

**ESCOLA ESTADUAL LUIZ MARTINI
ETEC EURO ALBINO DE SOUZA
TÉCNICO EM LOGÍSTICA**

**ELOAH ISABELLY DE ALMEIDA
GIOVANNA FERNANDES DE OLIVEIRA
GUILHERME DE MELO ROSA
JÚLIA MARQUES PAULINO
MICHELLY BARBOSA DA CRUZ
OTÁVIO AUGUSTO DAS NEVES MESSIAS**

**TRANSFORMAÇÃO NA LOGÍSTICA PARA ATENDIMENTO HUMANIZADO
ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**

**MOGI GUAÇU
2025**

**ELOAH ISABELLY DE ALMEIDA
GIOVANNA FERNANDES DE OLIVEIRA
GUILHERME DE MELO ROSA
JULIA MARQUES PAULINO
MICHELLY BARBOSA DA CRUZ
OTÁVIO AUGUSTO DAS NEVES MESSIAS**

**TRANSFORMAÇÃO NA LOGÍSTICA PARA ATENDIMENTO HUMANIZADO
ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Logística da Etec Euro Albino de Souza, orientado pelo Prof. Gláucia Pereira da Silva, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em Logística.

**MOGI GUAÇU
2025**

**ELOAH ISABELLY DE ALMEIDA
GIOVANNA FERNANDES DE OLIVEIRA
GUILHERME DE MELO ROSA
JÚLIA MARQUES PAULINO
MICHELLY BARBOSA DA CRUZ
OTÁVIO AUGUSTO DAS NEVES MESSIAS**

**TRANSFORMAÇÃO NA LOGÍSTICA PARA ATENDIMENTO HUMANIZADO
ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**

Aprovado em: 17/11/2025

Conceito: _____

Banca de Validação:

Profa. Glaucia Pereira da Silva – Orientadora

Prof. Carlos Eduardo de Magalhães Nunes – Avaliador

Profa. Déborah Alanna Abrão Cefali – Avaliadora

Prof. Marcos Vinícius de Mello – Avaliador

MOGI GUAÇU

2025

A447t

Almeida, Eloah Isabelly de; Oliveira, Giovanna Fernandes de; Rosa, Guilherme de Melo; Paulino, Júlia Marques; Cruz, Michelly Barbosa da; Messias, Otávio Augusto das Neves.

Transformação na Logística para Atendimento Humanizado às Vítimas de Violência Doméstica – Mogi Guaçu – SP. 2025.

59 p.

Trabalho de Conclusão do Curso de Ensino Médio Intercomplementar com Habilitação Profissional Técnico em Logística da ETEC Euro Albino de Souza de Mogi Guaçu.

Orientadora: Professora Especialista Gláucia Pereira da Silva

1. Atendimento às Vítimas. 2. Lei Maria da Penha. 3. Feminicídio I. Silva, Gláucia Pereira da. (orientadora) II. Título.

CDD 364.155

DEDICATÓRIA

Dedicamos este trabalho a todas as mulheres cuja saúde mental foi dilacerada pela violência de quem deveria ser abrigo. Àquelas que enfrentam o peso do medo, da culpa imposta e do silêncio forçado, que este estudo seja um eco de suas vozes e a prova de que sua dor não é invisível nem irrelevante.

Que o conhecimento nos fortaleça, que a justiça nos ampare e que nenhuma de nós precise mais sobreviver onde deveríamos apenas ser amadas e livres. Que a saúde mental de cada mulher seja reconhecida como um direito inegociável.

Dedicamos este trabalho a todas as mulheres que lutam para se reconstruir.

RESUMO

Esse trabalho de conclusão de curso aborda a necessidade de transformar a logística voltada ao atendimento humanizado de vítimas de violência doméstica no Brasil. Ele parte do reconhecimento de que a violência doméstica é uma das mais graves violações dos direitos humanos, enraizada na desigualdade de gênero e nas estruturas patriarcais da sociedade. A pesquisa contextualiza o problema, apresentando dados marcantes sobre feminicídio, agressões físicas, psicológicas, sexuais e econômicas, ressaltando seus impactos sociais e psicológicos nas vítimas. A Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) é analisada como marco jurídico essencial no combate à violência doméstica, detalhando seus principais artigos e medidas protetivas. O estudo enfatiza a importância da integração entre Judiciário, polícia e serviços públicos para garantir proteção efetiva e evitar a revitimização das mulheres. Também foram abordadas as recentes alterações legais, como a tipificação da violência psicológica e o fortalecimento das redes de apoio. Na perspectiva da logística aplicada ao atendimento público, o TCC propõe a utilização de princípios logísticos tradicionalmente voltados à eficiência empresarial como ferramenta estratégica para melhorar o acolhimento das vítimas. Isso inclui a criação de fluxos de atendimento integrados entre delegacias, hospitais, abrigos e serviços sociais, além do uso de tecnologia para otimizar o transporte seguro, o monitoramento de casos e a comunicação entre instituições. A proposta central é uma logística humanizada, que garanta rapidez, dignidade e cuidado no atendimento às mulheres. A pesquisa de campo, feita em Mogi Guaçu, buscou compreender como as redes de proteção funcionam na prática, identificando falhas estruturais, falta de integração e escassez de recursos como principais obstáculos.

Palavras-chave: Atendimento às vítimas. Lei Maria da Penha. Feminicídio.

ABSTRACT

This undergraduate thesis addresses the need to transform logistics aimed at providing humanized care for victims of domestic violence in Brazil. It begins with the recognition that domestic violence is one of the most severe violations of human rights, rooted in gender inequality and the patriarchal structures of society. The research contextualizes the problem, presenting striking data on femicide, physical, psychological, sexual, and economic abuse, highlighting their social and psychological impacts on victims. The Maria da Penha Law (Law No. 11,340/2006) is analyzed as an essential legal framework in combating domestic violence, detailing its main articles and protective measures. The study emphasizes the importance of integration between the judiciary, police, and public services to ensure effective protection and prevent the revictimization of women. Recent legal changes were also addressed, such as the criminalization of psychological violence and the strengthening of support networks. From the perspective of logistics applied to public service, the thesis proposes the use of logistics principles traditionally focused on business efficiency as a strategic tool to improve the care of victims. This includes the creation of integrated service flows between police stations, hospitals, shelters, and social services, as well as the use of technology to optimize safe transportation, case monitoring, and communication between institutions. The central proposal is a humanized logistics approach that ensures speed, dignity, and care in the service provided to women. The field research, conducted in Mogi Guaçu, aimed to understand how protective networks operate in practice, identifying structural flaws, lack of integration, and resource scarcity as main obstacles.

Keywords: Assistance to victims. Maria da Penha Law. Femicide.

