

Políticas de enfrentamento à violência contra a mulher: a criação do Centro de Referência de Atendimento à Mulher Vítima de Violência de Bauru (SP)

Policies to fight the violence against women: The creation of the Reference Center to Attend Women who are Victims of Violence in Bauru (SP)

FLÁVIA CANDIDO DA SILVA

Professora na União de Ensino do Sudoeste do Paraná (Unisep). Mestre em Ciências Sociais pela Unesp. Especialista em direito tributário pela Universidade Anhanguera (Uniderp). Especialista em Antropologia pela Universidade do Sagrado Coração. Graduada em Direito pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná. Membro do grupo de estudos e pesquisa Gênero & Cultura, coordenado pela Dra. Lídia Possas. Membro do grupo de pesquisa Gênero e Sexualidade na Universidade do Sagrado Coração, atuando principalmente nos seguintes temas:

gênero e violência.

flaviacandido_adv@hotmail.com.

RESUMO Esta obra é uma investigação sobre as políticas públicas de enfrentamento da violência contra a mulher no Brasil. Tais políticas foram implantadas após múltiplas reivindicações de movimentos sociais e feministas. Averiguou-se que na esteira destas mudanças sociais foi criado o Centro de Referência de Atendimento à Mulher Vítima de Violência (Cram) no município de Bauru, e assim, por meio de pesquisa de observação em campo, analisamos o propósito de criação comparando-o aos atendimentos prestados pelo serviço. A investigação não teve como propósito quantificar perfis de mulheres, mas, sim, observar a dinâmica de funcionamento do Cram de Bauru, verificar se há condi-

ções de atendimento digno para elas. Neste Centro o objetivo primário da intervenção é cessar a situação de violência vivenciada pela mulher atendida sem ferir seu direito à autodeterminação, promovendo meios para que ela fortaleça sua autoestima e tome decisões relativas à situação de violência que vivenciou. O foco deve ser o de prevenir futuros atos de agressão e promover a interrupção do ciclo de violência. De maneira geral, pode-se dizer que o município de Bauru cumpre os quesitos elencados no Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher, pois os acolhimentos e atendimentos seguem suas regras, apesar das dificuldades observadas.

PALAVRAS-CHAVE: POLÍTICAS PÚBLICAS; VIOLÊNCIA; MULHER; BAURU.

ABSTRACT This work is an investigation into the public policies to combat violence against women in Brazil. Such policies were implemented after multiple demands from social and feminist movements. It was found that, in the wake of these social changes, the Reference Center for Assistance to Women Victims of Violence (Cram) was created in the city of Bauru, and thus, through field observation, we analyzed the purpose of the Center by comparing it to the services rendered. The purpose of the investigation was not to quantify the profiles of women, but rather to observe Cram's dynamics in Bauru and check if there are decent services to care for these women. In this Center the primary goal is to cease the violence experienced by women without harming their right to self-determination, promoting means for them to strengthen their self-esteem and make decisions regarding the situation of violence they have experienced. The focus should be to prevent future acts of aggression and to promote the interruption of the cycle of violence. In general, it can be said that the city of Bauru fulfills the requirements listed in the National Pact to Combat Violence against Women, since the reception and care follow the Pact's rules, despite the difficulties observed.

KEYWORDS: PUBLIC POLICY; VIOLENCE; WOMAN; BAURU.

INTRODUÇÃO

Em 2003, por meio da lei nº 10.683, foi criada a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, com a competência de elaborar e implementar campanhas educativas e não discriminatórias de caráter nacional; elaborar o planejamento de gênero que contribua na ação do governo federal e demais esferas de governo, com vistas à promoção da igualdade; articular, promover e executar programas de cooperação com organismos nacionais e internacionais, públicos e privados, voltados à implementação de políticas para as mulheres e promover o acompanhamento da implementação de legislação de ação afirmativa e definição de ações públicas que visem ao cumprimento dos acordos, convenções e planos de ação assinados pelo Brasil, nos aspectos relativos à igualdade entre mulheres e homens e de combate à discriminação (BRASIL, 2003).

Nesta mesma esteira foi promulgada em 2006 a Lei nº 11.340 (BRASIL, 2006c) Maria da Penha¹, que colocou o problema da violência doméstica e familiar contra as mulheres como uma forma de violação de direitos humanos² que não está inscrita dentro da normalidade da dinâmica familiar, razão pela qual deve ser discutida e enfrentada pelo Estado e pela sociedade.

Até a criação desta lei, foram anos de lutas e manifestações de movimentos sociais feministas, no Brasil e em outros países do Ocidente, denunciando a invisibilidade das mulheres e a negação de seus direitos, cobrando mudanças de legislação e aprovação de novas determinações, direcionamentos políticos que tivessem como finalidade a promoção dos direitos femininos. Muitas convenções foram realizadas

¹ No presente estudo, referimo-nos à Lei nº 11.340/2006 (BRASIL, 2006c) como Lei Maria da Penha, uma vez que socialmente é assim identificada, em homenagem a Maria da Penha Maia Fernandes, que por vinte anos militou por sua aprovação para que o ex-marido agressor fosse preso. Ele tentou assassiná-la duas vezes, uma das quais deixou Maria paraplégica.

