



SALA DAS MARGARIDAS: UM ESPAÇO PARA ESCUTA E ACOLHIMENTO ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

SILVA, Camila Espíndula da^{1*}
NARDI, Suzana Catanio dos Santos²

RESUMO: O presente estágio básico II, visa oferecer atendimento de escuta e acolhimento às mulheres em situação de violência, realizado no espaço denominado Sala das Margaridas, garantindo a privacidade para o relato das situações sofridas; favorecendo um momento de reflexão e a possível diminuição das ansiedades no momento do registro de ocorrência, bem como, proporcionando um atendimento diferenciado e acolhedor junto a Polícia Civil, no enfrentamento à violência contra a mulher. Para esta pesquisa, utilizou-se como método de estudo a abordagem quali-quantitativa, com natureza da pesquisa exploratória. O instrumento utilizado para a coleta de dados, foi a entrevista individual com perguntas não estruturadas, realizado na Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento-DPPA em Bagé/RS, na Sala das Margaridas. A pesquisa apontou que a maioria das mulheres que procuraram a DPPA, buscavam por amparo jurídico, através do boletim de ocorrência, na qual formalizavam o pedido de medida protetiva. Desta forma, com o intuito de auxiliar o atendimento policial, por meio do Serviço de Psicologia, foi possível, prestar assistência individualizada, garantindo a privacidade e proporcionando momento de reflexão. Notou-se ao final do estágio, que o olhar técnico e mais humanizado as mulheres em situação de violência, através do acolhimento psicológico nas delegacias de polícia, trazem muitas contribuições para a condução dos atendimentos, assim como uma maior eficácia e efetividade do trabalho policial.

Palavras-chave: Violência contra a Mulher – Sala das Margaridas - Acolhimento – Escuta Humanizada.

ABSTRACT: The present basic stage II, aims to offer listening and welcoming services to women in situations of violence, held in the space called Sala das Margaridas, ensuring privacy for reporting the situations suffered; favoring a moment of reflection and the possible reduction of anxieties at the moment of the occurrence registration, as well as, providing a differentiated and welcoming service to the Civil Police, in the fight against violence against women. For this research, the qualitative and quantitative approach was used as the study method, with the nature of exploratory research. The instrument used for data collection was the individual interview with unstructured questions, held at the Emergency Department Police Station-DPPA Bagé/RS, in the Sala das Margaridas. The survey showed that the majority of women who sought DPPA, sought legal support, through the police report, in which they formalized the request for a protective measure. Thus, in order to assist police assistance, through the Psychology Service, it was possible to provide individualized assistance, guaranteeing privacy and providing a moment of reflection. It was noted at the end of the internship, that the technical and more humanized view of women in situations of violence, through the psychological reception in police stations, bring many contributions to the conduct of care, as well as greater effectiveness and effectiveness of police work.

Keywords: Violence against Women - Sala das Margaridas - Home - Humanized Listening.

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Atualmente, há um crescente número de mulheres em situações de violência doméstica (Farinha & Souza, 2016), havendo, um aumento significativo no período de quarentena,

¹ Discente do Curso de Psicologia, Nível IV 2020/1- Centro Universitário Ideau (UNIDEAU) – Bagé/RS.

² Docente do Curso de Psicologia, Nível IV 2020/1 - Centro Universitário Ideau (UNIDEAU) – Bagé/RS.

*E-mail para contato: camilaespindula@hotmail.com



devido ao isolamento social em face da Covid-19, conforme aponta a Organização Mundial da Saúde - OMS Mulher (2020). A violência doméstica e familiar é um dos fenômenos sociais que mais tem se evidenciado nos últimos anos, em razão do seu efeito destrutivo sobre as famílias, essa realidade está cada vez mais presente em nossa sociedade, atingindo mulheres de todas as classes sociais, raças e culturas (LIMA, 2018).

A violência contra a mulher pode ser definida como física, sexual, psicológica, de gênero, moral, intrafamiliar e doméstica, ocorrendo na maioria das vezes, em ambiente familiar por seu companheiro, e, por ser um lugar privado, muitas mulheres se sentem obrigadas a ficar em silêncio, devido às constantes ameaças sofridas (Rabelo et. al, 2019). Sendo inúmeros os efeitos da violência para todos os envolvidos, causando diversos danos e traumas. Além dos sintomas físicos sofridos pela violência, muitas mulheres, ainda sofrem com os sintomas psicológicos, como a depressão, síndromes de estresse pós-traumático, ansiedade, baixa autoestima entre outros, que muitas vezes, causam sequelas mais grave que a violência física (BITTAR & KOHLSDORF, 2017).