LISTAS DE TABELA

Tabela 1: Respostas das entrevistadas.....	47
--	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CIDH – Comissão Interamericana de Direitos Humanos

CRAM – Centro de Referência de Atendimento à Mulher

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

DDM – Delegacia de Defesa da Mulher

GM – Guarda Municipal

MP – Ministério Público

RASEAM – Relatório Anual Econômico da Mulher

STF – Supremo Tribunal Federal

STJ – Superior Tribunal de Justiça

TCC – Trabalho de Conclusão de Curso

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	13
2 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NO BRASIL	15
2.1 Conceitos e tipos de violência	16
2.1.1 Violência verbal e emocional/psicológica:.....	17
2.1.2 Violência física:	17
2.1.3 Violência sexual:.....	17
2.1.4 Violência econômica:.....	18
2.1.5 Violência de gênero:	18
2.2 Dados Estatísticos.....	18
2.3 Impactos sociais e psicológicos.....	20
2.4 Raízes e Estruturação da Violência.	20
3. ANÁLISE DA LEI MARIA DA PENHA.....	26
3.1 Leis e medidas protetivas.....	27
3.1.1 O que é Violência Doméstica e Familiar	29
3.1.2 Artigo 7º - Tipos de Violência	30
3.1.4 Artigo 22º - Medidas Protetivas de Urgência.....	31
3.1.5 Artigo 41º - Nada de Penas Leves	32
3.1.6 Nova Lei de Combate à Violência Psicológica	32
3.2 Papel do Judiciário e da Polícia.....	33
3.3 Efetividade da lei nos últimos anos	37
4. LOGÍSTICA AO ATENDIMENTO	41
4.1 Logística ao atendimento nas delegacias.....	42
4.2 Logística ao acolhimento às vítimas de violência doméstica	43
5 PESQUISA DE CAMPO	45
5.1 Cenário.....	45

5.2 Amostra	47
5.3 Instrumento de pesquisa	48
5.4 Resultados da pesquisa.....	49
6 ANÁLISE	52
CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	56

1 INTRODUÇÃO

A violência doméstica no Brasil ainda enfrenta falhas no atendimento das delegacias, como lentidão, desorganização e falta de humanização. Nesse cenário, este trabalho busca propor melhorias logísticas e operacionais para otimizar esses atendimentos, integrando pessoas, estruturas, informações e serviços de apoio. A pesquisa analisa os fluxos atuais, identifica necessidades das vítimas e sugere recomendações baseadas em logística de serviços, gestão de processos e integração intersetorial, alinhando-se aos ODS 5 e 16, com foco em maior eficiência, acolhimento, continuidade do atendimento e redução da revitimização.

Ao aprofundar a análise, observa-se que a violência doméstica no Brasil se configura como uma grave violação dos direitos humanos, sustentada pela desigualdade de gênero e pelo machismo estrutural. Apesar de avanços como a Lei Maria da Penha, ainda persistem entraves significativos, como a falta de estrutura nas delegacias, a morosidade judicial e a escassez de políticas públicas eficazes. Esses obstáculos refletem-se em índices alarmantes de feminicídio, estupro, perseguição e violência psicológica, que foram agravados durante a pandemia.

Nesse contexto, a logística se mostra como uma ferramenta estratégica não apenas para organizar processos, mas também para transformar o atendimento em um serviço humanizado e integrado, capaz de articular delegacias, hospitais, abrigos e centros de referência. Com esse entendimento, a pesquisa de campo em Mogi Guaçu foi realizada justamente para analisar a rede de apoio às vítimas de violência doméstica, trazendo a percepção de profissionais diretamente envolvidos no processo.

As entrevistas revelaram avanços com o uso de tecnologias e projetos de integração, mas também destacaram desafios persistentes, como a resistência das vítimas em prosseguir com denúncias, a dependência emocional, a dificuldade de reconhecimento da violência psicológica e financeira e a carência de estrutura adequada. Entre as propostas de melhorias estão a ampliação do número de profissionais, maior divulgação de informações, criação de casas de acolhimento e iniciativas voltadas também aos agressores, evidenciando que a logística pode contribuir para tornar esse apoio mais eficiente e acessível.

Por fim, a análise dos depoimentos permitiu organizar os dados em categorias como desafios, integração, melhorias e impacto emocional, tornando possível compreender as diferentes perspectivas das entrevistadas e extrair tendências comuns. Esse processo reforçou que, além da necessidade de eficiência logística e institucional, é essencial oferecer suporte emocional aos profissionais que atuam diretamente com casos de violência doméstica. Assim, a pesquisa mostra que a combinação entre logística eficiente, políticas de acolhimento e preparo das equipes pode reduzir a revitimização, fortalecer a rede de proteção e contribuir para uma sociedade mais justa e segura.

2 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NO BRASIL

A violência doméstica no Brasil representa uma das mais persistentes violações aos direitos humanos, afetando principalmente em contextos familiares e íntimos. Esse tipo de violência, que vai além das agressões físicas e inclui aspectos psicológicos, sexuais, patrimoniais e morais, tem raízes estruturais no machismo e na desigualdade de gênero. De acordo com Dias (2019, p. 28), “a violência contra a mulher é fruto de uma sociedade patriarcal, que ainda se recusa a reconhecer a mulher como sujeito de direitos”. Essa constatação revela que o enfrentamento do problema exige não apenas respostas legais, mas também transformações culturais profundas.

A promulgação da Lei Maria da Penha (Lei nº11.340/2006) representou um marco na proteção das mulheres e no reconhecimento da violência doméstica como violação dos direitos fundamentais. Segundo a própria Maria da Penha Maia Fernandes, cujo caso inspirou a criação da lei, “a legislação brasileira passou a considerar que o lar não pode ser um espaço de impunidade para agressores” (CIDH, 2001, p. 5). O caso de Maria da Penha foi levado à Comissão Interamericana de Direitos Humanos, e sua repercussão internacional impulsionou o Brasil a adotar medidas concretas de combate à violência de gênero.

No entanto, apesar dos avanços legais, a efetividade da lei ainda é limitada por obstáculos institucionais, como a falta de estrutura adequada para delegacias especializadas, a lentidão judicial e a escassez de políticas públicas integradas. De acordo com Pitanguy (2020, p. 44), “a lei é um instrumento poderoso, mas a realidade mostra que, sem investimento em sua aplicação, ela perde força e não rompe o ciclo de violência”. Isso evidencia a necessidade de ações articuladas entre os diversos órgãos do sistema de justiça e das políticas.

A atuação do Judiciário também tem sido objeto de críticas e reflexões. Segundo Piovesan (2018, p. 122), “a Justiça brasileira ainda enfrenta o desafio de romper com práticas misóginas e estigmatizantes no tratamento das vítimas”. Ela destaca a importância da capacitação de juízes, promotores e defensores públicos para lidar com os aspectos específicos da violência de gênero, garantindo que o processo judicial não se transforme em um novo espaço de revitimização.

Além disso, a pandemia de COVID-19 agravou os índices de violência doméstica, revelando a fragilidade das redes de apoio e a sobrecarga enfrentada pelas instituições públicas. Como aponta Diniz (2021, p. 153), “o isolamento social funcionou como armadilha para milhares de mulheres, que ficaram trancadas com seus agressores, sem meios de buscar ajuda”. Os dados do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2020, p. 37) apontam aumento significativo nas denúncias de violência durante o período, especialmente nos canais virtuais.

Diante desse cenário, torna-se essencial repensar estratégias de enfrentamento que unam repressão qualificada, acolhimento humanizado e políticas de prevenção. Para Pimentel (2017, p. 88), “educar para a igualdade de gênero é um passo fundamental para mudar a cultura da violência, e essa educação deve começar na infância e ser reforçada em todos os espaços sociais”. A longo do prazo, somente a transformação das estruturas sociais e culturais poderá erradicar a violência doméstica de forma efetiva.