² Art. 6º da Lei Maria da Penha: A violência doméstica e familiar contra a mulher constitui uma das formas de violação dos direitos humanos.

e documentos foram assinados firmando pactos e deliberações para garantir direitos e atribuir deveres aos Estados signatários. Dentre estas convenções e instrumentos internacionais destacamos a Convenção pela Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher, da Organização das Nações Unidas, conhecida por CEDAW (1979)³, a Declaração de Viena (1993)⁴, e a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher (1994), da OEA, conhecida como Convenção de Belém do Pará⁵. Documentos produzidos nestes eventos foram adotados pela ONU como parte de seu acervo e referencial de direcionamento para ações nos países signatários.

³ Dispunha aos países participantes o compromisso do combate a todas as formas de discriminação contra as mulheres. No Brasil, o Congresso Nacional ratificou a assinatura, com algumas reservas, em 1984. Tais reservas foram suspensas em 1994 pelo decreto legislativo no. 26. Promulgada por meio do decreto no. 4.377, de 13 de setembro de 2002. Em 06 de outubro de 1999, foi adotado, em Nova York, o Protocolo Facultativo à Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra a Mulher. O protocolo determina a atuação e define as competências do Comitê sobre a Eliminação da Discriminação Contra a Mulher na recepção e análise das comunicações recebidas dos Estados Partes. O protocolo foi aprovado pelo Brasil em 06 de junho de 2002, por meio do decreto legislativo no. 107. Sua promulgação deu-se em 30 de julho de 2002, por meio do decreto no. 4.316. (Texto completo disponível no site: Observatório Nacional [s.d.]).

⁴ Neste evento constatou-se que anualmente o número de mulheres vítimas da violência de gênero é maior do que o número de vítimas de todos os conflitos armados no mundo. Nesse documento os direitos humanos das mulheres foram reconhecidos pela inclusão do seguinte dispositivo: “Os direitos do homem, das mulheres e das crianças do sexo feminino constituem uma parte inalienável, integral e indivisível dos direitos humanos universais. A participação plena e igual das mulheres na vida política, civil, econômica, social e cultural, em nível nacional, regional e internacional, e a erradicação de todas as formas de discriminação com base no sexo constituem objetivos prioritários da comunidade internacional” (p. 36 art. 18). (Texto completo disponível no site: Observatório Nacional [s.d.]).

⁵ Ratificada pelo Brasil em 1995. Define como violência contra a mulher “qualquer ato ou conduta baseada nas diferenças de gênero que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto na esfera pública quanto na esfera privada. Aponta, ainda, direitos a serem respeitados e garantidos, deveres dos Estados participantes e define os mecanismos interamericanos de proteção (p. 37). Promulgada por meio do decreto nº 1.973, em 1º de agosto de 1996. (Texto completo disponível no site: Observatório Nacional [s.d.]).

Comprometida com a comunidade internacional e especialmente com as mulheres brasileiras, a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres passou a desenvolver, a partir de 2006, com atualizações bienais, o Plano Nacional de Políticas para Mulheres, que prevê

o apoio às ações de prevenção e combate à violência contra as mulheres, bem como de atendimento às mulheres em situação de violência, fornecendo apoio técnico e financeiro a projetos educativos e culturais de prevenção, a serviços especializados no atendimento, promovendo ou apoiando eventos de capacitação de pessoas atuantes na prevenção e atendimento, articulando e promovendo a participação dos poderes públicos para a constituição das redes de cidadania envolvendo, principalmente, os serviços de assistência social, saúde, educação, segurança, trabalho, justiça e habitação, com fins de ampliar o efetivo acesso de mulheres às políticas públicas setoriais e aos serviços de Justiça e Segurança Pública. (BRASIL, 2006b).

Dentre todos estes serviços, o objeto de análise da presente pesquisa foram os Centros de Referência, especificamente o do município de Bauru, onde foi realizada a pesquisa de campo no ano de 2014, mediante autorização expressa da Secretaria Municipal do Bem-Estar Social, e assim foi possível observar a dinâmica de atendimento do local, bem como as dificuldades enfrentadas na prestação do serviço, que faz parte da estrutura essencial do Programa de Prevenção e Enfrentamento à Violência contra a Mulher, uma vez que atua na ponta da situação, com a intervenção direta na realidade das mulheres atendidas, tendo como escopo

promover a ruptura da situação de violência e a construção da cidadania por meio de ações globais e de atendimento interdisciplinar (psicológico, social, jurídico, de orientação e informação) à mulher em situação de violência. (BRASIL, 2006b).