As práticas profissionais do serviço de Psicologia nas Delegacias procuram ajudar a mulher, auxiliando e informando sobre os procedimentos para o registro de ocorrência, as medidas protetivas, quais os agravantes da Lei o agressor sofrerá, bem como, realizar quando necessário, encaminhamentos para abrigos e ou outros serviços, desenvolvendo trabalhos de orientação, prevenção e atendimento das partes envolvidas na violência (FRANCISCO & RAMOS, 2018).

Diante deste cenário, o presente estágio básico II, do curso de Psicologia do Centro Universitário Ideau – UNIDEAU, em parceria com a Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento - DPPA, na cidade de Bagé, visa oferecer atendimento de escuta e acolhimento às mulheres em situação de violência, realizado no espaço denominado Sala das Margaridas. Assim, buscou-se proporcionar uma escuta individualizada e sigilosa, garantindo a privacidade para o relato das situações de violência sofridas, favorecendo um momento de reflexão e a possível diminuição das ansiedades no momento do registro de ocorrência, bem como, proporcionando um atendimento diferenciado e acolhedor junto a Polícia Civil, no enfrentamento à violência contra a mulher.

Entende-se a fragilidade destas mulheres, onde a escuta e o acolhimento, através do atendimento psicológico são essenciais. Uma vez que elas só precisam ser ouvidas e entendidas, sem julgamentos e preconceitos, pois acreditam que de alguma forma, poderão



acabar com aquele ciclo de violência. Devido as dificuldades que estas mulheres sentem ao expressar seu sofrimento ao efetuarem a denúncia (Aguiar, 2018), é fundamental a realização de uma escuta humanizada, com o sigilo necessário e inerente a este tipo de trabalho, uma vez que estas assistências promovem um momento de reflexão das condições pessoais e as situações sofridas, deixando-as mais seguras para a tomada de decisão no registro da ocorrência (CFP, 2013).

2 DESENVOLVIMENTO

Conforme estimativas globais, publicada pela Organização Mundial da Saúde - OMS (2017), 1 em 3 mulheres em todo o mundo sofreram violência física e/ou sexual, sendo este considerado um problema de saúde pública e uma violação dos direitos humanos. A violência contra as mulheres é definida pelas Nações Unidas como “qualquer ato de violência de gênero que resulte ou possa resultar em danos físicos ou sexuais, ou mentais ou sofrimento às mulheres, incluindo ameaças de tais atos, coerção ou privação arbitrária de direitos”.

A lei da Maria da Penha, entrou em vigor 2006, com o objetivo de promover e garantir o acolhimento da mulher, independente de cor de pele, idade, escolaridade ou região, consolidando com a lei o direito de segurança contra o seu agressor; definindo como crime a violência contra a mulher, apontando formas de evitar, enfrentar e punir o agressor (RABELO et.al, 2019).

Em face das dificuldades que as mulheres vítimas de violência sentem em expressarem seu sofrimento ao realizarem a denúncia (Aguiar, 2018), é fundamental a realização da escuta humanizada, com o sigilo necessário e inerente a este tipo de trabalho, uma vez que a escuta e o acolhimento promovem um momento de reflexão das condições pessoais, deixando-as mais seguras para a tomada de decisão no registro da ocorrência (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2013).

Segundo Rabelo et.al (2019), o acolhimento e orientação, por meio de atendimento psicológico são essenciais nas delegacias de Defesa da Mulher, para que através desse processo de escuta, as mulheres em situação de violência doméstica, reflitam sobre a sua situação e em alguns casos, as motivam a fazer o boletim de ocorrência contra seu respectivo parceiro. Desta forma, (Aguiar, 2018) a delegacia quando utiliza o acolhimento como instrumento que visa promover a resolução das demandas pontuais das vítimas, propicia o



esclarecimento sobre seu contexto familiar, proporcionando conforto emocional e favorecendo o resgate de sua condição de sujeito, autoestima, desejos e vontades, que estavam guardados e escondidos durante o período em que conviveram em uma relação marcada pela violência.

2.1 Referencial Teórico

2.1.1 Violência contra a mulher

No Brasil, a alta incidência de crimes contra a mulher, independe de classe social, escolaridade, cor da pele ou idade, e, na maioria das vezes, seus agressores são conhecidos ou até mesmo da família (Rabelo et. al, 2019). Diversos fatores fazem da mulher uma vítima desse tipo de violência, como: dependência emocional ao agressor; o uso de bebidas alcoólicas pelo companheiro, o baixo suporte social oferecido e antecedentes familiares de atos violentos (Rabelo et. al, 2019). Jesus (2015) aponta que os principais tipos de violência contra as mulheres identificados são: violência sexual, violência doméstica ou familiar, assédio sexual e moral e feminicídio.