2.1 Conceitos e tipos de violência

A violência é um fenômeno complexo que pode ser compreendido sob diversas perspectivas, incluindo a física, psicológica, simbólica e estrutural. De acordo com Hannah Arendt (2000, p. 45), “a violência pode ser justificada, mas nunca será legítima”, ao destacar que o uso da força rompe com os princípios do diálogo e da convivência democrática. Esse entendimento demonstra que a violência não é apenas um ato isolado, mas um instrumento de dominação que compromete a dignidade humana e os direitos fundamentais. Ao se manifestar em diferentes esferas da vida social, a violência revela desigualdades históricas e relações de poder profundamente enraizadas, o que exige uma abordagem interdisciplinar e crítica para seu enfrentamento.

O índice de violência nos relacionamentos amorosos está crescendo e as mulheres também vêm praticando violência nestas relações, quebrando o estereótipo tradicional que classifica a mulher como vítima e o homem como agressor. Essas manifestações de violência psicológica se expressa por meio de insultos, humilhações, críticas, ameaças e desconfianças. Muitas vezes, essas ações não são vistas como violência propriamente dita, sendo consideradas formas “comuns” de resolver conflitos do casal, o que pode levar a violência

mútua. Assim, cria-se um ciclo em que ambos os membros se tornam, ao mesmo tempo, vítimas e agressores, reagindo de maneira defensiva e agressiva diante dos conflitos. Frequentemente, um parceiro ataca em determinado momento e o outro responde agressivamente algum tempo depois. Díaz (2020).

Existem diferentes tipos de violência, física, psicológica, verbal, sexual, econômica e de gênero e a tolerância a uma delas pode abrir espaço para outras. Por isso, é fundamental interromper esses comportamentos desde o início. Segundo Betancourt et al. (2008), a violência verbal é a mais comum, pois é amplamente normalizado em relações entre jovens casais.

2.1.1 Violência verbal e emocional/psicológica:

Esse tipo de violência é bastante comum em relacionamentos amorosos juvenis. Caracteriza-se pelo uso de palavras ofensivas e humilhantes e com o objetivo de diminuir o outro. Envolve insultos, desprezo, ridicularização, entre outros. Já a violência psicológica, também chamada de emocional, afeta o estado emocional da pessoa, podendo resultar em baixa autoestima, ansiedade, depressão e outros transtornos. Incluindo a manipulação, controle excessivo e ameaças. Flores (2023).

2.1.2 Violência física:

É a forma mais visível e facilmente identificável. Engloba qualquer contato físico que cause danos ao outro, com socos e empurrões, beliscões etc. além das lesões corporais, provoca também efeitos psicológicos graves. Segundo Garrido et al. (2020), um em cada três adolescente já vivenciou algum tipo de violência física em relacionamentos. As consequências podem ser duradouras, afetando a saúde física, emocional, desempenho escolar e a vida social dos jovens, além de aumentar o risco de comportamentos violentos futuros.

2.1.3 Violência sexual:

Apesar de menos relatada, a violência sexual também ocorre em relacionamentos amorosos. Envolve a pressão para participar de atos sexuais não desejados. De acordo com Tapia e Monzón (2021), 1 em cada 5 adolescentes já vivenciou algum tipo de violência sexual nesse contexto. As consequências incluem trauma físicos, psicológicos, dificuldades acadêmicas e sociais, e maior risco de violência no futuro. Hernández et al. (2023).

2.1.4 Violência econômica:

Ocorre quando há controle financeiro no relacionamento. Um parceiro pode proibir o outro de trabalhar ou estudar, determinar o que pode ser comprado e exigir que o outro peça dinheiro.

Essa prática mantém papéis de poder desiguais, afetando a autoestima e a autonomia das vítimas. Torres et al. (2023) apontam que isso impede que mulheres alcancem seus objetivos pessoais. Já Quispe (2021) afirma que esta forma de violência tem como objetivo tornar a vítima dependente do agressor ao limitar seu acesso aos recursos.

2.1.5 Violência de gênero:

Manifesta-se por meio de atitudes e comportamentos sexistas que reforçam estereótipos tradicionais. É mais comum em ambientes onde há desigualdade de poder entre os gêneros. Martínez et al. (2021). A violência de gênero viola direitos humanos e afetam homens e mulheres. Contudo, estruturas culturais e relações de poder desiguais fazem com que as mulheres sejam mais frequentemente vítimas. A escola pode ter um papel transformador ao promover uma cultura de paz e igualdade, contribuindo para relações mais saudáveis.

Vale destacar que, no caso de homens vítimas de violência de gênero, há uma tendência social de silenciamento. Isso se deve ao legado cultural da masculinidade, que ridiculariza e invalidam aqueles que tentam pedir ajuda ou denunciar.

2.2 Dados Estatísticos

Em 2025, os dados de violência contra a mulher no Brasil continuam a refletir um cenário alarmante, com números que demonstram a persistência do problema em diversas formas. O Relatório Anual Socioeconômico da Mulher (RASEAM) 2025, publicado pelo Ministério das Mulheres, revelou que houve uma leve queda de 5,07% nos casos de feminicídio comparado a 2023, mas, ainda assim, o número total de 1.450 vítimas fatais continua a ser inaceitável. “Ainda que haja uma diminuição, precisamos reconhecer que a violência letal contra a mulher continua em níveis alarmantes, o que indica a necessidade urgente de mais políticas públicas”, comentou a Ministra das Mulheres, Cida Gonçalves. RASEAM, (2025, p. 18).

Além disso, os números de estupro também continuam a ser elevados. Em 2024, foram registrados 71.892 casos de estupro, uma média de 196 mulheres vítimas por dia. Embora tenha ocorrido uma redução de 1,44% em relação ao ano anterior, os números são ainda alarmantes. A ativista e fundadora do movimento “Quem Ama Liberta”, Regina Jardim, declarou: “A violência sexual contra mulheres é um reflexo da falha do sistema de justiça, que não age de maneira eficaz para reprimir esses crimes de forma mais abrangente”. Agência Patrícia Galvão, (2025, p. 22). Isso evidencia o quanto é crucial a implementação de políticas preventivas mais eficazes.

Outro dado preocupante refere-se à violência psicológica, que também registrou um aumento de 33,8% em 2023. Segundo a psicóloga e pesquisadora Samira Bueno, “a violência psicológica, muitas vezes invisível, causa danos tão profundos quanto os físicos, afetando de forma irreparável a saúde mental das vítimas”. Fórum Brasileiro de Segurança Pública, (2024, p. 35). Em 2023, foram registrados 72.993 casos desse tipo de agressão. A especialista reforça que “muitas vezes, as mulheres não reconhecem esse tipo de violência como agressão, o que dificulta o processo de ajuda e prevenção”. Fórum Brasileiro de Segurança Pública, (2024, p. 36).

A violência doméstica, outro dado alarmante, segue sua alta no Brasil. Em 2023, o número de vítimas dessa violência alcançou 258.941 mulheres, um aumento de 9,8% em relação ao ano anterior. A socióloga Silvia Scarance, especialista em estudos de gênero, enfatiza: “A violência doméstica é uma forma de controle exercida sobre a mulher, e a falta de proteção por parte do Estado alimenta a violência cíclica”. Agência Patrícia Galvão, (2025, p. 27). A falta de uma resposta efetiva e imediata por parte das autoridades cria um ciclo de impunidade que contribui para o agravamento do problema.

Por fim, o stalking, ou perseguição, é uma forma de violência que também tem crescido no país. De acordo com o Fórum Brasileiro de Segurança Pública, em 2023, 77.083 casos de stalking foram registrados, um aumento de 34,5% em comparação ao ano anterior.