Os Centros devem exercer o papel de articuladores dos serviços de organismos governamentais e não governamentais que integram a rede de atendimento às mulheres em situação de vulnerabilidade social, em virtude da violência de gênero, com os seguintes eixos de direcionamento: “aconselhamento em momentos de crise, atendimento psicossocial, aconselhamento e acompanhamento jurídico e atividades de prevenção” (BRASIL, 2006b).

AS DIFICULDADES ENCONTRADAS NO CENTRO

Sabemos que diante da realidade brasileira, da defasagem nos serviços de atendimento público, estes eixos dificilmente serão cumpridos com excelência. Entre diversas dificuldades podemos destacar que a abrangência dos serviços é limitada a cidades de grande ou médio porte, como no caso de Bauru, que possui mais de 300 mil habitantes.

Em tese o Centro de Referência deveria agregar atendimentos de todas as cidades da região, mas não há encaminhamentos oriundos de outras cidades. Em dois anos, desde a criação do Centro, apenas seis encaminhamentos foram provenientes de outras localidades. Não há como termos ciência de como são feitos os atendimentos nas demais localidades, porém tomamos como exemplo a disponibilidade de casa-abrigo para mulheres que necessitem sair de suas residências ou que estejam sob ameaça, que deveria agrupar abrigamentos de mulheres de toda a região pois só existe no município de Bauru, e como vimos, não é o que ocorre. A partir deste parâmetro, é possível imaginar que nos municípios menores os demais atendimentos previstos nas Políticas Nacionais e na própria Lei Maria da Penha também são deficitários.

Outra dificuldade encontrada na prestação do serviço na cidade de Bauru é a descentralização dos serviços, o distanciamento dos prédios públicos (delegacia, hospital, Cram, Secretaria do Bem-Estar Social são os serviços geralmente procurados pelas mulheres). Essas distâncias criam barreiras impeditivas para as mulheres na busca de ajuda, por razões que variam desde falta de condução ou dinheiro para passes do transporte coletivo até a falta de informação sobre onde ficam estes

lugares, por não conhecerem a cidade. Tais barreiras podem ser mais um motivo para que estas mulheres deixem de buscar ajuda ou desistam no processo deste trânsito pela cidade. Esta dificuldade já foi alvo de estudos da Organização Mundial da Saúde e é chamada de “rota crítica”⁶.

O assunto também foi abordado em estudo realizado no município de Bauru, intitulado “Intersectorialidade e política de enfrentamento à violência contra a mulher: o caso da implantação do Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência de Bauru”, publicado em 2011, de autoria de Cláudia Zanandrea. Neste estudo a autora aponta que

os componentes da pretendida rede de atenção realizam atividades circunscritas “à sua atribuição”, o que significa estar limitada ao compartimento de seu setor. Isto faz com que a atenção se dê “em pedaços”, numa espécie de linha de montagem, que segmenta e fraciona o atendimento, sem que se possa atingir uma ação mais integral. (ZANANDREA, 2011, p.16)

Para esta autora, a intersectorialidade seria a resposta para o problema, como ferramenta de ação pública, permitindo, assim, atender as mulheres encaminhadas ao Centro de forma mais efetiva e articulada. Tal solução parece-nos bastante acertada, uma vez que a intersectorialidade

⁶ Em 1995, a Organização Pan-Americana da Saúde lançou um estudo comunitário em dez países latino-americanos (Belize, Bolívia, Costa Rica, Equador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicarágua, Panamá e Peru), que deu origem, posteriormente, ao livro “Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina: estudios de caso de diez países”, publicado no ano 2000. Sua finalidade era registrar o processo por que passa uma mulher que sofreu violência doméstica depois que ela decide romper o silêncio e procurar ajuda. O nome dado a este processo, a rota crítica, ilustra graficamente a série de decisões e ações realizadas pelas mulheres à medida que reconhece a situação violenta e as respostas que recebem de outras pessoas em sua busca por ajuda. Cada ato e decisão a que é exposta a mulher ao longo dessa rota afeta os atos de terceiros, incluindo prestadores de serviços e membros da comunidade, e o que estes falam ou fazem, por sua vez, influenciam o próximo passo que esta mulher dá (KRUG, 2003).

pode ser definida como a articulação de saberes e experiências na identificação participativa de problemas coletivos, nas decisões integradas sobre políticas e investimentos, com o objetivo de obter retornos sociais, com efeitos sinérgicos, no desenvolvimento econômico-social e na superação da exclusão social. (WESTPHAL, 1999 apud ZANANDREA, 2011, p.03).

