais) <http://www.observatoriodegenero.gov.br/eixo/internacional/documentos-internacionais>.

BRASIL. Constituição Federal. Acessado em 12.06.2014 no [sítio eletrônico](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm) http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

BRASIL. Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência Contra a Mulher - Convenção de Belém do Pará (1994). Acessado em 20.02.2016 no [sítio eletrônico](http://www.observatoriodegenero.gov.br/eixo/internacional/documentos-internacionais) <http://www.observatoriodegenero.gov.br/eixo/internacional/documentos-internacionais>.

BRASIL. Lei Federal nº 11.340. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2004-2006/2006/Lei/L11340.htm (Acessado em 12.06.2014)

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. Violência intrafamiliar: orientações para prática em serviço / Secretaria de Políticas de Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2001, 96 p. - Série Cadernos de Atenção Básica; n. 8: Série A. Normas e Manuais Técnicos; nº 131, acessado em http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cd05_19.pdf em 14 de abril de 2015.

BRASIL. SENADO *Comissão Parlamentar Mista de Inquérito: Com a finalidade de investigar a situação da violência contra a mulher no Brasil e apurar denúncias de omissão por parte do poder público com relação à aplicação de instrumentos instituídos em lei para proteger as mulheres em situação de violência (Relatório Final)* Acessado em 13.04.2014 no [sítio eletrônico](http://www.senado.gov.br/atividade/materia/getPDF.asp?t=130748&tp=1) <http://www.senado.gov.br/atividade/materia/getPDF.asp?t=130748&tp=1>

CAVALCANTE, Paula Rosana. A atuação do psicólogo na Defensoria Pública: o campo das políticas públicas de saúde como uma das possibilidades de intervenção. In: V Fórum Sociojurídico: Direito à Saúde e à Dignidade Humana, 2013, Franca/SP. A atuação do psicólogo na Defensoria Pública: o campo das políticas públicas de saúde como uma das possibilidades de intervenção, 2013. p. 566-581.

CAVALCANTE, Paula Rosana. Contribuições da psicologia no acesso à Justiça: reflexões sobre a atuação de psicólogos/os na Defensoria Pública do Estado de São Paulo. 2015. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47134/tde-07082015-112201/>>.

Acessado em 14.04.2016)

CEDAW / ILANUD. O Mundo Invertido | <http://celulazero.blogspot.com/2010/08/omundo-invertido.html> (Acessado em 12.05.2014)

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. ASSESSORIA DA QUALIDADE. Apostila do atendimento inicial Cível na capital (Triagem). (2015) Acessada em 20.02.2016 no sítio eletrônico <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=6010>.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. COMISSÃO DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES. Processo Administrativo nº 3724/2013. Capa CEI nº 17/2013. Estudo para melhor atendimento das mulheres vítimas de violência na Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Acessado em 14.06.2016 no sítio eletrônico <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/0/Documentos/Processo%20%2017-2013-3724-2013-v1.pdf>.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. CORREGEDORIA GERAL. Recomendação nº 29. (2015) Acessada em 26.01.2016 no sítio eletrônico <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=62834&idMoodle=10437>

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO
LEI ORGÂNICA. (2006) Acessada em 12.06.2014 no sítio eletrônico <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/repositorio/0/documentos/legisla%20a7%20a3o/Lei%20988%20-%20atualizada%2022.06.11.doc>

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. NÚCLEO ESPECIALIZADO DE DEFESA E PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA MULHER. Revista do NUDEM. (2014) Violência doméstica e familiar contra a mulher. Acessada em 28.05.2015 no sítio eletrônico http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/repositorio/41/Revista_viol%20Ancia%20do%20m%20A9stica.pdf.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. OUVIDORIA GERAL. Sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública realizada em 16.07.2015. Acessada em 12.02.2016 no sítio eletrônico <https://www.youtube.com/playlist?list=PLqc3UA4FQGe7ELE3s0gtbGaHyMAxTr4b>.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. OUVIDORIA GERAL. Sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública realizada em 24.07.2015. Acessada em 12.02.2016 no sítio eletrônico <https://www.youtube.com/playlist?list=PLqc-3UA4FQGcu-clOpz-8oM3TovrahC0d>.

DIAS, Maria Berenice. *A Lei Maria da Penha na Justiça: a efetividade da Lei 11.340/2006 de combate à violência doméstica e familiar contra a mulher*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 3ª edição, 2012.

DINIZ, N.M.F., LOPES, R.L.M., ARRAZOLA, L.S.D. et al. Violência doméstica e institucional em serviços de saúde: experiências de mulheres. *Revista Brasileira de Enfermagem*, Brasília, v. 3, nº 57, mai/jun 2004, p. 354-356.

DUBAR, Claude. *A Socialização: construção das identidades sociais e profissionais*. (Tradução: Andréa Stahel M. da Silva) São Paulo: Martins Fontes, 2005, 343 p.

FERNANDES, Willian. *Um olhar externo de uma instituição conveniente e necessária* <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/Artigo%20Willian%20Fernandes%20-%20Carta%20Forense.pdf> (Acessado em 12.06.2014)

FAGUNDES, Luiz Felipe Azevedo. *O Defensor Público*. (Monografia MBA Políticas e Gestão Governamental) São Paulo, Escola Paulista de Direito, 2014.

GUERRIERO. Iara Coelho Zito; SCHMIDT, Maria Luisa Sandoval; ZICKER, Fabio (Orgs.) *Ética nas pesquisas em ciências humanas e sociais na saúde*, São Paulo: Aderaldo & Rothschild, 2008.

