

## **SATISFAÇÃO DAS VÍTIMAS COM O ATENDIMENTO DA DELEGACIA DE POLÍCIA PARA MULHER NA CIDADE DE PELOTAS/RS**

**MATTOS, Tassiane Santiago<sup>1</sup>; DIAS, Michelle de Souza<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Anhanguera Educacional S.A. Bacharel em Administração, <sup>2</sup>Anhanguera Educacional S.A. Psicóloga, Mestre e Doutoranda em Saúde e Comportamento

### **1 INTRODUÇÃO**

O presente artigo é o resultado de uma pesquisa que teve como objeto de estudo a satisfação com atendimento da Delegacia de Polícia para Mulher de Pelotas (DM), realizada no período de outubro de 2010. O objetivo geral foi identificar o nível de satisfação das usuárias sobre o atendimento da DM, no qual foram traçados os objetivos específicos, que foi descrever o perfil das usuárias; verificar a satisfação com o tempo de espera, com atendimento dos funcionários, com a localização e quantos aos horários de funcionamentos da DM.

As pesquisas têm apontado a violência contra mulher como um fenômeno que atinge diversas sociedades, podendo variar as formas em que é praticada (SAFFIOTI e ALMEIDA, 1995). O reconhecimento da gravidade do problema vem fazendo com que em muitos países, medidas de prevenção e controle sejam tomadas (GALVÃO e ANDRADE 2004). Atualmente as agressões contra a mulher vêm se agravando cada vez mais, de forma brutal, mesmo que já possa contar com atendimento especializado. A violência na sociedade não é fenômeno recente, e cada vez mais se multiplica com os mesmo atores envolvidos.

A Delegacia de Polícia para Mulher de Pelotas – DM é o órgão público que se dedica às mulheres vítimas de violência doméstica, o qual se refere a todas as formas de violência e comportamentos agressivos no âmbito familiar. Segundo Galvão e Andrade (2004), a importância dos serviços especializados no atendimento às mulheres que vivem em situação de violência são, hoje, reconhecidas por diversos setores da sociedade e sua manutenção é defendida pelas organizações do movimento de mulheres. Ressalta ainda os autores, que os casos de violência contra mulher, estimada pelos profissionais da área, através dos estudos e pesquisas que vêm se desenvolvendo nos últimos anos, que isso tem contribuído para dar visibilidade ao problema, o qual vem resultando na proliferação de diversos serviços especializados no atendimento à mulher em situação de violência

### **2 MATERIAL E MÉTODOS**

A metodologia utilizada para esse estudo é de caráter descritivo usada para clarificação de conceitos desenvolvida na Delegacia de Polícia para mulher de Pelotas, com revisão bibliográfica sobre o tema. Foi utilizada a abordagem de pesquisa quantitativa e qualitativa para este estudo. A análise dos dados se deu com base nos estudos de Vergara (2010), no que se refere à análise de conteúdo, a qual é considerada uma técnica para o tratamento de dados que visa identificar o que está sendo dito a respeito de determinado assunto. Nesse contexto foi elaborada uma entrevista estruturada aplicada em forma de questionário composta por 18 questões abrangendo perguntas abertas e fechadas. Para coleta dos dados obteve-se previamente consentimento da delegada sobre a pesquisa, após um pré-teste, adequando-se as perguntas de pesquisa. Como as questões se davam num

ambiente onde as respondentes estavam numa situação vulnerável, percebia-se a necessidade de qualificar as questões e de buscar respostas de modo em que não as deixasse constrangidas, e que pudessem se expressar livremente.

Ao longo desse tempo, as entrevistas foram realizadas, com 145 usuárias no período de outubro de 2010, em horários de funcionamento da DM. Utilizando-se o software SPSS10, montou-se um banco de dados, no qual foram processados os seguintes dados: faixa etária das usuárias, estado civil, escolaridade, número de filhos, bairro, situação de trabalho, renda familiar, fato, ator do fato, quantos vezes foi na delegacia, satisfação sobre a localização, atendimento da secretaria, atendimento do registro e horários de funcionamento. A amostra foi calculada por programação estatística com intervalo de confiança de 95% tendo em vista o número de atendimentos mensais da DM de Pelotas.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Conforme o objetivo geral proposto de identificar a satisfação das usuárias sobre o atendimento da Delegacia de Polícia para Mulher, a análise foi dividida em áreas de acordo com os objetivos específicos do presente trabalho.