Algumas tentativas de integração e minimização deste problema são realizadas. Durante a pesquisa de campo pudemos observar que as mulheres atendidas no Centro recebem vale-transporte para comparecer aos atendimentos, para que não tenham que arcar com o valor, compreendendo-se a situação de múltiplas vulnerabilidades a que podem estar expostas. Além da dificuldade com as distâncias dos órgãos públicos, há urgência em sistematizar as informações, integrar os cadastros, para que estas mulheres não necessitem repetir os motivos do comparecimento em cada órgão que procuram, e também para que informações não se percam. Informações detalhadas e sistematizadas permitiriam ao município um melhor panorama inclusive para alocação de recursos e funcionários. Isso, infelizmente, ainda não acontece no Município de Bauru.

O CRAM DE BAURU

Neste momento é importante localizar geográfica e socialmente o município de Bauru, palco da pesquisa realizada neste trabalho. Segundo informações disponíveis no *site* oficial da Prefeitura, Bauru é uma das cidades mais conhecidas do interior de São Paulo. Com sua localização no lado noroeste em relação à capital, o município faz parte da microrregião e mesorregião de Bauru. A distância entre a cidade e a capital paulista é de 326 quilômetros. Possui uma área de 673.488 km². Deste total, apresenta 604,51 km² de áreas rurais e 68,976 km² de localidades urbanizadas (ARAUJO, [s.d.]).

Em 2015 sua população foi estimada pelo IBGE em 366,992 habitantes⁷. Com 98,5% de seus habitantes vivendo na zona urbana,

⁷ O último censo demográfico foi realizado pelo IBGE em 2010. Fonte: IBGE (s.d.b.).

seu Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é de 0,801, considerado muito elevado em relação ao País, sendo o 20º maior do estado (IBGE, 2010). Com sua fundação no ano de 1896, o início da cidade remete ao povoamento do Oeste de São Paulo. Este movimento, que foi nomeado de Marcha para o Oeste, teve sua criação na primeira metade do século XX. O objetivo deste deslocamento era o incentivo à ocupação da região central do Brasil, que formaria novos povoados e traria o progresso. A movimentação do município ocorreu, também, por causa da construção da Estrada de Ferro Noroeste do Brasil. Com isso, a economia cafeeira começa a ficar forte na região, mas aos poucos vai sendo desvalorizada. Então, Bauru torna-se uma cidade industrializada. Atualmente, a região tem o 68º maior Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil (ARAUJO, [s.d.]).

Segundo o IBGE, em 2003 o coeficiente de Gini⁸, que mede a desigualdade social, era de 0,43, sendo que 1,00 é o pior número e 0,00 é o melhor. A incidência da pobreza, medida pelo IBGE, é de 14,01%, o limite inferior da incidência de pobreza é de 9,68%, o superior é de 18,34% e a incidência da pobreza subjetiva é de 9,37%. No ano de 2008, segundo registro no *site* da Prefeitura, havia regiões de favelas, palafitas e loteamentos irregulares, sendo que em 2000, 5.888 habitantes viviam em aglomerados subnormais (BAURU, [s.d.]). Porém, estimativas do IBGE do ano de 2008 davam conta de que havia quase 15 mil pessoas morando em barracos (IBGE, [s.d.a.]). Ainda segundo o IBGE, em 2010 havia 23 favelas em Bauru (IBGE, [s.d.a.]). Os primeiros núcleos de habitações irregulares começaram a formar-se em meados da década de 1980, quando muitas pessoas que vinham de fora à procura de melhores condições de vida iam se afixando nos aglomerados subnormais, que se proliferaram pelo fato de Bauru nunca ter tido uma política de habitação e secretaria da habitação.

⁸ É uma medida de desigualdade desenvolvida pelo estatístico italiano Corrado Gini e publicada no documento *Variabilità e mutabilità* (“Variabilidade e mutabilidade”, em italiano), em 1912. Pode ser usado para qualquer distribuição, embora seja comumente utilizado para medir a desigualdade de distribuição de renda.

A desigualdade não se reflete apenas na distribuição de renda, mas no acesso à riqueza e bens que a sociedade produz. Tanto é verdade, que a população com menor renda, vive nas regiões periféricas da cidade, particularmente nas favelas, cujo rendimento médio é inferior a dois salários mínimos, carentes de serviços de infraestrutura urbana, de transporte, de escolas e serviços de saúde. Ao contrário, a zona centro-sul da cidade, provida de infraestrutura e demais serviços, assegura melhor qualidade de vida, onde concentram-se os domicílios com renda maior que 15 salários mínimos. Tem-se assim um bolsão de riqueza cercado de ampla extensão de exclusão (BAURU, [s.d.]

Foi aprovado em agosto de 2008 o Plano Diretor Participativo de Bauru, que prevê a regularização de favelas que não estejam situadas em áreas de risco, sujeitas a inundações ou erosões, ou em áreas de preservação ambiental, sendo que estas devem ser realocadas (BAURU, [s.d.]). Outros projetos organizados pela prefeitura visam evitar o avanço das favelas. Além delas ainda há problemas com loteamentos irregulares, que são áreas em que ainda não há posse legal da terra, porém muitos deles estão em processo de regularização.