HELLER, Agnes. Valor e História. In: *O Cotidiano e a História*, Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1989.

IPEA. *Estupro no Brasil: uma radiografia segundo os dados da Saúde (versão preliminar)* http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=21842&Itemid=6 (Acessado em 13.04.2014)

IPEA. *Tolerância social à violência contra as mulheres*, Disponível em http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/SIPS/140327_sips_violencia_mulh_e_res.pdf (Acessado em 13.04.2014)

LANE, Sílvia T.M. As categorias fundamentais da Psicologia Social. In: *Psicologia Social: O homem em movimento*. Lane, S.T.M. & Codo, W. (orgs.). São Paulo: Brasiliense, 2004.

LEAL, S. M. C., LOPES, M. J. M e GASPAR, M. F. M. Representações sociais da violência contra a mulher na perspectiva da enfermagem. *Interface*, Botucatu, v.15, nº 37, p. 409-424, abr/jun 2011.

LERNER, Rogério. Contribuições para o debate sobre a viabilidade de trabalhar como pesquisador em uma instituição na qual se é membro da equipe de atendimento e aspectos éticos envolvidos. In: GUERRIERO, Iara Coelho Zito; SCHMIDT, Maria Luisa Sandoval; ZICKER, Fabio (Orgs.) *Ética nas pesquisas em ciências humanas e sociais na saúde*. São Paulo: Aderaldo & Rothschild, 2008, p. 223-236.

LETTIERE, A.; NAKANO, A.M.S. Violência doméstica: as possibilidades e os limites de enfrentamento. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v. 6, nº 19, nov-dez/2011, p.1-8.

LOURO, Guacira Lopes. *Gênero, sexualidade e educação: uma perspectiva pós-estruturalista*. 12ª, Petrópolis: Ed. Vozes, 2011, 184 p.

MORAES, Ana Carvalho Ferreira Bueno de (2014) ANADEP. Banco de Teses. A Defensoria Pública e o Requisito da Hipossuficiência. Acessado em 30.01.2016 no sítio eletrônico

https://www.anadep.org.br/wtksite/cms/conteudo/20945/ANA_CARVALHO_FERREIR_A_BUENO_DE_MORAES.pdf

NAÇÕES UNIDAS. Centro Regional de Informações das Nações Unidas. Pôr fim à violência contra as mulheres: das palavras aos actos - Relatório do Secretário-Geral (sinopse). Acessado em 15 de abril de 2015 no sítio eletrônico <http://www.unric.org/pt/mulheres/6786>

OLIVEIRA, Queiti Batista Moreira, ASSIS, Simone Gonçalves de, NJAINE, Kathie, & PIRES, Thiago Oliveira. (2014). Namoro na adolescência no Brasil: circularidade da violência psicológica nos diferentes contextos relacionais. *Ciência & Saúde Coletiva*, 19(3), 707-718. Recuperado em 14 de Abril de 2015 do sítio eletrônico http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141381232014000300707&lng=en&tlng=pt.10.1590/1413-81232014193.19052013.

OROZCO, Yury Puello (org.) *Religiões em diálogo: violência contra as mulheres*. São Paulo: Católicas pelo Direito de Decidir, 2009.

OUIDORIA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO.

Pesquisa de Satisfação 2012

http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/23/Documentos/2013.05_Relatorio_Pesquisa_FINAL.pdf (Acessado em 12.06.2014)

ROCHA, Décio; DEUSDARÁ, Bruno. Análise de Conteúdo e Análise do Discurso: aproximações e afastamentos na (re)construção de uma trajetória. *ALEA*, v.7, nº 2, Jul/Dez, 2005, p. 305-322.

SALVADOR, Salvador Antonio Meirelles. Algumas reflexões sobre cidadania e formação de consciência política no Brasil. In: SPINK, Mary Jane Paris. (Org.) *A cidadania em construção: uma reflexão transdisciplinar*, São Paulo: Cortez, 1994, p. 59-74.

SCHRAIBER, Lilia Blima, D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas, FALCAO, Márcia Thereza Couto et al. *Violência dói e não é direito: a violência contra a mulher, a saúde e os direitos humanos*. São Paulo: Editora UNESP, 2005, 183 p.

SILVA, Luciane Lemos da, COELHO, Elza Berger Salema, & CAPONI, Sandra Noemi Cucurullo de. (2007). Violência silenciosa: violência psicológica como condição da violência física doméstica. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 11(21), 93-103. Recuperado em 14 de Abril de 2015 do sítio eletrônico http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141432832007000100009&lng=en&tlng=pt. 10.1590/S1414-32832007000100009.

SILVA, Sérgio Gomes. Preconceito e Discriminação: as bases da violência contra a mulher. *Psicologia Ciência e Profissão*, 2010, 30 (3), 556-571.

SILVA, Anne Caroline Luz Grüdtner da, COELHO, Elza Berger Salema, & NJAINE, Kathie. (2014). Violência conjugal: as controvérsias no relato dos parceiros íntimos em inquéritos policiais. *Ciência & Saúde Coletiva*, 19(4), 1255-1262. Recuperado em 14 de Abril de 2015 do sítio eletrônico http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141381232014000401255&lng=en&tlng=pt. 10.1590/1413-81232014194.01202013.