A especialista em segurança digital Ana Beatriz Lima comentou: “A violência virtual, como o stalking, é uma realidade crescente, e as autoridades precisam urgentemente adaptar a legislação para proteger as mulheres contra esse tipo de agressão”. Fórum Brasileiro de Segurança Pública, (2024, p. 40).

Esse tipo de perseguição tem sido associado a casos graves de violência física, como o feminicídio.

Esses dados evidenciam a necessidade urgente de políticas públicas mais eficazes, que não apenas promovam a conscientização sobre a gravidade da violência contra a mulher, mas também garantam a implementação de medidas efetivas para proteger as vítimas e responsabilizar os agressores. Como observou Cida Gonçalves, “a luta contra a violência de gênero exige uma atuação coordenada entre o governo, a sociedade civil e as organizações não governamentais, para quebrar o ciclo da impunidade e garantir um futuro sem violência para as mulheres”. RASEAM, (2025, p. 43).

2.3 Impactos sociais e psicológicos

A violência doméstica é um dos desafios mais complexos enfrentados pela sociedade contemporânea. No Brasil, a legislação define a violência doméstica como qualquer ação ou omissão baseada no gênero que cause sofrimento físico, psicológico, dano moral, patrimonial ou até mesmo ameaça à integridade da vítima. Seus impactos transcendem as vítimas diretas, afetando famílias inteiras, comunidades e o desenvolvimento social e econômico do país.

Como destacou Arendt (1958), “a violência não é apenas um fenômeno individual, mas também um mecanismo político e social que pode estruturar relações de poder”. Essa perspectiva evidencia que a violência doméstica não é uma questão privada, mas sim um reflexo das desigualdades estruturais que permeiam a sociedade.

2.4 Raízes e Estruturação da Violência.

A violência doméstica encontra suporte em estruturas históricas e culturais que perpetuam relações abusivas. Beauvoir (1984) afirmou que ‘não se nasce mulher, torna-se mulher’, evidenciando como uma construção social frequentemente se associa as mulheres a submissão e dependência, criando um terreno fértil para relações desiguais e abusivas.

A normalização da violência também se propaga por meio de discursos sociais que minimizam o problema e culpabiliza a vítima. Hooks (1984), ao abordar a questão da violência de gênero, destaca que “o patriarcado ensina que o amor e o abuso podem coexistir, destruindo a capacidade das vítimas de

reconhecerem sua própria opressão”. Esse pensamento reflete a dificuldade que muitas pessoas enfrentam ao identificar que estão em uma relação abusiva.

Os impactos psicológicos da violência são profundos. Fanom (1952) discute, em seus estudos sobre colonialismo e opressão que a “violência internalizada pode causar a destruição do indivíduo, impedindo que ele se reconheça como sujeito pleno”. Essa análise pode ser aplicada à violência doméstica, pois vítimas frequentemente perdem sua capacidade de autonomia e autoconfiança.

A violência pode ser compreendida como qualquer ação ou omissão dirigida a uma pessoa capaz de causar danos físicos, emocionais ou sexuais. Envolve ameaças, limitações injustas à Liberdade individual, tanto em ambientes públicos quanto privados. Esse comportamento costuma ser caracterizado pelo uso de força e poder para intimidar com potencial para gerar ferimentos, morte, traumas e outras formas de violação. Por isso é considerada um desafio à saúde coletiva e uma afronta aos direitos humanos. Lisboa, (2005).

No caso da violência doméstica contra mulheres, a agressão se dá dentro de uma relação afetiva entre a vítima e o agressor. As consequências podem atingir de forma intensa a saúde mental da mulher, com efeitos passageiros ou duradouros (Araújo, 1996). Segundo pesquisa do instituto Datafolha em parceria com o fórum brasileiro de segurança pública (2019), cerca de 16 milhões de mulheres com 16 anos ou mais sofreram alguma forma de violência em 2018. Em 76,4% dos episódios mais graves, os agressores pertenciam ao círculo social da vítima, sendo os principais parceiros atuais (23,8%), vizinhos, (21,1%), ex companheiros (15,2%), familiares (14,5%), amigos (6,3%) e colegas ou superiores do trabalho (3,0). Datafolha e Fórum Brasileiro De Segurança Pública, (2019).

Desde o nascimento, com a identificação do sexo, crianças são expostas a normas sociais que moldam os papéis de gênero. Famílias, escolas, mídias e publicidades, ao atenderem as exigências culturais, reforçam essas expectativas. Cores, brinquedos, roupas e atitudes são instrumentos dessa construção simbólica, transmitindo as crianças padrões socialmente aceitos e rapidamente absorvidos

Esse processo de naturalização contribuiu para que a violência entre casais fosse tratada como algo privado e centro de interferência estatal. Estudos

mostram que os agressores mais recorrentes são companheiros ou ex companheiros. Azevedo, (1985).

Esse tipo de agressão impacta profundamente o psicológico da vítima. Discussões, ofensas e constrangimentos aliados a atos físicos afetam diretamente a autoestima da mulher. A convivência com humilhações, ameaças e discriminações compromete seu bem-estar emocional e sua capacidade de reagir à situação. Ludermir, (2008).

Mulheres que passam por esse tipo de experiência frequentemente desenvolvem distúrbios como insônia, pesadelos, irritabilidade, perda de apetite e dificuldade de concentração. Além disso, doenças como depressão, ansiedade, síndrome do pânico, estresse pós-traumático são comuns. Em casos mais graves, pode haver consumo excessivo de álcool e drogas ou tentativas de suicídio. A ausência do atendimento adequado tem de piorar o quadro e dificultar ainda mais o enfrentamento da violência. Ludermir, (2008).

Embora a violência aumente consideravelmente o risco de desenvolver transtornos psíquicos, não se pode afirmar que ela seja a causa direta desses problemas. No entanto, ela se configura como um importante fator de risco para o adoecimento físico e emocional.

Além disso, a realidade dessas mulheres está associada à piora na qualidade de vida e a maior demanda por serviços de saúde e internações psiquiátricas

Em função dessa fragilidade emocional, muitas mulheres não conseguem relatar o que vivem mesmo em espaços de acolhimento, como o sistema de saúde. Esse silêncio expõe falhas no preparo dos profissionais para identificar e lidar com a violência, dificultando a construção de um atendimento coerente com a realidade das vítimas. Guedes et al, (2009).

Hoje, vítimas de violência doméstica têm acesso a serviços como atendimento médico, psicológico e orientação jurídica. Para Silva (2010), a atuação do psicólogo é essencial, pois, além de acolher, ele auxilia a mulher a compreender sua história e os vínculos que a mantêm em situação de risco. Para tanto, é necessário que o profissional estabeleça um vínculo de confiança, criando um ambiente de escuta acolhedora e segurança emocional. É nesse espaço que a mulher consegue internalizar suas vivências, reconhecer seus

sentimentos e resgatar desejos e vontades, muitas vezes apagados pela violência. Soares, (2005).

Sob essa perspectiva, observa-se que o processo psicoterapêutico permite que a mulher atribua novos significados a sua trajetória, além de facilitar a reflexão sobre o contexto vivido, a psicoterapia promove a reconstrução da autoestima e o fortalecimento da autonomia, possibilitando novos caminhos que, por si só, ela talvez não conseguisse enxergar.