Com a aprovação do Congresso Nacional, a Lei nº 11.340/2006, conhecida como Lei “Maria da Penha”, além de reconhecer a violência contra mulheres como violação dos direitos humanos, estabelece medidas como a adoção de políticas públicas de prevenção à violência doméstica, a assistência, a proteção, punição e reeducação dos agressores (Rabelo et. al, 2019; Souza & Faria, 2017). A lei, enfatiza também, a criação de equipe multidisciplinar formada por profissionais da área psicossocial, jurídica e da saúde (BITTAR & KOHLSDORF, 2017).

Existem diversas formas de violência contra a mulher, como a violência *psicológica*, que afeta a saúde emocional, reduz a autoestima e causa prejuízo no desenvolvimento; a violência *física*, que são condutas que causam ou provocam algum tipo de lesão no corpo, como: empurrões, queimaduras, tapas e outros; a violência *patrimonial*, definida como a conduta que acarrete na destruição total ou parcial de seus bens; a violência *sexual*, que ocorre quando a vítima é obrigada a manter ou participar de uma relação sexual contra a sua vontade; e violência *moral*, definida como condutas que causem à mulher difamação, calúnia e injúria, levando-a a agravos emocionais e baixa autoestima, atingindo, também, outros aspectos em sua vida (FONSECA, RIBEIRO, LEAL, 2012).



Em 2018, o Brasil ocupava a 5ª posição no ranking mundial de feminicídio, e, desde que entrou em vigor a Lei nº 13.104/2015, que alterou o artigo 121 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal, prevendo o feminicídio como circunstância qualificadora do crime de homicídio, e o art. 1º da Lei nº 8.072, de 25 de julho de 1990, incluindo o feminicídio no rol dos crimes hediondos (Brasil, 2015), os casos subiram 62,7%, de acordo com o Anuário Brasileiro de Segurança Pública, divulgado pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2019).

Caracteriza-se feminicídio crimes contra a mulher por razões da condição de sexo feminino e a desigualdade de gênero, sendo a maior causa de morte de mulheres no Brasil. O crime de feminicídio envolve: violência doméstica e familiar e menosprezo ou discriminação à condição de mulher (Rabelo et.al, 2019). E, segundo o levantamento realizado pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2020), durante a pandemia, entre os meses de março e abril deste ano, os casos de feminicídio aumentaram 34% em relação ao mesmo período do ano passado.

No Rio Grande do Sul, de acordo com os Indicadores de Violência contra a Mulher - Lei Maria da Penha, divulgado pela Secretária de Segurança Pública, desde janeiro até maio de 2020, foram registrados 14.342 casos de ameaça; 8.434 casos de lesão corporal; 644 casos de estupro; 43 casos de feminicídio consumando, e; 138 casos de feminicídio tentado, totalizando 23.601 casos. Sendo que, somente no município de Bagé/RS, neste mesmo período, foram registrados 242 casos de violência contra a mulher (BRASIL, 2020).

Jesus (2015) salienta que a violência contra as mulheres, tem obtido mais visibilidade, se tornando um dos casos sociais mais denunciados nas últimas décadas em todo o mundo. E, por ser uma situação complicada, seu enfrentamento precisa da formação de serviços de diversas naturezas, que implicam um grande empenho de trabalho em rede.

2.1.2 Rede de apoio e acolhimento

Atualmente, há diversos tipos de serviços especializados no atendimento à mulher distribuídas pelos estados brasileiros, que atendem mulheres vítimas de violência, tais como: Casa da Mulher Brasileira, Central de Atendimento à Mulher, Unidades Móveis de Atendimento às Mulheres, Centros de Referência de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência, Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM), Juizados de Violência



Doméstica e Familiar contra a Mulher, Promotorias Especializadas/Núcleos de Gênero do Ministério Público, Serviços de Abrigamento, Serviços de Promoção da Autonomia Econômica das Mulheres em situação de Violência, Serviços Especializados de Atendimento à Violência Sexual, entre outros de acordo com o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (BRASIL, 2012).

Para Rodrigues et. al (2018), mesmo que existem diversas instituições que garantam a proteção da mulher em situação de violência, ainda falta articulação entre os serviços assistenciais da rede de atenção, no âmbito da saúde, do acolhimento, do diálogo e da construção de um vínculo empático e ético. Sendo fundamental o aperfeiçoamento do cuidado pelo profissional de saúde, com a finalidade de saber identificar a violência, estabelecer vínculos de confiança individual e institucional, elaborar oportunidades para motivar recursos sociais, familiares e políticos, além de fortalecer a autoestima dessa mulher, a deixando confiante e protegida para decidir quais procedimentos que à permitirá enfrentar às condições em que se encontra.