SOUZA, Sidclay Bezerra, SIMÃO, Ana Margarida Veiga, & CAETANO, Ana Paula. (2014). Cyberbullying: percepções acerca do fenômeno e das estratégias de enfrentamento. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 27(3), 582-590. Recuperado em 14 de Abril de 2015 do sítio eletrônico http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010279722014000300582&lng=en&tlng=pt. 10.1590/1678-7153.201427320.

SPINK, Mary Jane Paris (Org.) *A cidadania em construção: uma reflexão transdisciplinar*, São Paulo: Cortez, 1994, 197p.

TAVARES, Flávia. Eleonora Menicucci: “A violência contra a mulher não tem classe social” *Época* <http://epoca.globo.com/tempo/noticia/2014/03/beleonora-menicuccibviolencia-contramulher-nao-tem-classe-social.html> (Acessado em 12.06.2014)

TODOROV, Tzvetan. *Os inimigos íntimos da Democracia* (Tradução: Joana Angélica d'Ávila Melo). São Paulo: Companhia das Letras, 2012, 215 p.

VILLELA, Wilza Vieira et al. Ambiguidades e contradições no atendimento de mulheres que sofrem violência. *Saúde & Sociedade*, São Paulo, v. 20, n. 1, Mar. 2011. Recuperado em 07 de Abril de 2014 no sítio eletrônico http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902011000100014&lng=en&nrm=iso.

ANEXO I

O MUNDO INVERTIDO

Inverta o termo de gênero homem por mulher. Imagine que a palavra mulher inclui, é claro, também o homem, porque seria a palavra mulher que definiria o gênero humano. Imagine que sempre viveu em uma sociedade semelhante à nossa na qual desde que éramos crianças a palavra mulher era usada para denominar tanto o pai como a mãe. Isto é, quando nesta sociedade dizemos mulher estamos incluindo, às vezes sim, às vezes não, os homens (Como você se sente pelo fato de que se identifiquem homens e mulheres com uma palavra feminina?)

Cada dia de sua vida será dessa maneira. Sinta a presença da mulher e a insignificância do homem. Pense na história da humanidade construída, como é lógico, pelas grandes mulheres, as heroínas da pátria, as cientistas, sábias e inventoras. Sinta o poder e a autoridade das mulheres. Os bustos e retratos das mulheres que fizeram história estão em todos os edifícios públicos, nos parques e nos selos. Seus nomes estão nas avenidas e nas ruas. Quando há nomes de homens, geralmente são os esposos, amantes, pais ou filhos das grandes mulheres ou são homens que só existem na fértil imaginação das mulheres (Você pode imaginar uma cidade repleta de imagens das grandes matriarcas? Como é que você se sente em uma cidade assim?). Recorde como eram as famílias nos filmes, nas telenovelas, nos romances, e talvez em sua própria família. Recorde que a mãe sai todos os dias para trabalhar e o pai fica em casa limpando, cozinhando, lavando, cuidando do bebê, indo ao mercado, procurando alguém para consertar algo que se quebrou ou desmontou em casa, pedindo desculpas ao vizinho pela janela que a Mariazinha quebrou, procurando Rosinha para passar-lhe uma bronca, fazendo contas para saber porque o dinheiro não dá e milhares de outras coisas.

Mas todas crêem e dizem que quem trabalha é a mãe. É ela quem dá o dinheiro ao pai para que compre as coisas que toda a família necessita. O pai fica em casa e não

trabalha. O pai bronqueia e se queixa. E quando a mãe chega todas devem estar quietinhas, o pai e todas as filhas, porque a mãe fica mal-humorada, chega muito cansada do trabalho e não tem porque ouvir e tolerar as bobagens da casa. Aos domingos toda a família sai para passear, mas o pai não brinca com você, ele continua com a cozinha e —peguem isso, não façam aquioll. Em compensação a mãe está feliz, jogando futebol, correndo com a cachorra, comprando sorvetes (Como é que você sente esta distribuição da autoridade dentro de casa? Você pode imaginar o pai fazendo todo o serviço de casa? Como é que você imagina um pai que faz tudo dentro de casa? Com quem você se identifica? De quem você sente pena? Acha que é justo ou injusto?). Lembre-se que tudo o que você leu durante toda a sua vida só usa pronomes femininos, ela, dela, delas, mesmo quando a referência era a meninas e meninos, mulheres e homens. Lembre-se do livro em que você aprendeu a ler: —a mãe move o mundo; o pai pega os pratosll. Lembre-se de que apesar de que desde pequena disseram a você que as mulheres e os homens são iguais, nas telenovelas, no cinema, nas canções, isso não é assim. As mulheres são as heroínas, as que fazem coisas importantes e se movem na esfera pública. Os homens, quando aparecem, são o bandido do filme, o que abandonou a heroína ou o tonto que escolheu mal a sua mulher.