A violência doméstica contra mulheres é um fenômeno complexo que exige uma abordagem interdisciplinar para sua compreensão e enfrentamento. Além dos impactos diretos na saúde física e mental das vítimas, a violência doméstica também tem repercussões sociais e econômicas significativas. Segundo Heise. (1999), a violência contra mulheres é uma manifestação extrema das desigualdades de gênero, profundamente enraizada em normas culturais que perpetuam a subordinação feminina.

A violência doméstica não apenas afeta a vítima diretamente, mas também tem consequências para os filhos que testemunham ou são expostos a esses atos. Estudos indicam que crianças que crescem em lares violentos têm maiores chances de desenvolver problemas comportamentais e emocionais, além de estar em maior risco de sofrer violência na vida adulta. Jaffe et al., (1990).

A resposta institucional a violência doméstica tem evoluído ao longo dos anos, com a implementação de políticas públicas e leis específicas para proteger as vítimas e punir os agressores. No Brasil, a Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) é um marco importante nesse contexto, estabelecendo medidas de proteção e assistência às mulheres em situação de violência. De acordo com Diniz (2011), a Lei Maria da Penha representa um avanço significativo, mas sua efetividade depende da articulação entre diferentes setores, como segurança pública, saúde, justiça e assistência social.

A prevenção da violência doméstica também passa pela educação e pela promoção de uma cultura de igualdade de gênero. Programas educativos que abordam questões de gênero e violência nas escolas têm mostrado resultados promissores na mudança de atitudes e comportamentos entre jovens. Além disso, campanhas de conscientização e mobilização social são fundamentais para sensibilizar a população e encorajar a denúncia de casos de violência.

A atuação dos profissionais de saúde é crucial no enfrentamento da violência doméstica. Segundo Schraiber et al. (2003), os serviços de saúde são muitas vezes o primeiro ponto de contato para as vítimas, e os profissionais devem estar preparados para identificar sinais de violência, oferecer apoio e encaminhar para serviços especializados. A formação contínua e a sensibilização desses profissionais são essenciais para garantir um atendimento humanizado e eficaz.

A violência doméstica contra mulheres é, portanto, um problema de saúde pública e de direitos humanos, que requer uma abordagem integrada e multidisciplinar. A colaboração entre diferentes setores da sociedade, a implementação de políticas públicas eficazes e a promoção de uma cultura de igualdade são fundamentais para enfrentar e prevenir a violência doméstica.

Além da necessidade de políticas públicas eficazes, é fundamental que haja um fortalecimento das redes de apoio às vítimas, garantindo acesso a serviços de acolhimento, assistência jurídica e psicológica. Segundo Toneli (2007), as intervenções com homens autores de violência são essenciais para a prevenção de novos casos, pois apenas mudando atitudes e relações que encorajam a violência será possível reduzir sua incidência.

Dados recentes indicam que, em 2023, o Brasil registrou 3903 homicídios de mulheres, sendo que 35% desses crimes ocorreram dentro de casa, caracterizando-se como feminicídio. Esse cenário reforça a urgência de medidas preventivas e de proteção, além da capacitação das autoridades para identificar e combater esse tipo de violência.

Outro aspecto importante é a necessidade de campanhas educativas que promovam a conscientização sobre a violência doméstica e incentivem denúncias. Estudos apontam que 68% das brasileiras conhecem alguma mulher que já sofreu violência doméstica, mas 61% das vítimas não notificaram as autoridades policiais, evidenciando um alto índice de subnotificação.

De acordo com Soares (2012) e Flood (2011), o enfrentamento da violência doméstica deve incluir ações que envolvam os autores da violência, pois somente com a reeducação e responsabilização desses indivíduos será possível construir uma sociedade mais segura para as mulheres. Fatores como medo de retaliação, dependência financeira e descrença na eficácia das

medidas legais contribuem para essa realidade, tornando essencial o fortalecimento das políticas de proteção e acolhimento.

3. ANÁLISE DA LEI MARIA DA PENHA

A Lei nº11.340/2006, conhecida como lei Maria da Penha, representa um divisor de águas na luta contra a violência doméstica e familiar no Brasil. A lei visa proteger mulheres em situação de vulnerabilidade e assegurar mecanismos eficazes de prevenção, repressão e assistência. Como ressalta a jurista Dias (2019, p. 22), “a Lei Maria da Penha rompe com o paradigma da tolerância institucional à violência doméstica e traz a público a realidade oculta dentro de casa”. Ela inaugura, portanto, uma nova fase na política jurídica voltada aos direitos humanos das mulheres.

A criação da lei teve como origem o caso de Maria da Penha Maia Fernandes, que, após sobreviver a 2 tentativas de feminicídio praticadas por seu então marido, lutou durante quase duas décadas por justiça. Seu caso foi levado à Comissão Interamericana de Direitos Humanos, que condenou o Brasil por omissão e negligência em 2001.

Segundo Pimentel (2017, p. 113), que integrou o comitê de redação da lei, “foi necessário que um organismo internacional pressionasse o Estado Brasileiro para que ele assumisse sua responsabilidade em proteger mulheres da violência”. Isso demonstra como pressões externas podem impulsionar mudanças legislativas internas.

A lei Maria da Penha trouxe importantes inovações, como a definição ampliada de violência doméstica (incluindo violência psicológica, moral, patrimonial e sexual), a criação das medidas protetivas de urgência e a especialização dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher. Como destaca Moraes (2018, p. 458), “a legislação estabelece um sistema de proteção que rompe com a lógica puramente penal e repressiva, avançando para um modelo multidisciplinar de atendimento à vítima”. Essa perspectiva exige integração entre judiciário, Ministério público, Defensoria pública, polícias e serviços de assistência social.

Contudo, apesar dos avanços, a aplicação da lei enfrenta diversos obstáculos. Entre eles, destacam-se insuficiência de delegacias especializadas, a falta de preparo de agentes públicos, a resistência cultural, à igualdade de gênero e a revitimização das mulheres no processo judicial. Segundo Pitanguy (2020, p. 67), “a efetividade da Lei Maria da Penha está diretamente ligada à capacidade do Estado em implementar políticas públicas articuladas e

sustentáveis”. Isso inclui investimento em formação, acolhimento, proteção e ações educativas.

Além disso, a lei tem sido objeto de interpretações e adaptações pelo Poder Judiciário. Em decisões recentes, o Supremo Tribunal Federal (STF) e o Superior Tribunal de Justiça (STJ) têm ampliado o escopo da lei para proteger mulheres em diversas situações de violência, inclusive em relações não necessariamente familiares. Piovesan (2018, p. 131) observa que “a jurisprudência tem desempenhado um papel fundamental ao assegurar a efetividade da norma e adaptá-la às novas demandas sociais e jurídicas”. A constante evolução do entendimento judicial tem sido crucial para a atualização da aplicação da norma.

Por fim, cabe destacar que a lei Maria da Penha também tem um caráter educativo e transformador. Segundo Diniz (2021, p. 189), “a lei não é apenas uma ferramenta de punição, mas um símbolo de resistência e de transformação social ao afirmar que a violência contra a mulher não é natural nem tolerável”. A análise da lei exige, portanto, uma abordagem crítica e multidisciplinar, que considere seus aspectos jurídicos, sociais, culturais e institucionais.