De acordo com o Documento de Referência para a Atuação de Psicólogos em Serviços de Atenção à Mulher em Situação de Violência do Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2013) a violência contra a mulher exige uma compreensão e intervenção multidisciplinares; entre as equipes multiprofissionais e setoriais, estão as áreas da saúde, serviço social e jurídico. As diretrizes básicas para a atuação das equipes partem de normas provenientes de instituições como o Ministério da Saúde, a Secretaria de Políticas para Mulheres (SPM) e o Ministério do Desenvolvimento Social, que fornecem orientações gerais para a implantação dos serviços.

Outro ponto importante que o Documento de Referência traz, é o papel do psicólogo(a) de “promover a reflexão nas mulheres em situação de violência, no sentido de que elas possam reconstruir suas vidas e fazer novas escolhas”, cabendo ao profissional da Psicologia entender que a questão de gênero é a base para a compreensão da violência contra a mulher; desse modo, tem o dever se orientar pelo “fortalecimento do protagonismo das mulheres e pelo entendimento multidimensional da violência, como produto das relações desiguais legitimadas e produzidas nas diferentes sociedades” (CFP, pgs.50 e 77, 2013).

Conforme as referências técnicas para atuação de psicólogas (os) em Programas de Atenção à Mulher em situação de violência do Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2013) “o acolhimento está relacionado à escuta inicial e a demonstração por parte dos atendentes de que as demandas dessa mulher estão sendo ouvidas, acolhidas e respeitadas, com confidencialidade



e cuidado”. As principais atividades da(o) psicóloga(o) no atendimento as mulheres vítimas de violência, sejam elas violência sexual, doméstica, física e psicológica, é a realização de ações voltadas principalmente para o acolhimento, a avaliação, a elaboração de laudos e pareceres, os atendimentos individuais e grupais e o encaminhamento da mulher aos demais serviços da rede (CFP, 2013).

Destaca-se, para a realização desta pesquisa, o fato de que a violência contra a mulher é considerada um problema mundial de saúde pública, portanto, diante dos agravos e a alta incidência de violência, as políticas públicas de saúde e as leis de proteção são fundamentais para proteger mulheres das diversas formas de violência. Tornando-se essencial o atendimento psicológico às vítimas, por meio de acolhimento e orientação, uma vez que elas se sentem de maneira ambígua em relação aos seus agressores.

2.1.3 Método

Trata-se do relato de experiência, ocorrido durante o estágio do curso de Psicologia do Centro Universitário IDEAU (UNIDEAU) de Bagé/RS, em parceria com a DPPA – Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento, para a prática do Projeto “Sala das Margaridas”, cujo objetivo é oferecer um espaço para o atendimento de escuta e acolhimento humanizado às mulheres em situação de violência doméstica.

Para esta pesquisa, utilizou-se como método de estudo a abordagem quali-quantitativa, com natureza da pesquisa exploratória. O instrumento utilizado para a coleta de dados, foi a entrevista individual com perguntas não estruturadas, momento em que as mulheres relatavam as situações de violência vivenciadas, sendo possível, através do diálogo, coletar dados pessoais como idade, escolaridade, tempo de relacionamento e o tipo de violência sofrida.

Realizou-se o estudo na Delegacia de Polícia de Pronto Atendimento (DPPA), município de Bagé/RS, na Sala das Margaridas, cuja atividades ocorreram durante o horário das 8h às 21h, de segunda a domingo, em dias e horários alternados (escala por turno), com o tempo de duração do atendimento, em média 30 minutos. O serviço de acolhimento era oferecido pelo policial plantonista, no momento em que as mulheres chegavam à Delegacia para realizar o registro de ocorrência. A amostra é composta por dez (10) mulheres atendidas entre o período de agosto a novembro/2020. Os critérios considerados para a inclusão da



pesquisa, foram mulheres que aceitaram o atendimento oferecido pelo Serviço de Psicologia da UNIDEAU.

2.1.4 Análise dos Resultados

Para resultados, foram analisados os dados pessoais das participantes (Tabela 1), sendo que até novembro de 2020, a faixa etária com maior frequência, entre a amostra foram as idades entre 30 a 37 anos. Quanto ao estado civil, a maioria declarou ser solteira e conviver em união estável com os agressores. No total da amostra, apenas uma (01) não tinha filhos. Entre as participantes que têm filhos haviam: duas (02) com um (01) filho; uma com dois (02) filhos; três (03) com três (03) filhos; duas (02) com cinco (05) filhos; e uma (01) com oito (08) filhos. Em relação a escolaridade, a maioria declarou ter o ensino fundamental. Quanto à situação laboral, sete (07) das participantes informaram estar trabalhando e/ou não depender financeiramente do agressor; e duas (03) não exercem atividade remunerada e/ou dependem financeiramente do agressor. Rabelo et.al, (2019), acrescentam que no Brasil, a alta incidência de crimes contra a mulher, independe de classe social, escolaridade, cor da pele ou idade, e, na maioria das vezes, seus agressores são conhecidos ou até mesmo da família.