Toda a vida dos homens gira ao redor de sua mulher e parece que eles só pensam em sua aparência física. Além do mais, os homens nunca são solidários entre eles, sempre fofocando e falando de coisas sem importância ou falando mal do seu melhor amigo. Nos contos de fadas, os homens sempre têm que esperar serem salvos por uma mulher forte e boa que lhes dará tudo o que eles não podem fazer por si mesmos (Como você se sente sabendo que os homens devem ser salvos pelas mulheres?). Recorde que embora sempre tenham dito a você que a Deusa não tem sexo, sempre que você viu a imagem dela nas igrejas e santinhos, é uma mulher com uma longa cabeleira branca e na Igreja Católica só as mulheres podem rezar missa e só elas foram eleitas Mamas da Santa Igreja. E, embora na Bíblia exista um relato de que a Deusa criou a mulher e o homem no mesmo ato, o relato mais difundido e o que se conta para as meninas é o

de Eva e Adão em que a Deusa criou primeiro Eva e depois tirou Adão da sua costela, para que Eva não ficasse sozinha no paraíso. Mas depois Adão fez Eva pecar ao convencê-la a comer a fruta proibida e desde então a humanidade inteira sofre por culpa do Adão. (O que você experimentou ao sentir que nós mulheres somos princípio e fim do gênero humano, as criaturas mais importantes e amadas da Deusa? Como isso afeta a sua auto-estima? Você pode imaginar uma Deusa? Você se sente à vontade com a idéia de uma Deusa? E de um Papa mulher, quer dizer, uma Mama? Como você se sentiria em uma missa rezada por uma mulher?).

Lembre-se de que a maioria das vozes no rádio e das caras na televisão e na imprensa, quando se trata de eventos importantes como a nomeação de uma comissão pacificadora, a junta diretora de um banco, a eleição na Federação das Indústrias, a secretaria geral de um sindicato, o FMI, etc., são vozes e caras de mulheres. Lembre-se que a Presidente sempre foi uma mulher e que as ministras e deputadas são mulheres na sua maioria.

A polícia e o exército estão majoritariamente nas mãos das mulheres. E embora aos homens lhes tenha sido dado o direito a voto muito depois de que às mulheres, ninguém questiona a igualdade eleitoral. Recorde que na escola todos os seus livros didáticos falam do ponto de vista feminino, a história relata as façanhas das mulheres, sua luta pela liberdade, pela igualdade e pela sororidade. Nos estudos sociais só se lê o que pensaram as mulheres, o que conquistaram as mulheres, porque o progresso humano foi feito por elas e é medido de acordo com o que elas consideram importante.

Em anatomia é o corpo da mulher que é usado para explicar o sistema respiratório, o sistema circulatório, etc. No esporte, os importantes são os esportes que as mulheres praticam... afinal de contas, na Copa do Mundo só os times femininos participam. As compositoras de música são sempre mulheres, com raras exceções, e as grandes artistas plásticas reconhecidas mundialmente são mulheres. A literatura mundial é aquela escrita pelas mulheres. Os romances, contos e poesias dos homens são apenas

literatura masculina. E quando há perigo de guerra ou extinção do planeta, todas as que têm o poder, de evitá-la ou não, são mulheres, mesmo que os homens, junto com suas filhas, saiam às ruas para protestar e lutar pelos Direitos da Mulher, ou como são chamados agora, —Direitos Humanosl.

Lembre-se de que o pai sempre disse que o mundo é assim, não porque não se queira dar importância aos homens – suas caras e seus corpos são vistos nos comerciais e, é claro, nos concursos de beleza – mas porque na realidade a maioria das pessoas que se movem nas esferas de decisão, nas esferas importantes, são mulheres. Embora todos os homens saibam que atrás de toda grande mulher há um bom homem. (Como você se sente sabendo que é a mulher o paradigma do humano? Você consegue imaginar uma esfera pública povoada só de mulheres? Consegue imaginar uma Assembleia Legislativa ou um Congresso composto só por mulheres? O que você sente ao pensar nesse Congresso? O que você sente quando imagina um concurso de beleza de homens?).

Sinta-se verdadeiramente tranquila e segura com o fato de que nós, mulheres, somos as líderes, os centros de poder, as principais e essenciais em tudo. Que somos nós, mulheres, que outorgamos o voto ao homem e que decidimos o destino do planeta em nome da humanidade. O homem, cujo papel natural é o de esposo e pai, encontra sua satisfação por meio de seu sacrifício por sua família, suas filhas e por dar um oásis de paz a sua senhora. Isto é natural, pois todas conhecemos as diferenças biológicas entre os sexos. Pense na explicação biológica óbvia: a mulher entrega seu corpo inteiro para a reprodução da espécie durante a gravidez e a amamentação e dessa forma, ao homem lhe cabe fazer todo o resto. Além do mais, o corpo da mulher é o paradigma – o desenho ou construção de seu corpo é o protótipo do corpo humano – pois seus órgãos genitais são compactos e internos, protegidos dentro do corpo. Seu corpo tem menos pelos, característica importante que a diferencia dos primatas, enquanto o homem, muito mais peludo, está mais próximo dos macacos dos quais descende. Pense que os órgãos genitais masculinos são mais expostos, prova de que os homens

devem ser educados a brincar com cautela, para assegurar a continuação da espécie. A vulnerabilidade masculina obviamente torna os homens necessitados de proteção. E está cientificamente comprovado que os homens suportam menos a dor e estresse, e têm uma vida mais curta que as mulheres. Assim, é melhor que permaneçam dentro de suas casas e não façam nada mais pesado que os serviços domésticos. (O que você sente quando ouve dizer que a mulher é biologicamente mais forte? Como você se sente com a idéia de que o corpo da mulher seja o paradigma do corpo humano? Acha justo que os homens se encarreguem da criação das crianças e de cuidar das meninas?).