Feita a breve explanação do panorama social e histórico do município de Bauru, e anteriormente do cenário brasileiro, que culminou na implantação de políticas contundentes para o combate à violência doméstica, passamos a explicar acerca da finalidade e modo de operação dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher Vítima de Violência. Estes são

espaços de acolhimento/atendimento psicológico, social, orientação e encaminhamento jurídico à mulher em situação de violência, que devem proporcionar o atendimento e o acolhimento necessários à superação da situação de violência ocorrida, contribuindo para o fortalecimento da mulher e o resgate da sua cidadania. (BRASIL, 2006b).

Em Bauru o Cram foi inaugurado em 2010, por iniciativa do governo municipal. Existem no município as Redes de Proteção Básica e Especial. A Rede Básica atende as questões estruturais da população, com ações preventivas nas comunidades, e a Rede Especial dedica-se às situações de violações de direitos já consumadas. É na rede específica que se situa o Centro de Referência da Mulher. O Centro foi concebido para atender somente mulheres maiores de 18 anos, sob a premissa de tornar-se um espaço de acolhimento e acompanhamento psicológico, social, orientação e encaminhamento jurídico à mulher em situação de violência.

No convênio firmado entre os governos municipal e federal (Convênio 708655, assinado em 23/11/2009), há os seguintes princípios norteadores do atendimento realizado no Centro:

atender às necessidades da mulher em situação de violência;

- defender os direitos das mulheres e responsabilização do agressor;
- reconhecer a diversidade de mulheres;
- diagnosticar o contexto onde o episódio de violência se insere;
- evitar ações de intervenção que possam causar maior risco a mulher em situação de violência;
- articular os demais profissionais dos serviços da rede;
- envolver as mulheres em situação de superação nas ações de gestão (BRASIL, 2009).

O que foi encontrado na observação em campo de Bauru é que a orientação dada pelos profissionais para a superação da situação de violência é sempre no sentido de separação, de retirada desta mulher de circulação por algum tempo, e que ao final ela se desligue completamente do companheiro. Porém essa é uma expectativa difícil de ser alcançada, pois a grande maioria tem filhos, reside em localidades próximas, suas famílias também têm relações de amizade, então o total desligamento é praticamente impossível. Não há como escondê-la para sempre, por mais tempo que permaneça na casa-abrigo, em algum momento ela terá vontade ou necessitará retornar ao contato, à família, ao emprego.

Numa perspectiva mais abrangente e crítica, as diretrizes de ação poderiam incluir também os companheiros no atendimento, no acompanhamento psicológico, tendo em vista que essa relação pode ter sua dinâmica alterada, talvez não no intuito de retomada da parceria amorosa, mas minimamente numa relação de diplomacia no tratamento entre eles, para a continuidade da criação dos filhos ou outras questões familiares. E há também a possibilidade de que as mulheres não desejem, de fato, separar-se dos companheiros, e, sim, que eles se ‘regenerem’ e deixem de ser agressivos, mantendo uma convivência pacífica. Esta também poderia ser uma alternativa viabilizada se houvesse políticas de atendimento psicossocial para os agressores.

Há nos históricos do Cram, relatos de mulheres que saíram de uma relação violenta e num segundo casamento, tornaram a viver a mesma situação, e também há relatos de maridos com histórico de agressão à companheiras anteriores. Tais dados nos permitem observar que estes relatos são sintomáticos de repetição de padrões de comportamento, tanto delas quanto deles, e que por isso -reforçamos- seria de suma importância que houvesse também atendimento para os homens, para que estes pudessem ser avaliados e fossem trabalhadas com eles questões de ordem psicológica e cultural, para que esta dinâmica que vivenciam pudesse de fato ser alterada, para que fossem trabalhados com eles os limites que um relacionamento afetivo pode ter.

O Cram deve prestar acolhimento permanente às mulheres que necessitem de atendimento, monitorando e acompanhando as ações desenvolvidas pelas instituições que compõem a rede de serviços, instituindo procedimentos de referência (BRASIL, 2006). O atendimento deve pautar-se no questionamento das relações de gênero baseadas na dominação e opressão dos homens sobre as mulheres, que têm legitimado e perpetuado as desigualdades e a violência de gênero.

Em Bauru, a Rede de Atendimento contempla apenas atendimentos individuais; não há dinâmicas de grupo ou grupos de mulheres que se reúnam nos prédios da Rede. Este atendimento individualizado é bom porque ‘ouve’ as demandas pessoais, e encaminha estas demandas com especificidade. Porém, a ausência de coletividade pode contribuir para

que as mulheres sintam-se sozinhas ou pensem que não há solução possível para seus problemas porque não há outras vivenciando os mesmos dilemas. A rede de apoio é importante na medida em que ela fortalece a conexão entre a mudança pessoal e social (GREGORI, 1993, p. 26). A quebra do isolamento das mulheres, a conscientização de que partilham de um mesmo gênero de opressão, a ajuda “material” e a formação de novos núcleos de mulheres são os objetivos desse tipo de rede.