Tabela 1 – Dados Pessoais das Participantes

VARIÁVEIS Nº de atendimentos	Nº DE REGISTRO 10
IDADE	
Até 35	4
Até 45	4
Até 65	2
ESTADO CIVIL	
Solteira	6
Separada/Divorciada	3
Viúva	1
FILHOS	
Sim	9
Não	1
ESCOLARIDADE	
Ensino Fundamental	8
Ensino Médio	2
DEPENDÊNCIA FINANCEIRA	
Sim	7
Não	3

Quanto aos dados relacionados ao tempo de relacionamento, verificou-se que a duração entre os relacionamentos varia de 01 a 25 anos de união estável com os agressores. Zancan & Habigzang (2018) reforçam que a violência contra a mulher se manifesta em variados

contextos, entre eles estão aquelas cometidas no ambiente doméstico e familiar, recorrentemente, sendo causada pelos seus companheiros íntimos. Sendo que nestes relacionamentos, a regulação emocional podem ser uma grande influência para o enfrentamento de conflitos. Diversos fatores, fazem da mulher uma vítima desse tipo de violência, como: dependência financeira e emocional ao agressor; o uso de bebidas alcoólicas pelo companheiro, o baixo suporte social oferecido e antecedentes familiares de atos violentos (RABELO et. al, 2019).

Quanto ao tipo de relação da vítima com o agressor, cabe ressaltar que houve um predomínio da relação de companheiro, seguida de ex-companheiro, ou seja, cinco (06) das vítimas conviviam em união estável; duas (02) não conviviam em união estável com os agressores; e duas (02) das vítimas são mães dos agressores. Neste contexto, esses resultados se assemelham com os estudos apresentado por Madureira et.al (2014), onde 61,5% dos agressores eram maridos/companheiros, em segundo lugar com 15,4% dos agressores eram ex-marido/companheiros, seguido de 8,5% dos agressores eram os filhos. Os autores (Madureira et.al, 2014) constataram que a maioria das relações entre vítima e agressor, tinham como principais agressores os maridos/companheiros.

Outro ponto resultante da pesquisa, refere-se ao tipo de violência, indicando que a maioria das agressões sofridas foram: ameaças, lesão corporal, danos e injúria (Tabela 2). Cabe ressaltar que podem ser incluídos mais de um tipo de crime, em um mesmo boletim de ocorrência, considerando para esta pesquisa apenas os fatos consumados, conforme constou no registro de ocorrência.

Tabela 2 – Tipos de violência sofrida.

Tipos de violência	Quantidade (total: 10)
Ameaça	5
Lesão Corporal	3
Dano	1
Injúria	1

Conforme pode ser verificado na Tabela 2, cinco (05) das dez (10) participantes encaminhadas ao serviço de psicologia, sofreram o crime de ameaça. Em segundo lugar, aparecem os registros de lesão corporal, ou seja, três (03) dos atendimentos houve a constatação de violência física, um (01) atendimento enquadrado no crime de dano e um (01)



crime de injúria. Estes dados obtidos, corroboram com os índices de violência doméstica, onde somente em Bagé/RS, nos meses de agosto e setembro de 2020, foram registrados no total de 63 crimes de ameaça e 37 crimes de lesão corporal, conforme aponta o Observatório Estadual de Segurança Pública do Estado do Rio Grande do Sul (Brasil, 2020). Os dados também confirmam, os resultados obtidos em um estudo realizado por Macarini & Miranda (2018) em que os crimes que mais ocorreram foram ameaça, em primeiro lugar, seguido de injúria e lesão corporal.

Ressaltam-se distintos tipos de comportamentos dos agressores, incluindo relatos de ciúmes e agressividade. Os relatos revelam que a maioria das participantes, já sofreram mais de um tipo de violência. Para Souza & Faria, (2018) os atos agressivos ocorrem em um ciclo de violência nos relacionamentos. As ofensas psicológicas e emocionais cometidas por insultos, humilhações e/ou intimidações, geram conflitos caracterizando um período de tensão. Posteriormente, os incidentes de depreciação e inferiorização da mulher vão se intensificando, incluindo as ameaças, ocasionando fatos intensos cuja violência se faz presente. O estudo de acordo com Bittar & Kohlsdorf (2013) mostram também, que a tolerância da mulher aumenta com o decorrer da repetição desse ciclo de violência, causando nela a sensação de normalidade. Essa naturalização está de modo direto conectado a cultura patriarcal. Existindo, no entanto, diversos fatores associados para que o ciclo seja recorrente, como: dependência financeira, inversão de culpa, medo, entre outros.