Portanto, é a própria natureza quem determina que os homens são mais passivos que as mulheres e que seu desejo sexual é o de ser simbolicamente envolvidos pelo corpo protetor de uma mulher. Os homens psicologicamente anseiam por essa proteção, tomando plena consciência de sua masculinidade no momento do envolvimento sexual, sentindo-se expostos e vulneráveis em qualquer outra situação. Sigmunda Freud, que apesar de ser mulher sabe mais sobre a sexualidade masculina que os próprios homens, já disse que o macho não alcança a verdadeira maturidade enquanto não conseguir vencer sua tendência ao orgasmo fálico e passar para o orgasmo testicular. Quando consegue, finalmente se torna um —homem completo e pode deixar-se absorver pela mulher. (Você consegue evocar suas experiências sexuais? A sua sexualidade é integral, completa, ou mutilada? Como é que você se sente quando ouve dizer que é uma mulher a que sabe mais sobre a sexualidade dos homens?).

Mas se o homem não aceita tal visão e continua aferrado ao orgasmo fálico, as teorias psicanalíticas, universalmente aceitas e cientificamente comprovadas, demonstram que é porque esse homem, inconscientemente, está rejeitando sua masculinidade.

Deve fazer psicoterapia para que seja ensinado a aceitar a sua verdadeira natureza. É claro que essa terapia será ministrada por uma psicóloga que tenha a educação e a sabedoria para facilitar a abertura que se requer por parte do homem para que reconheça sua natureza masculina e possa crescer em busca do seu verdadeiro eu,

aceitando seu destino biológico como base moral da família. (Você consegue evocar relações sexuais satisfatórias? Por que foram satisfatórias? Você pode imaginar uma terapeuta falando sobre a —natureza masculina? O que você sente ao pensar nessa natureza masculina?).

Para ajudar o homem a vencer sua resistência em aceitar seu verdadeiro destino, a terapeuta o levará a tomar contato com o menino que vive dentro dele. Que recorde como invejava a liberdade que suas mães davam à sua irmã. Ela podia correr, subir em árvores e andar a cavalo sem se preocupar em maltratar seus órgãos genitais. Ele lembra também que ela podia usar tênis e shorts, enquanto ele tinha que calçar esses sapatinhos de verniz que lhe machucavam os pés... Rapidamente a terapeuta o afasta desse tipo de pensamentos que fomenta horríveis movimentos masculinistas que são liderados por homens feios e frustrados que não conseguiram uma mulher que os desejem e os protejam. A terapeuta lhe explicará que, obviamente, como sua irmã tem tanta liberdade de movimento, é preciso estimulá-la para desenvolver seu corpo e sua mente para as grandes responsabilidades que a esperam em sua vida adulta. A terapeuta o ajudará a entender que a vulnerabilidade masculina necessita da proteção feminina. Por isso, seu papel nesta vida é menos ativo e a ele são ensinadas as virtudes da abnegação do sacrifício. (Que tipo de sentimentos você sente no seu interior? Como você sente a roupa que está usando agora?).

Por tudo isso, à mulher corresponde a fortaleza, ao homem a observação, a graça, a nutrição, a abnegação. Atrás de toda grande mulher, há um bom homem. O mundo é um berço que se move pelas mãos de um homem abnegado. O homem é um ser incompleto, por isso necessita que sua mulher lhe dê filhas para sentir-se finalmente completo. O homem é do lar, a mulher da rua, o homem se realiza dentro da esfera privada, a mulher na pública. A mulher é forte, independente, racional, por isso não necessita da proteção de sua casa e gosta de andar pelas ruas com suas amigas. (Você consegue sentir-se poderosa por sua capacidade de continuar a espécie e dar dignidade ao homem? O que se sente ao saber que os homens são incompletos,

carentes de proteção? Como você se sente sabendo que as mulheres andam pelas ruas e que isso é “natural”?)

Devido à sua inveja do clitóris, ele aprende a esconder seus órgãos genitais e aprende a sentir-se envergonhado e sujo por suas ejaculações noturnas. Aprende a depilar as pernas, as axilas, o peito, a barba e até a usar desodorantes testiculares para sentir-se como um bonequinho, um verdadeiro Ken. Inconscientemente sabe que as mulheres gostam dos jovencinhos porque são mais dóceis e lindos e por isso tem que tratar de parecer sempre jovem. As mulheres, em compensação, não têm que se preocupar demasiado com seu físico porque elas são admiradas por sua inteligência e força e sabem que sempre poderão conseguir um marido porque eles são estimulados a sonhar com o casamento como única alternativa a sua vida. Além do mais, todos os jovencinhos acham atraente uma mulher grisalha, com experiência e dinheiro. Eles são ensinados a sonhar com o dia em que sua “senhora” lhe entregará uma recém-nascida mulher para que a cuide e leve seu nome. Sabe que se for um menino, ele é quem falhou, mas em todo caso pode seguir tentando... (Percorra seu corpo, grave os sentimentos que se mobilizaram.)

Retirado do Manual de Capacitação das Mulheres Jovens, elaborado pela Convenção pela Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres (CEDAW) e pela Instituto Latino-Americano para Prevenção do Delito e Tratamento do Delinquente (ILANUD).