Um dos problemas que poderiam ser enfrentados utilizando-se como ferramenta os grupos de mulheres é o valor cultural da ideia de tolerância em relação à violência contra as mulheres, que continua resistindo e produzindo desafios para uma sociedade que, ao formular a linguagem dos direitos, reconhece o direito das mulheres à não violência (MACHADO, 2002), mas que, na realidade, ainda é complacente com agressores e tende a culpabilizar as vítimas. A ideia que sustenta a Rede de Enfrentamento é a de que não basta recusar e denunciar o tratamento social a que as mulheres estão sujeitas, mas é necessário criar novas formas de serviço que articulem os problemas sociais por elas enfrentados em uma resolução que passe pela superação da situação de violência combinada com outras vulnerabilidades a que estejam sujeitas (GREGORI, 1993, p. 26).

A maioria dos estudos constata que as mulheres vivem e se relacionam de maneiras diferentes com o fato de sofrerem agressões, mas é preciso que na abordagem da complexidade deste assunto não seja produzido um conhecimento mutilante e reiterativo de análise (GROSSI; AGUINSKY, 2001). Não é suficiente a conclusão de que o processo de dominação do gênero masculino sobre o feminino é uma trama complexa e difícil de ser deslindada e decomposta. É preciso, pois, compreender em quais dimensões e instâncias esse processo de dominação ocorre, como ele opera no cotidiano das pessoas, de que forma isso culmina numa relação violenta em que a mulher não se sente capaz de resolver sozinha e necessita de ajuda externa para tanto, e principalmente, desenvolver novas linhas de investigação que sejam capazes de apreender as transformações culturais que culminam em modificações nas relações de gênero (GREGORI, 1993, p. 199).

Isto requer um conjunto de interseção de análises possíveis que rompam com pretensões de generalização e homogeneização do fenômeno, por um lado, e que não encarcerem o pensamento e a ação em impossibilidades e limites por outro, mas apontem o horizonte das possibilidades de superação das mais variadas formas de banalização e naturalização da opressão da mulher. (GROSSI; AGUINSKY, 2012).

O objetivo primário da intervenção realizada no Centro de Referência é cessar a situação de violência vivenciada pela mulher atendida sem ferir seu direito à autodeterminação, mas promovendo meios para que ela fortaleça sua autoestima e tome decisões relativas à situação de violência por ela vivenciada (BRASIL, 2006b). O foco da intervenção deve ser o de prevenir futuros atos de agressão e promover a interrupção do ciclo de violência.

Dimensionadas as considerações acerca dos princípios norteadores do atendimento, passamos a analisar como é a dinâmica de funcionamento do local. O atendimento deve ser realizado em quatro fases distintas: 1. Acolhimento e Informações Gerais; 2. Orientação à mulher em situação de violência; 3. Diagnóstico Aprofundado e Atendimento e Monitoramento do Atendimento; e 4. Encerramento do Atendimento (BRASIL, 2006b). Estas fases têm tempos variáveis e não fixados, a depender das necessidades apontadas. O desligamento do serviço de atendimento especializado somente ocorrerá quando for verificada a superação da situação de violência, o fortalecimento de mecanismos psicológicos e sociais que tornem viáveis a autodeterminação da mulher, e esta decisão é dela.

De maneira geral, pode-se dizer que o município de Bauru cumpre estes quesitos elencados no Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher, pois, na medida do possível, os acolhimentos e atendimentos seguem estas regras. Quando do acolhimento, no primeiro contato, são detectadas as demandas de urgência de cada mulher, e, se o município dispuser de verba, a demanda é agilizada. Há casos, por exemplo, em que a mulher não deseja ficar na casa-abrigo, mas possui parentes em outra cidade; então, se ela solicitar, o município pode custear a passagem de ônibus. Também há mulheres que já se instalaram em outra residência

mas estão em situação de fome, então o município fornece cesta básica de mantimentos e encaminha para o balcão de empregos. As primeiras orientações passadas a elas sempre são de apoio jurisdicional, para que procurem a delegacia ou defensoria pública, a fim de que sejam expedidas as medidas restritivas de distância. Depois disso é que se iniciam as sessões de terapia individualizada com as psicólogas do Centro.

Consideramos que esta padronização de atendimentos seja válida, importante para a uniformização de procedimentos e importante para que sejam evitados desencontros de informações ou repetição de narrativas pelas mulheres atendidas. Como já ressaltado, a deficiência da intersectorialidade faz com que o atendimento seja padronizado somente no Centro de Referência, porém quando elas são encaminhadas a outros setores, não há a comunicação sistematizada ou escrita das informações sobre elas, o que, daí, sim, gera a repetição de narrativas e desgastes emocionais.