Três (03) participantes citaram que seus agressores fazem uso de bebida alcoólica, quatro (04) relataram que seus agressores têm contato com drogas ilícitas, e dois (02) não fazem uso de bebidas alcoólicas ou entorpecentes. Nesta mesma perspectiva, pode-se citar um estudo realizado por Honorato et.al (2019) onde o ciúme e uso abusivo de álcool estão entre os principais fatores associados à prática de violência, propiciando ou aumentando a violência nos relacionamentos conjugais, causando graves consequências negativas na vida de todos envolvidos, principalmente, na convivência com familiares e filhos. Outros fatores associados à agressão estavam relacionados ao uso de álcool e drogas, ciúmes e fatores sociais e socioeconômico. Assim, Bittar & Kohlsdorf (2013) enfatizam que o uso abusivo de substâncias psicoativas e a ingestão de bebidas alcoólicas são fatores desencadeador da violência doméstica, pela ação desinibidora de censura, assumindo o agressor condutas socialmente reprováveis.



A pesquisa revelou que a maioria das mulheres que procuraram a DPPA, buscavam por amparo jurídico, através do boletim de ocorrência, na qual formalizavam o pedido de medida protetiva, ou seja, nove (09) das dez (10) mulheres atendidas, solicitaram proteção e amparo, conforme dispõe a Lei Maria da Penha. Desta forma, com o intuito de auxiliar o atendimento policial, por meio do Serviço de Psicologia, foi possível, prestar assistência individualizada, garantindo a privacidade e proporcionando momento de reflexão. A escuta oferecida, esclareceu algumas demandas das vítimas, o que facilitou a tomada de decisão ao proceder, por exemplo, na concretização do registro do boletim de ocorrência. Embora os diálogos tenham sido breves, os apontamentos e questionamentos durante o atendimento, refletiram-se em uma importante ferramenta para que estas mulheres notassem a sua condição de detentora de direitos.

Outra particularidade observada durante os atendimentos, foram a possibilidade de reflexão sobre a necessidade reestruturação familiar, seus relacionamentos e a agressões sofridas, que na maioria dos relatos, aconteceram na presença dos filhos. Através da escuta, pôde-se acolher as dores e angústias, favorecendo o amparo emocional das vítimas. Nesta perspectiva, destaca-se um dos atendimentos, cujo nome está abreviado para garantir o sigilo, segurança e privacidade da vítima: L.V.R, descreve:

“A gente já brigou várias vezes, e hoje ele bebeu e a minha filha pra me defender se “botou” nele, quando ele foi bater nela, eu peguei o facão de dei nele, aí ele fugiu só de bermuda, saiu correndo. (...) Faz quase 09 anos que a gente mora junto. Já brigamos antes, já teve uma medida protetiva contra ele. Ele é traficante, e eu não consigo me afastar dele. Ele faz ameaças dizendo que vai matar a minha família. Já fiquei separada dele, quando estava preso. Eu tinha outro relacionamento, mas tive que terminar e voltar com ele, quando saiu da cadeia. Tentei várias vezes terminar, eu nem ia visitar ele na prisão. Nem minha família pode me ajudar porque, todos tem medo dele, já ameaçou todo mundo. Agora ele quer traficar em casa. Meu filho pequeno já sabe o que é arma, droga, ele vê o pai me batendo. Não quero mais isso!”
(SIC. – APÊNDICE ENTREVISTA).

Farinha & Souza (2016), abordam a importância da escuta profissional, através de uma postura de respeito e aceitação da situação vivenciada, evitando julgamentos e preconceitos acerca de suas escolhas. Com o diálogo, novos sentidos podem ser criados, possibilitando um olhar atento e questionamentos sobre o episódio sofrido, a partir das falas ouvidas, abre-se espaço para a interrogação e reflexão, visando o sentido das experiências, solucionando condições e relações humanas que a escuta oferece.