ANEXO II

DECLARAÇÃO DOS DIREITOS DA MULHER E DA CIDADÃ

Olympe de Gouges (setembro de 1791)

PREÂMBULO: As mães, as filhas, as irmãs, representantes da nação, reivindicam constituir-se em Assembléia Nacional. Considerando que a ignorância, o esquecimento ou o desprezo da mulher são as únicas causas das desgraças públicas e da corrupção dos governantes, resolveram expor em uma Declaração solene, os direitos naturais, inalienáveis e sagrados da mulher, a fim de que esta Declaração, constantemente, apresente todos os membros do corpo social seu chamamento, sem cessar, sobre seus direitos e seus deveres, a fim de que os atos do poder das mulheres e aqueles do poder dos homens, podendo ser a cada instante comparados com a finalidade de toda instituição política, sejam mais respeitados; a fim de que as reclamações das cidadãs, fundadas doravante sobre princípios simples e incontestáveis, estejam voltados à manutenção da Constituição, dos bons costumes e à felicidade de todos. Em consequência, o sexo superior tanto na beleza quanto na coragem, em meio aos sofrimentos maternais, reconhece e declara, na presença e sob os auspícios do Ser superior, os Direitos seguintes da Mulher e da Cidadã: ARTIGO PRIMEIRO: A mulher nasce e vive igual ao homem em direitos. As distinções sociais não podem ser fundadas a não ser no bem comum.

- II. A finalidade de toda associação política é a conservação dos direitos naturais e imprescritíveis da mulher e do homem: estes direitos são a liberdade, a propriedade, a segurança e, sobretudo, a resistência à opressão.
- III. O princípio de toda soberania reside essencialmente na Nação, que não é nada mais do que a reunião do homem e da mulher: nenhum corpo, nenhum indivíduo pode exercer autoridade que deles não emane expressamente.
- IV. A liberdade e a justiça consistem em devolver tudo o que pertence a outrem: assim, os exercícios dos direitos naturais da mulher não encontra outros limites senão na

tiranía perpétua que o homem lhe opõe; estes limites devem ser reformados pelas leis da natureza e da razão.

V. As leis da natureza e da razão protegem a sociedade de todas as ações nocivas: tudo o que não for resguardado por essas leis sábias e divinas não pode ser impedido e ninguém pode ser constrangido a fazer aquilo a que elas não obriguem.

VI. A lei deve ser a expressão da vontade geral: todas as Cidadãs e Cidadãos devem contribuir pessoalmente o através de seus representantes à sua formação: todas as cidadãs e todos os cidadãos sendo iguais aos seus olhos devem ser igualmente admissíveis a todas as dignidades, lugares e empregos públicos, segundo suas capacidades e sem outras distinções, a não ser aquelas decorrentes de suas virtudes e de seus talentos.

VII. Não cabe exceção a nenhuma mulher: ela será acusada, presa e detida nos casos determinados pela Lei. As mulheres obedecem tanto quanto os homens a esta lei rigorosa.

VIII. A lei não deve estabelecer senão apenas estrita e evidentemente necessárias e ninguém pode ser punido a não ser em virtude de uma lei estabelecida e promulgada anteriormente ao delito e legalmente aplicada às mulheres.

IX. Toda mulher, sendo declarada culpada, deve submeter-se ao rigor exercido pela lei.

X. Ninguém deve ser hostilizado por suas opiniões, mesmo as fundamentais: a mulher tem o direito de subir ao cadafalso, ela deve igualmente ter o direito de subir à Tribuna, contanto que suas manifestações não perturbem a ordem pública estabelecida pela Lei.

XI. A livre comunicação dos pensamentos e das opiniões é um dos direitos mais preciosos da mulher, pois esta liberdade assegura a legitimidade dos pais em relação aos filhos. Toda cidadã pode, portanto, dizer livremente, eu sou a mãe de uma criança que voz pertence, sem que um prejudgado bárbaro a force a dissimular

a verdade: cabe a ela responder pelo abuso a esta liberdade nos casos determinados pela Lei.

XII. A garantia dos Direitos da Mulher e da Cidadã necessita uma maior abrangência: esta garantia deve ser instituída para o benefício de todos e não para o interesse particular daquelas a que tal garantia é confiada.

XIII. Para a manutenção da força pública e para as despesas da administração, as contribuições da mulher e do homem são iguais: ela participa de todos os trabalhos enfadonhos, de todas as tarefas penosas, ela deve, portanto, ter a mesma participação na distribuição dos lugares, dos empregos, dos encargos, das dignidades e da indústria.

XIV. As Cidadãs e os Cidadãos têm direito de contestar, por eles próprios e seus representantes, a necessidade da contribuição pública. As cidadãs podem aderir a isto através da admissão em uma divisão igual, não somente em relação à administração pública e de determinar a quota, a repartição, a cobrança e a duração do imposto. XV. A massa das mulheres, integrada, pela contribuição, à massa dos homens, tem o direito de exigir a todo agente público prestação de contas de sua administração. XVI. Toda sociedade, na qual a garantia dos direitos não é assegurada, nem a separação dos poderes determinada, não tem qualquer constituição: a constituição é nula se a maioria dos indivíduos que compõe a Nação não cooperam à sua redação.

ANEXO III

(Lido e protocolado na 343ª Sessão do Conselho Superior da Defensoria Pública realizada em 6 de setembro de 2013)

São Paulo, 05 de Setembro de 2013

Manifestação ao Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado

Recentemente, há cerca de duas semanas atendi o telefone no CAM Central e falei com uma moça que jamais vi. Ela havia passado por conciliação no nosso Centro de Atendimento Multidisciplinar há dois meses e, em função do acordo de visitas à filha que tivera com o ex-companheiro, estava em situação de violência, pois todos os sábados era agredida verbal e até fisicamente pelo pai da menina e, inclusive, pela avó paterna.