A Secretaria Especial de Políticas para Mulheres do Governo Federal desenvolveu uma tabela (BRASIL, 2006b) com alguns indicadores do que pode ser avaliado como sintomático de uma mulher em situação de violência:

INDICADORES	CARACTERÍSTICAS
Violência física visível	Manchas roxas, queimaduras, marcas de mordida humana, fraturas – especialmente de olhos, violência física visível, nariz, dentes, mandíbula. Machucados durante gravidez, aborto, nascimento prematuro. Machucados não tratados. Machucados diversos em estágios diferentes de cura. Vestimenta e/ou acessórios inapropriados, para possivelmente cobrir áreas do corpo com sinais da violência.
Doenças sexuais e gastrintestinais	HIV, DSTs, colite etc.
Distúrbios emocionais	Estresse - Dor de cabeça, dor nas costas, dor no estômago, distúrbios do sono, distúrbios alimentares, cansaço. Ansiedade – Aceleração de batimentos cardíacos, síndrome do pânico. Depressão, pensamentos suicidas, tentativas de suicídio, drogadição e alcoolismo.
Problemas pessoais	Problemas no casamento ou na família. Problemas com drogas ou álcool. Extrema irritação, nervosismo e/ou fadiga.
Problemas no trabalho	Ausências frequentes e/ou dificuldade de finalizar tarefas. Telefonemas ou presença do agressor no ambiente do trabalho. Isolamento.

Quadro 1 – Indicadores sintomáticos de Mulheres em Situação de Violência

O Quadro 1 é balizador para os profissionais que atuam nas redes públicas de atendimento de serviço social ou de saúde, no sentido de observar comportamentos e relatos, na audição das queixas de pessoas que procuram atendimento, pois nem sempre esta pessoa terá coragem ou condições emocionais de falar diretamente qual o problema, devendo o profissional, então, orientá-la e encaminhá-la para o serviço especializado. O processo da escuta pelo profissional é um dos desafios enfrentados no combate à violência. Nestes casos o profissional deve observar também aquilo que não está sendo dito e tentar compreender qual a demanda daquela mulher, para então buscar-se a melhor solução ou ao menos a redução dos danos causados pelas agressões.

Outros setores públicos também devem ter a ‘escuta especializada’ quando receberem em seus serviços mulheres com queixas indretas, podendo observar e investigar se elas podem estar vivendo sob uma situação de violência doméstica. A violência contra a mulher pode assumir várias formas, algumas delas já tipificadas no ordenamento jurídico, como assédio moral e sexual, tráfico de pessoas, estupro e atentado violento ao pudor. Os efeitos da violência contra a mulher são de longo alcance e podem emergir em diferentes sintomas. É importante mencionar, no entanto, que esses indicadores devem ser analisados em contexto mais amplo, não indicando necessariamente a violência. Um dos elementos comuns em episódios de violência doméstica é a dinâmica do segredo (BRASIL, 2006b), ou seja, a dificuldade de a pessoa vitimada revelar o que aconteceu e, portanto, buscar e/ou aceitar ajuda.

CONCLUSÕES

Não houve na investigação o propósito de quantificar perfis de mulheres, mas, sim, observar a dinâmica de funcionamento do Cram de Bauru, verificando se há condições de atendimento digno para elas. Assim, devemos observar a origem das mulheres atendidas no Centro sob o prisma da necessidade de atendimento por serviço público, e não pela ótica da incidência de episódios de agressão, pois seria deveras raso dizer que há maior incidência de violência entre pessoas pobres, pois

o que temos para análise são somente os dados dos serviços públicos. Os atendimentos em clínicas particulares de psicologia ou médicas são a cifra oculta da violência⁹, não podendo ser mensurados para análise. Mulheres que tenham condições financeiras melhores irão à procura de outras formas de resolução de seus conflitos, de maneira privada. Mulheres pobres buscam socorro no Estado e em seus programas de proteção e atenção.

O Centro tem como objetivo promover a interrupção da situação de violência e a construção da cidadania por meio de ações globais e de atendimento interdisciplinar à mulher (BRASIL, 2006b). A criação da Lei Maria Penha deu-se em virtude de as mulheres serem violadas em vários aspectos de sua vida. E, neste caso, ela nasceu para punir os agressores que antes ficavam sem penalização para seus atos. Não queremos com isso dizer que a lei por si só resolverá problemas que são de ordem social, cultural e histórico, mas com sua promulgação tem-se o questionamento sobre as diferenças sociais de gênero sendo publicizado, chamando atenção para que tais problemas passem a ser debatidos, o que poderá levar à sua desnaturalização e ao entendimento de que socialmente é preciso efetivar mudanças de comportamento, mesmo que levem tempo.