Salienta-se, que ao encerrar o atendimento de escuta e acolhimento, a vítima era orientada e, quando desejava, encaminhada aos serviços da Coordenadoria da Mulher, no



município de Bagé/RS. Atualmente, há diversos tipos de serviços especializados no atendimento à mulher, distribuídas pelos estados brasileiros, que atendem mulheres vítimas de violência, tais como: Casa da Mulher Brasileira, Central de Atendimento à Mulher, Unidades Móveis de Atendimento às Mulheres, Centros de Referência de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência, Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM), entre outros de acordo com o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (Brasil, 2012). Entretanto, atentou-se ao fato de que nenhuma das dez (10) vítimas atendidas, aceitaram ser encaminhadas a Casa Abrigo. Desta forma, ressalta-se a necessidade de novos estudos que possam contribuir para uma melhor compreensão sobre este resultado apresentado.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreende-se que a Sala das Margaridas dentro de uma delegacia de polícia de pronto atendimento, proporciona um espaço acolhedor e propício a um momento de organização mental da experiência sofrida, o que permite um melhor esclarecimento sobre seu contexto familiar, estimulando uma nova significação para o conflito. O acolhimento psicológico, mostrou-se uma eficaz ferramenta de humanização, pois ao oferecer um momento de escuta qualificada, respeitosa e profissional, através do sigilo e da privacidade, garante-se um atendimento mais humano e adequado as necessidades das vítimas.

Ao final do estágio, percebeu-se que o olhar técnico e mais humanizado as situações de violência contra a mulher, através do acolhimento psicológico nas delegacias de polícia, trazem muitas contribuições para a condução dos atendimentos, assim como uma maior eficácia e efetividade do trabalho policial. Acrescenta-se que o papel do serviço de psicologia engloba a escuta, orientação e empoderamento a mulher, assegurando que ela se sinta mais amparada para lidar e, se desejar, mudar a situação vivenciada.

Porém, atentou-se que essa prática psicológica, ainda não tem muita visibilidade dentro do ambiente policial que funciona em regime de plantão. No caso da DPPA de Bagé/RS, os atendimentos realizados não são voltados para a humanização, isto é, por ser um espaço público que atende muitas demandas, flagrantes de delitos e outras tarefas diárias de trabalho, dificulta que os policiais desempenhem esse papel de acessibilidade, do ponto de vista afetivo



e temporal. Restando evidente, que o serviço de psicologia junto a Polícia Civil, auxiliará nos atendimentos de forma mais empática e acolhedora, fornecendo as informações necessárias sobre os direitos das mulheres, o amparo jurídico e social e a proteção que a Lei Maria da Penha dispõe.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, G. A. de. (2018). **O acolhimento psicológico como dispositivo de orientação às mulheres vítimas de violência: novas possibilidades para atuação do profissional de Psicologia.** *Revista Espaço Acadêmico*, 18 (207), 99-107. Recuperado de <http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/41931>. Acesso em: 02/08/2020.

BITTAR, Danielle; KOHLSDORF, Marina. **Ansiedade e depressão em mulheres vítimas de violência doméstica.** *Psicologia Argumento*, [S.l.], v. 31, n. 74, nov. 2017. ISSN 1980-5942. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/psicologiaargumento/article/view/20447/19707>. Acesso em: 03 jul. 2020. doi:<http://dx.doi.org/10.7213/psicol.argum.31.074.DS08>.

BRASIL. Decreto-Lei 2.848, de 07 de dezembro de 1940. Código Penal. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, 31 dez. 1940. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm.

_____. **Lei nº 13.104**, de 09 de março de 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13104.htm.

_____. **Ministério da Mulher, da Família, e dos Direitos Humanos.** Publicado em: 2012. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/politicas-para-mulheres/arquivo/arquivos-diversos/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/violencia/quais-sao-os-tipos-de-servicos-especializados-no-atendimento-a-mulher>. Acesso em 30/06/2020.

_____. **Norma técnica de padronização das delegacias especializadas de atendimento às mulheres. Secretaria de Segurança Pública.** 2010. SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES. Disponível em: <http://www.compromissoeatITUDE.org.br/wp-content/uploads/2012/08/MJ-2010-Norma-Tecnica-Padronizacao-DEAMs.pdf>. Acesso em 02/07/2020.

_____. **Observatório de Violência contra a Mulher. Indicadores da violência contra a mulher geral e por município 2020.** Secretaria De Segurança Pública Do Estado Do Rio Grande Do Sul. Disponível em: <https://www.ssp.rs.gov.br/indicadores-da-violencia-contra-a-mulher>. Acesso em: 30/06/2020



CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Referências técnicas para atuação de psicólogas (os) em Programas de Atenção à Mulher em situação de Violência.** 1.ed. Brasília: CFP, 2013. Disponível em: <<https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2013/05/referencias-tecnicas-para-atuacao-de-psicologas.pdf>> Acesso em 03/07/2020.

FARINHA, Marciana Gonçalves; SOUZA, Tatiana Machiavelli Carmo. **Plantão psicológico na delegacia da mulher: experiência de atendimento sócio-clínico.** Revista da SPAGESP, v. 17, n. 1, p. 65-79, 2016. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5535403>> Acesso em 29/06/2020.