Pretendia ela cancelar o acordo, pois tentara, sem sucesso, solicitar medidas protetivas na Delegacia da Mulher de sua região e teve o ofício da Defensora que o redigira jogado em sua cara pela Delegada, que gritava que ela não deveria ter nos procurado, que aquela delegacia era dela e que ela fazia o que ela queria (e, óbvio, ela NÃO queria pedir medida protetiva nenhuma para aquela moça, menos ainda depois de ter chegado ali com um ofício solicitando tal procedimento).

Como participo da Rede Sul II de proteção à mulher, que recentemente se reuniu com o Grupo de Enfrentamento à Violência Doméstica da Barra Funda, recebi a orientação da Promotora do Ministério Público, de que, em casos que a mulher recebesse tal tratamento na delegacia, nós a orientássemos a buscar diretamente o MP.

Entrei em contato com o GEVID Barra Funda que encaminhou o caso para o GEVID Vila Prudente por conta da regionalização do atendimento. Ocorre que ontem, essa moça tornou a ligar e falou com minha parceira de trabalho no CAM, ainda em situação de violência, sumindo da própria casa aos finais de semana para evitar encontrar o

autor de violência, afirmando, dentre outras coisas, que o rapaz afirmou que sua Defensora é a mesma que a atende.

Por meio desse caso, fica muito claro o quanto as conciliações de família, mesmo as que aparentemente parecem muito simples, como a regulamentação de visitas a crianças, podem esconder casos muito complexos e sofisticados de violência física, moral e psicológica.

Além disso, mais uma vez fica claro também o quanto a organização do atendimento é deficitário sem que haja uma forma rápida e ágil para que os Defensores e Servidores acessem todas as informações sobre as pessoas que estão atendendo.

Assim, urge que a Defensoria Pública do Estado disponibilize ferramentas como o SIA para os profissionais da capital, pois com ela talvez essa moça teria sido identificada como assistida da Defensora que encaminhou o caso para a conciliação como se ela fosse mera convidada e não alguém que já estava em atendimento.

Com essa alternativa de registro, seria possível perceber que a questão de dois assistidos diferentes, na verdade, era a mesma e que uma dessas pessoas estava em situação de violência. Com isso o atendimento poderia ter sido feito separadamente, em dias diferentes, e os encaminhamentos para os serviços adequados poderiam ter sido feitos. O caso dessa moça diz muito sobre a recorrente inabilidade das instituições em lidar, na prática, com a questão da violência contra a mulher. Não é fácil fazer o acolhimento de uma pessoa em situação de violência, lidar com sua ambivalência, com sua dúvida, com seu medo, sentir que ela fica em cima do muro, que não sabe o que fazer. Não sabe mesmo. E nós é que precisamos ser capazes de cuidar dela e não ela ser capaz de se adequar às nossas expectativas e instâncias e regras lineares, rígidas, perfeitas.

Nossas regras e ritos são absolutamente imperfeitos para lidar com essa questão e a postura de tentar adequar a situação à regra e ao rito é absolutamente contraproducente, quando não cruel. Quando tratamos do diferente e do excepcional, não podemos exigir que esse outro aja conforme nossas expectativas autocêntricas.

É preciso sair desse lugar em que nos colocamos, é preciso nos disponibilizarmos de uma forma que a maioria não tem se disponibilizado. Esse movimento, no entanto, não pode ser exigido individualmente, como se má vontade fosse, intrínseca da pessoa que atende a mulher em situação de violência ainda por cima. É preciso espaço para refletir sobre essa questão e esse Conselho pode fazer com que esse espaço exista.

O Núcleo da Mulher inúmeras vezes já ofereceu cursos de capacitação para as instâncias policiais, que sempre os recusam, alegando que não são necessários. No entanto e em que pese as tentativas do NUDEM de oportunizar isso, é para dentro de casa que precisamos olhar, pois nossos próprios quadros não estão aptos a atender essa demanda que, sim, exige muito! A Defensoria Pública do Estado não pode, jamais, aceitar ser mais um espaço em que as mulheres temem ser mal-tratadas, julgadas, negligenciadas. Jamais!

Atendê-las exige uma escuta e um acolhimento diferenciados que pressupõem um olhar profissional crítico, que agora os espaços jurídicos estão se abrindo para conhecer e valorizar. Atender essas pessoas, esses seres humanos que por acaso, no meio do corpo, possuem (ou talvez pretendam possuir) um sexo feminino, demanda uma reflexão que, num primeiro momento, pode parecer trivial, mas não é. Atender eficientemente essas pessoas exige uma transformação fundamental, no limite, a respeito do que é importante para a humanidade.

Para que isso aconteça, não apenas uns poucos gatos pingados em JVDs ou que rodiziam nos CICs ou participam do Núcleo Especializado devem saber o que e como fazer. Mulheres em situação de violência devem poder ser atendidas por qualquer uma ou qualquer um de nós. TODAS E TODOS devem saber o que é preciso fazer e se dispor a, quando perceberem que as autoridades anteriores, como as Delegacias, isentaram-se de responsabilidade, fazer por si mesmos, como pedir as medidas protetivas. O que farão porque sabem o que devem fazer e porque se importam. Mas todas e todos só vão se importar quando a instituição se importar. Quando for uma prioridade absoluta, tanto quanto o atendimento às crianças e adolescentes.