⁹ O conceito de cifra oculta é referência quando falamos em todas as formas de violência. Há números oficiais, registrados por meio de atendimentos, registros hospitalares, boletins de ocorrência, mas com certeza há um sem-número de episódios violentos não informados, não registrados. Por isso dizemos que os números da violência são sempre subdimensionados. Sérgio Adorno (1998) faz uma leitura da obra de Ralf Dahrendorf, o precursor deste termo: “Há fortes suspeitas, embasadas em estatísticas, de que apenas uma pequena parcela dos crimes cometidos seja conhecida. De fato, essas avaliações são feitas a partir dos crimes conhecidos, isto é, dos crimes detectados e registrados pelas agências encarregadas de controle da ordem pública e de contenção da delinquência. Há transgressões que não chegam ao conhecimento da autoridade pública. Entre o conhecido e o desconhecido, há um *gap* que, na literatura especializada, se convencionou chamar de cifras negras. Desde há duas décadas vêm se aperfeiçoando as chamadas pesquisas vitimológicas através das quais se busca examinar o movimento da criminalidade da perspectiva das vítimas e ao mesmo tempo mensurar o *gap*. Os procedimentos metodológicos são altamente sofisticados, porém enfrentam obstáculos sérios porque lidam fundamentalmente com a memória das vítimas”.

REFERÊNCIAS

ADORNO, S. Conflitualidade e violência: reflexões sobre a anomia na contemporaneidade. **Tempo Social: Revista de Sociologia da USP**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 19-47, 1998.

ARAUJO, F. Bauru. **Infoescola**. [s.d.]. Disponível em: <http://www.infoescola.com/sao-paulo/bauru/>> Acesso em: 29 nov. 2015.

BAURU. Site oficial da Prefeitura do Município. **Plano Diretor**. [s.d.]. Disponível em: <http://hotsite.bauru.sp.gov.br/planodiretor/>> Acesso em: 29 nov. 2015.

BRASIL. Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003. Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 29 mai. 2003. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.683.htm>. Acesso em: 20 jan. 2016.

BRASIL. Presidência da República. **Plano Nacional de Políticas para as Mulheres**. Brasília: Secretaria de Políticas para as Mulheres, 2006a.

BRASIL. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. **Norma técnica de uniformização**. Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência. Brasília: 2006b. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/wp-content/uploads/2013/01/SPM-Norma-Tecnica-de-Uniformizacao-CRAMs-2006.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2015.

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 8 ago. 2006c. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11340.htmf>. Acesso em: 19 ago. 2013.

BRASIL. Presidência da República. Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Brasília: Secretaria de Políticas para as Mulheres, 2007.

BRASIL. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Convênio 708655. Dispõe Sobre a Criação do Centro de Referên-

cia de Atendimento à Mulher Vítima de Violência de Bauru. Assinado em 23/11/2009. Disponível em: <<http://www.portaltransparencia.gov.br/convenios/DetalhaConvenio.asp?CodConvenio=708655&TipoConsulta=1&UF=S&CodMunicipio=6219&CodOrgao=20000&Pagina=&Periodo=>>>. Acesso em: 05 fev. 2016

GREGORI, M. F. **Cenas e queixas**: um estudo sobre mulheres, relações violentas e a prática feminista. Rio de Janeiro: Paz e Terra; São Paulo: Anpocs, 1993.

GROSSI, P. K.; AGUINSKY, B. G. Por uma nova ótica e uma nova ética na abordagem da violência contra mulheres nas relações conjugais. In: GROSSI, P. K. (Org.). **Violências e gênero**. Poa: Edipucrs, 2012. p. 25-50.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cidades. Bauru**. [s.d.a] Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/fontes.php?lang=>>>. Acesso em: 18 dez. 2015.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo demográfico 2010. [s.d.b]. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/>. Acesso em: 29 nov. 2015.

KRUG E, D. L. et al. **Informe mundial sobre la violencia y la salud**. Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud, 2003.

MACHADO, L. Z. Atender vítimas, criminalizar violências. Dilemas das delegacias da mulher. **Série Antropologia**, Brasília, v. 319, p. 1-23, 2002.

OBSERVATÓRIO BRASIL DA IGUALDADE DE GÊNERO. **Principais documentos internacionais para a promoção dos direitos das mulheres e da igualdade de gênero**. [s.d.]. Disponível em: <http://www.observatoriodegenero.gov.br/eixo/internacional/documentos-internacionais>>. Acesso em 22 dez. 2015.

ZANANDREA, C. **Intersetorialidade e política de enfrentamento à violência contra a mulher**: o caso da implantação do Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência de Bauru. 2011. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão em Saúde) – UAB/Unesp, Botucatu, São Paulo.

Submetido em: 25-7-2016

Aceito em: 14-10-2016