FONSECA, Denire Holanda da; RIBEIRO, Cristiane Galvão; LEAL, Noêmia Soares Barbosa. **Violência doméstica contra a mulher: realidades e representações sociais.** Psicol. Soc., Belo Horizonte, v. 24, n. 2, p. 307-314, Aug. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822012000200008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 16/08/2020. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822012000200008>.

Fórum Brasileiro de Segurança Pública. **Anuário Brasileiro de Segurança Pública.** 2019. Disponível em: <<http://www.forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2019/09/Anuario-2019-FINAL-v3.pdf>> Acesso em 29/06/2020.

_____. 2020. **Violência Doméstica durante a pandemia de covid-19.** Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/publicacoes_posts/violencia-domestica-durante-pandemia-de-covid-19-edicao-02/>. Acesso em 29/06/2020.

FRANCISCO, Larissa Cristina; RAMOS, Rosângela Hass. **A importância do setor de psicologia na delegacia da mulher e levantamento de casos atendidos.** 2018. Disponível em: <<https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A1251.pdf>> Acesso em: 01/07/2020.

HONORATO, E. J. S. et.al. **Violência Conjugal Associada Ao Uso Abusivo De Álcool: Uma Revisão Sistemática Integrativa.** REVES - Revista Relações Sociais, [S. l.], v. 2, n. 2, p. 0232-0248, 2019. DOI: 10.18540/revesv2iss2pp0232-0248. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/reves/article/view/8354>. Acesso em 7/11/2020.

JESUS, Damásio de. **Violência contra a mulher: aspectos criminais da Lei n.11.340/2006/** Damásio de Jesus. – 2. ed. – São Paulo: Saraiva, 2015.

LIMA, Giselly Cristina dos Santos. **A efetivação da lei “Maria da Penha”: uma análise do atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica na Delegacia da Mulher da cidade de Sousa - PB.** / Giselly Cristina dos Santos Lima. - Sousa: [s.n], 2018. - Monografia (Curso de Graduação em Serviço Social) Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, Universidade Federal de Campina Grande, Sousa/PB - Brasil, 2018. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/jspui/handle/riufcg/12659>. Acesso em: 09/11/2020.

MACARINI, Samira Mafioletti; MIRANDA, Karla Paris. **Atuação da psicologia no âmbito da violência conjugal em uma delegacia de atendimento à mulher.** Pensando fam., Porto Alegre, v. 22, n. 1, p. 163-178, jun. 2018. Disponível em



<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-494X2018000100013&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 12 nov. 2020.

MADURERA, Alexandra Bittencourt, et.al. **Perfil de homens autores de violência contra mulheres detidos em flagrante: contribuições para o enfrentamento.** Escola Anna Nery Revista de Enfermagem 18(4) out-dez 2014. DOI: 10.5935/1414-8145.20140085. Acesso em 19/11/2020.

MENDES, Zilma dos Reis, et.al. **Mulheres vítimas de violência doméstica: uma abordagem no Núcleo da Delegacia em Atendimento à Mulher de um município do estado da Bahia.** Ver. Bras. Ciênc. Saúde; 21(1): 21-28. 2017. ISSN 1415-2177. DOI:10.4034/RBCS.2017.21.01.03. Acesso em 09/11/2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. World Health Organization – WHO. (2014). *Violence against women. Intimate partner and sexual violence against women.* Disponível em: <[http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/en/\[Links\]](http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/en/[Links])> Acesso em: 30/06/2020.

RABELO, Domingas Pereira, et.al. **Incidência da Violência contra a Mulher e a Lei do Feminicídio.** Revista Brasileira Interdisciplinar de Saúde, v. 1, n. 4, 2019. Disponível em: <<http://revista.rebis.com.br/index.php/rebis/article/view/245/85>> Acesso em 30/06/2020.

SIGNORELLI, Marcos Claudio, et.al. **Violência doméstica contra mulheres e a atuação profissional na atenção primária à saúde: um estudo etnográfico em Matinhos, Paraná, Brasil.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 29, n. 6, p. 1230-1240, June 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2013000600019&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 09/11/2020. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2013000600019>.

SOUZA, Tatiana Machiavelli Carmo; FARIA, Jaqueline Sanchez. **Descrição dos serviços de psicologia em delegacias especializadas de atendimento às mulheres no Brasil.** Avances en psicología latinoamericana, v. 35, n. 2, p. 253-265, 2017. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6085237>> Acesso em 30/06/2020.

ZANCAN, Natália; HABIGZANG, Luísa Fernanda. **Regulação Emocional, Sintomas de Ansiedade e Depressão em Mulheres com Histórico de Violência Conjugal.** Psico-USF, Campinas, v. 23, n. 2, p. 253-265, June 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712018000200253&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 12/11/2020. <https://doi.org/10.1590/1413-82712018230206>.