Mulheres raramente estão sozinhas: sempre há pessoas ao redor delas e muitas vezes essas pessoas são crianças e adolescentes. Mulheres em situação de violência raramente estão sofrendo sozinhas, apesar de se manterem sozinhas e caladas, envergonhadas e amedrontadas diante de tanto descaso, como o nosso.

Existem muitas propostas externas de ações que a sociedade civil demanda dessa instituição e que recorrentemente são, na prática, esquecidas (como o atendimento a todas as mulheres em situação de violência, sem que a renda familiar seja considerada) e existem também muitas propostas internas de ações no sentido de melhorar o atendimento dessa população, como o P.A. 007/2012 deste Conselho Superior (que apesar de já ter pensado algumas coisas, mais uma vez descartou o atendimento das mulheres em situação de violência conforme prevê a Lei 11.340/2006), além da Deliberação nº 138 deste Conselho e as propostas de capacitação para as e os profissionais da instituição feitas pelo NUDEM.

Não sei se vocês percebem, senhoras e senhores do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, mas estou dizendo que precisamos parar para olhar para essa ferida aberta e nenhum de nós deveria fazer isso por mera paixão pelo assunto. A instituição deve se posicionar clara e abertamente sobre o assunto e abrir brechas para que a sensibilização e a capacitação internas sejam possíveis.

Este Conselho Superior deve tomar essa temática como prioritária: estas pessoas, sentadas nessas cadeiras, podem descer do muro e dizer *“Defensoras e Defensores, peçam vocês mesmos as medidas protetivas, se necessário for”*, não apenas literalmente, mas em ações mais amplas.

Sensibilizar a Corregedoria e Ouvidoria da Polícia, o Secretário de Segurança Pública e/ou a Secretária da Justiça, por exemplo, esta última – creio eu – tão acessível em função da nossa atuação no CRATOD seriam ações que provavelmente surtiriam efeito importante no atendimento das mulheres.

Por meio do posicionamento e vigilância da Defensoria Pública, essas instâncias poderiam se ver provocadas a valorizar e estruturar os espaços de atendimento às

mulheres em situação de violência (bem como os de atendimento comum, que também devem ser capazes, intelectual e emocionalmente, de fazê-lo). Além disso poderiam se perceber instadas a capacitar permanentemente e demonstrar institucionalmente respeito às profissionais que tratam dessas questões, recorrentemente vistas como menores (e, vejam só, mal podemos apontar o dedo para eles por pensarem assim!). São muitas as possibilidades, mas todas elas pressupõem duas: que isso seja importante para esta instituição e que a estrutura administrativa seja mais eficiente, com a urgente instalação de ferramentas como o SIA nas Regionais da capital, para que casos como o da moça a que me referi no início da minha fala nunca mais se repitam.

Agradecida.

ANEXO IV

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Atendimento em geral

- Quais as maiores dificuldades do atendimento na Defensoria (para a/o Defensor/a)? (rapport)
- Sente necessidade de outros conhecimentos?

Atendimento da questão da violência contra a mulher

- Como aparece (ou não) a demanda de atendimento da questão da violência contra a mulher na Defensoria?
- O que você faz quando esses casos chegam às suas mãos?
- Quais as maiores dificuldades com relação a essa questão?
- Você pode me contar um caso que você atendeu que te deixou incomodada/o?
- E tem algum que te deixou satisfeito/a, sensação de missão cumprida?
 - Para que esse atendimento fosse efetivo para as mulheres, o que você sugere?
- Como você se sente diante desses casos?

ANEXO V

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Pesquisa: O operador de Direito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo no atendimento à mulher em situação de violência

Você está sendo convidada/o a participar da pesquisa **O operador de Direito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo no atendimento à mulher em situação de violência**. Esta pesquisa tem como objetivo a produção de dissertação de mestrado em Psicologia Social pela PUC-SP para a compreensão da forma como o atendimento das mulheres em situação de violência vêm sendo realizado por Defensores e Defensoras da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Sua participação é voluntária. As suas informações individuais serão mantidas em sigilo. A sua participação não envolve despesa de nenhum tipo. A sua colaboração com esta pesquisa será participar de uma entrevista com a pesquisadora, que será iniciada após a leitura deste Termo de Consentimento.

Você assinará este termo em duas vias, sendo que receberá uma via e a outra ficará com a pesquisadora. Poderá tirar qualquer dúvida ou pedir qualquer outro esclarecimento durante o período de realização da pesquisa, bastando para isso entrar em contato com a pesquisadora Isabel Cristina Gonçalves Bernardes pelo email icgbernardes@defensoria.sp.gov.br e telefone (11) 3104-1830 ou com o Professor Salvador Antonio Mireles Sandoval no Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia Social da Faculdade de Ciências Humanas e Saúde da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (Rua Monte Alegre, 984, Perdizes, São Paulo/SP - F: (11) 3670-8520 - E-mail: pssocial@pucsp.br - Site: www.pucsp.br/pos/pssocial).

Eu, _____, declaro que estou
ciente dos objetivos, riscos e benefícios deste estudo, como também do procedimento
que será realizado, tendo sido informada/o sobre a garantia de desistência de
participação sem qualquer prejuízo e da confidencialidade das informações prestadas.
Diante do que foi exposto, concordo em participar.

São Paulo, ____ de _____ de 2015.

Aplicadora da Pesquisa

Eu, Isabel Cristina Gonçalves Bernardes, declaro que li e esclareci todas as dúvidas
sobre este Termo de Consentimento e sobre a entrevista relacionada a esta
pesquisa.