3.1 Leis e medidas protetivas

A Urgência da Proteção: Análise dos Principais Artigos da Lei Maria da Penha em sua Relevância na Sociedade Brasileira. A violência doméstica e familiar configura um grave problema social no Brasil, demandando instrumentos legais eficazes para a sua erradicação.

A Lei nº 11.340/2006, a Lei Maria da Penha, emergiu como um marco fundamental nesse cenário, prevenir e proteger as mulheres em situação de vulnerabilidade. Este trabalho busca analisar concisamente os principais artigos desta lei, destacando sua estrutura essencial, os mecanismos de proteção instituídos e sua inegável relevância para a sociedade brasileira contemporânea. Pasinato, (2011).

A Lei Maria da Penha estabelece uma estrutura legal para a proteção integral da mulher contra a violência de gênero, reconhecendo a desigualdade histórica nas relações de poder. O Artigo 5º define o amplo alcance da lei,

enquanto o artigo 7º detalha as diversas formas de violência doméstica e familiar: física, psicológica, sexual, patrimonial e moral. Soares, (2015).

Essa especificação é crucial para a identificação e o enfrentamento da complexidade da violência de gênero. No núcleo da proteção oferecida pela lei residem as Medidas Protetivas de Urgência, descritos nos Artigos 22, 23 e 24. O Artigo 22 fala sobre as medidas aplicáveis ao agressor, como afastamento do lar e a proibição de contato. O Artigo 23 trata das medidas de proteção à mulher, incluindo o encaminhamento a programas de apoio e o afastamento do local de trabalho. O Artigo 24 apresenta outras medidas protetivas, como o atendimento psicossocial.

No âmbito processual, os Artigos 33 e 39 estabelecem diretrizes para o julgamento desses casos. A Lei Maria da Penha representa um avanço inegável no combate à violência contra a mulher. Pasinato, (2011), oferecendo um aparato legal para a proteção das vítimas. Dias, (2019). Sua relevância na sociedade brasileira é inquestionável, especialmente diante dos elevados índices de violência de gênero.

As medidas protetivas de urgência desempenham um papel vital na garantia da segurança imediata das mulheres em risco. Oliveira, (2020). Apesar dos avanços, a efetiva implementação da lei ainda enfrenta desafios, como a necessidade de recursos adequados e a persistência de uma cultura machista. Lima, (2022).

A disseminação do conhecimento sobre a lei e o fortalecimento das redes de apoio são essenciais para a sua plena eficácia. Soares, (2015). A conscientização e a educação da sociedade são passos cruciais para a construção de uma cultura de respeito e igualdade. Cury, (2017).

Em síntese, a Lei Maria da Penha, com seus principais artigos, constitui um instrumento legal fundamental para o enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a mulher no Brasil. Sua efetiva aplicação demanda um esforço contínuo da sociedade e do poder público para superar os obstáculos existentes e garantir o direito das mulheres a uma vida livre de violência.

A Lei Maria da Penha é muito importante para proteger as mulheres brasileiras. Ela mostra que a violência doméstica não pode ser aceita e que o agressor deve ser punido. Mesmo com os avanços, ainda existem muitos desafios, como a falta de informação e a demora no atendimento das vítimas.

Por isso, é essencial que todos continue falando sobre esse assunto e defendendo os direitos das mulheres. Só assim conseguiremos construir um futuro com mais respeito, igualdade e segurança para todas.

Principais Artigos da Lei Maria da Penha:

A violência contra a mulher é um problema extremamente grave, que infelizmente ainda é comum no nosso país. Pensando em proteger as mulheres e combater esse tipo de violência, foi criada a Lei nº 11.340/2006, mais conhecida como Lei Maria da Penha. Essa lei foi um grande avanço, pois trouxe mais proteção para as vítimas e punições mais duras para os agressores. Como disse Maria da Penha Fernandes, mulher que inspirou a criação da lei: “é imprescindível que a mulher tenha a quem recorrer quando decidir denunciar, e é dever do Estado acolher e proteger”. VEJA, (2025).

3.1.1 O que é Violência Doméstica e Familiar

Segundo a lei, é toda ação ou omissão que cause morte, dor, sofrimento físico, sexual, psicológico ou ainda prejuízo moral ou material. Antes da lei, nem todas essas formas de violência eram levadas a sério. Esse artigo foi importante para mostrar que não é só a agressão física que machuca uma mulher. A violência pode acontecer de várias maneiras e todas devem ser combatidas.

A violência pode se manifestar de diversas maneiras, todas igualmente prejudiciais e merecedoras de atenção em combate. A violência psicológica, por exemplo, pode incluir humilhações, ameaças e manipulações que afetam profundamente a saúde mental da vítima. A violência sexual, por sua vez, envolve qualquer ato de natureza sexual não consentido, causando traumas físicos e emocionais. Além disso, o sofrimento moral e material, como a difamação e a destruição de bens, também são formas de violência que podem ter impactos devastadores na vida das mulheres.

Portanto, é essencial que todas essas formas de violência sejam reconhecidas e combatidas com rigor. A conscientização sobre a amplitude do problema é o primeiro passo para a criação de políticas públicas eficazes e para a promoção de uma cultura de respeito e igualdade. A Lei de 2006 foi um marco

importante nesse sentido, mas a luta contra a violência de gênero deve continuar, com o apoio de toda a sociedade.

3.1.2 Artigo 7º - Tipos de Violência

O Artigo 7º da Lei Maria da Penha deixa bem claro quais são os tipos de violência que a mulher pode sofrer.

1. Física: Agressões como socos, tapas, empurrões, chutes e qualquer outro ato que cause no físico a vítima.

2. Psicológica: Ameaças, humilhações, ciúmes excessivos, isolamento, manipulação emocional, controle das ações e comportamentos, e qualquer outro ato que cause danos emocionais ou diminua a autoestima da mulher.

3. Sexual, forçar relações sexuais sem consentimento, obrigar a mulher a realizar atos sexuais que ela não deseja, impedir o uso de métodos contraceptivos ou forçar a mulher a engravidar ou abordar contra a sua vontade.

4. Patrimonial: Quando o agressor destrói, danifica, esconde ou rouba objetos, documentos, dinheiro, bens e recursos econômicos da mulher, visando prejudicá-la financeiramente.

5. Moral: Ofensas, xingamentos, calúnias, difamações, injúrias que mancham a reputação da mulher, afetando sua honra e dignidade.

Esse artigo é de extrema importância porque mostra que a violência contra a mulher pode se manifestar de várias formas, não se limitando apenas a agressão física. Todas essas formas de violência são prejudiciais e precisam ser denunciadas e punidas rigorosamente. A conscientização sobre a diversidade das formas de violência é essencial para que as vítimas possam reconhecer os abusos e buscar ajuda. Além disso, é fundamental para que a sociedade como um todo compreenda a gravidade do problema e se mobilize para combatê-lo.

3.1.3 Artigo 9º - Ajuda e Apoio às Vítimas

Além de punir o agressor, a lei também oferece suporte essencial à vítima. O Artigo 9º da Lei Maria da Penha estabelece que o Estado deve proporcionar atendimento médico, psicológico e assistência social para mulheres que sofrem violência. Esse artigo é crucial, pois reconhece a necessidade de um apoio

abrangente para ajudar as vítimas a superarem os traumas e reconstruir suas vidas.

1. Abrigos: Espaços seguros onde as vítimas podem se proteger dos agressores e receber apoio imediato.

2. Acompanhamento psicológico: Atendimento especializado para ajudar as mulheres a lidar com os efeitos emocionais e psicológicos da violência, promovendo a recuperação da autoestima e da saúde mental.