Em relação ao primeiro aspecto, a faixa etária das usuárias da DM de Pelotas varia de 17 a 70 anos. O percentual mais expressivo de denunciar se deu na faixa de 31 a 40 anos com percentual de 26,9%. Segundo Melo (2004) as mulheres entre 18 e 33 anos totalizam em 57,19% das que sofreram violência no período estudado para autora, e sugere que ainda é “tabu” denunciar a violência para as mulheres em idades mais avançadas, em função dos valores dessas e do comportamento que cada geração resolve os conflitos familiares. Entre essas mulheres 48,3% são solteiras, ficando em segundo 26,9% são casadas ou vivem com um companheiro fixo, numa relação consensual e 33,8% tem três ou mais filhos. Quanto ao nível de instrução prevaleceram as mulheres que não chegaram a concluir o ensino fundamental, correspondendo a 34,5%. As que concluíram o ensino médio corresponderam 16,5% e a taxa de analfabetismo foi de 3,4%.

Em relação à ocupação predominam mulheres que se inserem em atividades relativas como serviços domésticos (diarista, empregada doméstica, cozinheira, copeira, serviços gerais), funções desprestigiadas, com remuneração baixa, dessas 31% trabalham sem carteira assinada e com desgastante jornada diária. Conforme Galvão e Andrade (2004), durante seus períodos estudados verificaram-se que entre as mulheres que desenvolviam alguma atividade produtiva 70,5% estavam em prestações de serviço e dessas, 36,4% eram empregadas domésticas, lavadeiras, cozinheiras, faxineiras, vendedoras, manicuras e costureiras, atividades tradicionalmente feminista e de baixa remuneração. Quanto à caracterização dos casos de violência, destacando-se com 29,6% as ameaças e em segundo com 28,3% agressão ou lesão corporal. Frequentemente as agressões vêm relacionadas com as ameaças, e por causa dessas ameaças, que às mulheres se dirige à delegacia, mas quando não suporta mais a situação de tortura que vive. Ressaltam Galvão e Andrades (2004), na categoria de violência emocional apresentada no seu estudo, à tortura psicológica é a principal queixa, com 32,6% total das queixas apresentadas; e a lesão corporal, caracterizada com violência física, é a segunda principal queixa, representando 25,5% dos casos. Conforme Narvaz e Koller (2006), a violência física ocorre quando uma pessoa, que está em posição de poder na relação à outra pessoa, causa ou tenta causar dano não acidental, por meio do uso da força física ou algo que possa provocar lesões internas ou externas.

Em relação sobre o ator do fato, prevaleceu com 31,1% o marido ou companheiro e a metade estava comparecendo pela primeira vez. Nos estudos de Pacífico (2008), sobre os atores dos crimes, os dados mostraram que, preponderantemente, os homens, com algum laço afetivo com às vítimas (companheiros, ex-companheiros, maridos, ex-maridos, namorados e ex-namorados), subjagam e humilham às esposas e companheiras, deflagrando situações de agressão de fins por vezes trágicos. Já Melo (2004) em seu estudo indica que a violência de gênero é na maioria das vezes, vivenciada dentro das relações afetivas e conjugais. Relações essas que supostamente deveriam ter por base respeito e confiança. No Brasil, de acordo com Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação (2003) 65% das agressões contra as mulheres praticadas por pessoas do seu próprio núcleo familiar, sendo que os companheiros são os agressores em 70% dos casos, segundo os dados utilizados pela Secretaria Especial de Políticas para as mulheres. Estudos de Narvah e Koller (2006) ressaltam que muitas dessas mulheres agredidas por seus companheiros, mesmo com tentativas de separação retornam a conviver com eles, com base nos seguintes fatos: permanecer a família unida, dependência financeira do parceiro e falta de apoio da família. Além destes outros fatores como alcoolismo, pobreza e repetições de relações abusivas, também aparecem associados com a violência contra mulher.

Em relação á DM, 44,53% das usuárias estão satisfeitas com a localização, e 40,16% estão satisfeitas com os horários de funcionamento. Pacífico (2008) em sua pesquisa ressalta que regimentos internos das DM no Brasil rezam que o atendimento deve ser humanizado, em ambientes separados para a vítima e para o(a) agressor(a), a fim de manter a privacidade principalmente da mulher vítima e do seu depoimento. Qualquer forma de discriminação ou preconceito em relação às mulheres, independente de sua orientação sexual, incluindo também às mulheres prostitutas, quando vítimas de violência de gênero, deve ser abolida nas DM.