3. Apoio jurídico: Assistência legal para orientar as vítimas sobre seus direitos, ajudar na denúncia dos agressores e acompanhar os processos judiciais.

Esses serviços são fundamentais para que a mulher consiga sair da situação de violência e recomeçar sua vida com segurança e dignidade.

Além disso, o apoio contínuo é essencial para garantir que as vítimas não retornem ao ciclo de violência e possam construir um futuro melhor. A implementação desses serviços demonstra o compromisso do Estado em proteger as mulheres e promover a igualdade de gênero, oferecendo uma rede de suporte que vai além da punição dos agressores.

3.1.4 Artigo 22º - Medidas Protetivas de Urgência

Quando a mulher corre perigo, o juiz pode aplicar medidas de proteção com urgência, conforme o Artigo 22º da Lei Maria da Penha. Essas medidas são essenciais para garantir a segurança imediata da vítima e podem incluir.

1. Afastar o agressor de casa: O juiz pode determinar que o agressor seja retirado do domicílio, permitindo que a mulher e seus filhos permaneçam em segurança no lar. Essa medida visa proteger a integridade física e emocional da vítima, evitando novos episódios de violência.

2. Impedir qualquer tipo de contato entre ele e a vítima: O juiz pode proibir o agressor de se aproximar da vítima, seja pessoalmente, por telefone, mensagens ou qualquer outro meio de comunicação. Essa medida é crucial para evitar intimidações, ameaças e novas agressões, garantindo que a mulher possa viver sem medo.

3. Garantir que a mulher continue morando no local enquanto o agressor é retirado: Além de afastar o agressor, o juiz pode assegurar que a vítima tem o direito de permanecer na residência, mesmo que esta seja de propriedade do

agressor. Isso é importante para que a mulher não seja duplamente penalizada, tendo que deixar seu lar enfrentar dificuldades adicionais.

3.1.5 Artigo 41º - Nada de Penas Leves

A Lei Maria da Penha trouxe mudanças significativas na forma como a violência doméstica é tratada no Brasil. Antes da lei, muitos agressores recebiam penas leves, como multas ou serviços comunitários, o que não refletia a gravidade dos crimes. O Artigo 41º proibiu essas penas alternativas, exigindo que os agressores enfrentem consequências mais severas, como a prisão. Isso fez com que a Justiça passasse a tratar esses crimes com mais rigor, proporcionando mais segurança e confiança às vítimas.

Além de punir os agressores, a lei também oferece suporte essencial às vítimas. O artigo 9º estabelece que o Estado deve fornecer atendimento médico, psicológico e assistência social, incluindo abrigos, acompanhamento psicológico e apoio jurídico.

Essas medidas são fundamentais para ajudar as mulheres a superar os traumas e reconstruir suas vidas, garantindo um ambiente seguro e respeitoso. A aplicação dessas medidas demonstra o compromisso do sistema judiciário e do Estado em proteger as mulheres e combater a violência de gênero de forma eficaz.

3.1.6 Nova Lei de Combate à Violência Psicológica

A violência psicológica contra a mulher é uma das formas mais complexas e silenciosas de agressão, pois não deixa marcas físicas, mas provoca profundos danos emocionais, afetando a autoestima, a saúde mental e a autonomia da vítima. Nos últimos anos, o Brasil tem avançado na criação de leis que ampliam a proteção às mulheres, com destaque para a Lei nº 14.188/2021, sancionada em 28 de julho de 2021, que alterou a Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) e passou a tipificar a violência psicológica como crime.

Em 24 de agosto de 2024, o presidente Luiz Inácio Lula da Silva sancionou, ao lado das ministras Cida Gonçalves (Mulheres), Gleisi Hoffmann (Relações Institucionais) e da primeira-dama Janja Lula da Silva, uma nova lei que reforça o compromisso do governo federal no enfrentamento às diversas formas de violência contra mulheres e meninas. A norma, originada do Projeto de Lei nº 370/2024, de autoria da deputada federal Jandira Feghali, amplia a

rede de proteção, aprimora mecanismos de denúncia e fortalece a aplicação de medidas protetivas.

Segundo Souza (2022), a tipificação da violência psicológica representa um marco histórico, pois possibilita a responsabilização dos agressores com pena de seis meses a dois anos de prisão, além de multa. Para Silva et al. (2023), entretanto, a aplicação prática da lei enfrenta desafios, principalmente no que diz respeito à comprovação do abuso, visto que esse tipo de violência raramente apresenta evidências físicas. Em muitos casos, são necessários relatos detalhados, testemunhos e registros documentais para subsidiar a denúncia.

Outro avanço trazido pela legislação é o Programa Sinal Vermelho, que permite que mulheres peçam ajuda discretamente por meio de um "X" vermelho desenhado na palma da mão, podendo apresentá-lo em farmácias e outros estabelecimentos cadastrados. Costa, (2022). Essa iniciativa tem se mostrado eficiente na identificação de vítimas e no encaminhamento para os serviços adequados.

Além disso, Fernandes (2024) destaca que o ambiente digital ampliou os desafios no combate à violência psicológica. A disseminação de fake news, o cyberstalking e o uso de inteligência artificial para manipulação de imagens e dados criam novas formas de assédio e pressão emocional. Diante disso, é essencial que a legislação acompanhe a evolução tecnológica, fortalecendo mecanismos de prevenção e punição.

Portanto, a nova lei de 2024, juntamente com as alterações já promovidas na Lei Maria da Penha, representa um passo significativo na defesa dos direitos das mulheres. No entanto, sua efetividade depende de ações integradas, como a capacitação dos profissionais do sistema de justiça, a ampliação da rede de acolhimento, o investimento em campanhas de conscientização e o desenvolvimento de ferramentas tecnológicas que auxiliem na identificação e no combate à violência psicológica.

3.2 Papel do Judiciário e da Polícia

No Estado Democrático de Direito, a atuação do Judiciário e das forças policiais é fundamental para garantir a efetividade das leis e a proteção dos direitos fundamentais.

O Judiciário, como poder independente, tem a responsabilidade de assegurar o cumprimento da Constituição e dos direitos humanos. Como destaca Gomes (2019, p. 45), “a jurisdição constitucional é o principal instrumento de limitação do poder e de defesa dos direitos fundamentais”. Assim, cabe ao Poder Judiciário a função de interpretar e aplicar o ordenamento jurídico, garantindo a estabilidade institucional e o respeito às garantias individuais.

A atuação da polícia, por sua vez, deve estar estritamente subordinada aos princípios constitucionais e aos direitos fundamentais dos cidadãos. De acordo com Di Pietro (2020, p. 114), “a função da polícia administrativa é de caráter preventivo, enquanto a polícia judiciária atua de forma repressiva, sob controle do Judiciário”. Isso significa que a polícia não deve agir de forma autônoma ou arbitrária, mas sim dentro dos limites da legalidade, sob fiscalização permanente. A atuação policial deve respeitar os princípios da legalidade e da proporcionalidade, e a dignidade da pessoa humana.

Um ponto crucial para o equilíbrio entre os poderes e para garantia de direitos fundamentais é o controle externo da atividade policial, exercido principalmente pelo Ministério Público. Essa função de fiscalização tem o objetivo de evitar abusos e assegurar que a atuação policial respeite os parâmetros legais e constitucionais.