De acordo com o atendimento na secretaria 56,06% estão muito satisfeitas, referindo-se ao atendimento no registro, 48,06% corresponde muito satisfeitas e 42,64% satisfeita. É fundamental e importante esse atendimento, por ser o primeiro contato com as vítimas ao chegar à DM, nos estudos Silvia (2003), percebe-se a necessidade de se ter uma preocupação maior, um olhar diferenciado por parte dos profissionais responsáveis pelo atendimento a essas mulheres que procuram unidades em busca de ajuda. O atendimento na DM é pensado exclusivamente a partir da necessidade de iniciar o caso na trajetória legal, traduzindo-o nos termos da lei. As DM são as instituições mais mencionadas como receptoras de encaminhamentos das demais, mesmo porque são as únicas que possuem instrumentos para atingir diretamente o agressor. Além disso, são historicamente as primeiras instituições em políticas públicas voltadas para o atendimento de mulheres em situação de violência (KISS, 2007).

#### **4. CONCLUSÃO**

Este trabalho buscou desvendar a satisfação das clientes referente ao atendimento na Delegacia de Policia Para Mulher de Pelotas.

Houve algumas dificuldades de encontrar resultados, pois muitas questões não foram preenchidas. Durante a pesquisa, 9 se recusaram em responder o questionário por pretensão própria, outras preferiram em não responder, pois não se sentiam à vontade, pelo motivo de desespero sem condições de responder. Contudo a pesquisa em geral foi satisfatória, pois a maioria das vítimas está satisfeitas com

os serviços prestados da DM. Através da pesquisa se conheceu melhor cada uma das vítimas, o comportamento de como se sentiram a vontade, conversando sobre um pouco do que se passa em casa e das dificuldades que enfrentam. As sugestões obtidas pelas clientes/vítimas, é que à DM funcione 24h inclusive aos sábados e domingos, pois é durante os finais de semana e na madrugada que acontece às brigas e discussões. Os serviços de atendimento às mulheres são de fundamental importância para enfrentar uma efetiva comunicação com mulheres que vivem situações de violências, e para encaminhar aos demais serviços de apoio existente.

Pesquisas revelam que apesar dos avanços obtidos em termos de reconhecimento, no âmbito do poder público, da problemática da violência contra a mulher, enquanto as questões a serem tratadas com políticas públicas específicas, as intervenções, ainda estão mais associadas às áreas de segurança pública e assistência social.

## 5. REFERÊNCIAS

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES EM EDUCAÇÃO (CNTE). A Emancipação da Mulher. **Revista Mátria**, 2003 Disponível em: [www.cnte.org.br](http://www.cnte.org.br)

GALVÃO, Elaine Ferreira; ANDRADE, Selma Maffeir. Violência contra mulher: análise de casos atendidos em serviço de atenção à mulher no município do Sul do Brasil. **Saúde e Sociedade**. Londrina, V.13, pp 89-99,2004 .

KISS, L.B. et al. Possibilidades de uma rede intersetorial de atendimento a mulheres em situação de violência. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**. Botucatu. Disponível em: <<http://www.interface.org.br/arquivos/aprovados/artigo5.pdf> >. Acesso em: 06\08\2011.

MELO, K.C.S. **Políticas públicas de atendimento às Mulheres em situação de violência de gênero em Natal/RN: da idealização à execução**. 2004. 185p. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-graduação em Serviço Social, UFRN. Natal, 2004.

SAFFIOTI, H.; ALMEIDA, S. de S. **Violência de gênero: poder e impotência**. Rio de Janeiro: Revinter, 1995

PACÍFICO, Andre Fabiano. **O atendimento às mulheres vítimas de violência na Delegacia Especializada de Recife**. Recife: 2008

SILVA, Iracema Viterbo. Violência contra mulheres: a experiência de usuárias de um serviço de urgência e emergência de Salvador, Bahia, Brasil. **Caderno Saúde Pública**: Rio de Janeiro: 2003.

NARVAZ, Marta Giudice; KOLLER, Silvia Helena. Mulheres vítimas de violência doméstica: Compreendendo subjetividades as sujeitadas. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. **Psico** v.37 n.1 pp7-13, janeiro a abril: 2006.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 4º ed. São Paulo: Editora Atlas S.A- 2010