Nesse sentido, Osório (2016, p. 210) enfatiza que “a repressão aos abusos de autoridade deve ser severa, mas ao mesmo tempo garantir a funcionalidade das instituições”. Ele destaca ainda que o controle externo não pode ser confundido com intervenção indevida, mas sim com a promoção de uma atuação responsável e dentro dos limites legais.

A formação dos profissionais da segurança pública e do sistema de justiça é outro elemento central nesse debate. Segundo Lima (2019, p. 82), diretor-presidente do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, “não se pode esperar uma polícia cidadã com uma formação autoritária e militarizada”. A construção de uma policial democrática requer investimentos em formação técnica, ética em direitos humanos, além da valorização profissional e da criação de mecanismos de participação social. Do mesmo modo, magistrados e membros do Ministério Público precisam de formação crítica e interdisciplinar para compreender o impacto social de suas decisões.

Além disso, o conceito de justiça restaurativa tem ganhado espaço como alternativa ao modelo punitivista tradicional. Segundo Zehr (2002, p. 27), anunciador da justiça restaurativa, “mais do que punir, é preciso restaurar os danos, reintegrar vítimas, ofensores e comunidades afetadas”. O Judiciário brasileiro já iniciou alguns projetos-piloto nesse sentido, como os Núcleos de Justiça Restaurativa instalados em diversos tribunais estaduais. Trata-se de uma mudança de paradigma que aproxima o sistema de justiça da população e humaniza as relações sociais.

A colaboração entre Judiciário, Ministério Público e Polícia é essencial para uma investigação eficaz e respeito aos direitos fundamentais. Conforme Morrone (2021, p. 101), “a atuação integrada entre operadores do sistema de justiça fortalece a investigação criminal, reduz os riscos de nulidades e assegura a legalidade dos procedimentos”. Essa cooperação entre as instituições deve ser pautada por protocolos claros e formação conjunta, reduzindo falhas processuais e melhorando a qualidade dos resultados judiciais.

A transparência institucional também é fundamental para legitimar a atuação estatal. Costa (2020, p. 67) afirma que “a publicidade dos atos e a prestação de contas são instrumentos eficazes para que a sociedade monitore a atuação do sistema de justiça e das forças policiais”. A adoção de sistemas eletrônicos de consulta processual e controle cidadão sobre políticas de segurança pública é um importante passo nessa direção.

Entretanto, persistem desafios estruturais que precisam ser superados. Segundo Freitas (2018, p. 92), “a sobrecarga processual e a defasagem de tecnologia prejudicam a efetividade das decisões judiciais e dificultam o acompanhamento das ações policiais”. Investimentos em tecnologia, automação de rotinas judiciais e melhoria das condições de trabalho são medidas urgentes para modernizar a estrutura do sistema de justiça.

Além disso, a responsabilização de agentes públicos por eventuais abusos é imprescindível. Moraes (2019, p. 158) destaca que “os mecanismos de accountability, como corregedorias e ouvidorias, devem atuar de forma independente e permanente, garantindo que desvios de conduta sejam punidos com imparcialidade”. Um sistema de controle robusto fortalece a confiança da população nas instituições e desestimula práticas autoritárias.

O engajamento da sociedade civil é peça-chave para a construção de um sistema de justiça democrático. De acordo com Silva (2022, p. 45), “a participação da comunidade no conselho de segurança, no acompanhamento de mutirões judiciais e no ambiente escolar fomenta uma cultura de respeito aos direitos e fortalece o tecido social”. Assim, o poder estatal e o controle social devem caminhar de mãos dadas em um esforço coletivo por justiça e segurança.

A adoção de protocolos integrados entre Judiciário, Ministério Público e a Polícia reforça a accountability e fortalece a investigação penal. De acordo com Silva (2016, p. 59), “controle da polícia e ‘accountability’: entre culpados e responsáveis...” aponta que corrigir desvios depende de mecanismos formais de fiscalização e transparência interna. Isso inclui corregedorias, ouvidorias e normas claras sobre condutas policiais, elementos fundamentais para disciplinar o uso da força e reduzir abusos institucionais.

A transparência institucional também exige que a Polícia Civil assuma o dever de fornecer dados sobre produtividade, ocorrências e resultados. Como orienta publicação da JusPol (2023, p. 120), “existe um dever de prestar contas... no âmbito da Polícia Judiciária Civil, esse dever ser passado pelo absoluto domínio do número global de ocorrências registradas... Isso é accountability, um dever de transparência e um direito do cidadão...”. A disponibilização sistemática de dados agrega legitimidade às ações policiais e fortalece a confiança da população.

Outro aspecto essencial é o controle horizontal entre instituições estatais. Pesquisa da Redes (2021, p. 33) destaca que “a accountability horizontal trata da relação de controle recíproco entre os poderes ou agências estatais” ou seja, Judiciário, Ministério Público, polícias e legislativo devem fiscalizar-se mutuamente. Esse modelo impede o autoritarismo institucional e sustenta o equilíbrio democrático.

Por fim, o aprimoramento tecnológico é um meio eficaz de modernizar as rotinas judiciais e policiais. O Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2019, p. 45) enfatiza que a coleta e análise de dados sobre letalidade policial e estatísticas criminais produzem uma visão mais exata da realidade, permitindo políticas públicas mais eficientes. Investimentos em sistemas eletrônicos para consulta processual, perícias digitais e inteligência policial – devidamente

pautados na legalidade – são indispensáveis para um sistema de justiça moderno e confiável.

3.3 Efetividade da lei nos últimos anos

A violência contra a mulher no Brasil apresenta índices preocupantes e coloca o país em uma posição desfavorável no cenário internacional. De acordo com levantamentos, uma mulher é agredida a cada 15 segundos. Esses episódios de violência acontecem tanto em ambientes públicos quanto dentro de casa. Guimarães et al, (2015).

A violência contra a mulher tem raízes profundas nas construções culturais relacionadas à educação de gênero ao longo da história. Esse tipo de comportamento está ligado a uma estrutura hierárquica entre homens e mulheres, reforçada por formas distintas de socialização promovidas pela família, escola, igreja, círculos sociais e meios de comunicação. Essa educação desigual contribui para a formação de papéis sociais baseados em estereótipos de “machos” e “fêmeas”, o que perpetua a desigualdade de gênero e, conseqüentemente, a violência. É fundamental compreender e enfrentar esse problema para promover mudanças reais na sociedade Fonseca et al, 2016).

O Código Civil de 2002, elaborado em consonância com a Constituição Federal de 1988, que estabelece a igualdade legal entre homens e mulheres. Em diversos de seus dispositivos, busca eliminar a discriminação historicamente imposta às mulheres que eram tratadas como inferiores em relação aos homens no que diz respeito aos seus direitos. Barreto, (2015).

No final da década de 1970 e início da década de 1980, diversas mobilizações femininas no Brasil impulsionaram a criação das primeiras delegacias especializadas no atendimento às vítimas de violência de gênero. As Delegacias da Mulher surgiram com o objetivo de combater a impunidade e garantir um acolhimento mais adequado às mulheres vítimas de diferentes formas de agressão, oferecendo um espaço mais sensível e preparado para lidar com essas situações delicadas. Rifiotis, (2004).

Esse contexto marcou um momento de maior conscientização sobre a violência doméstica e familiar contra a mulher, tornando mais evidente um problema social que, até então, era amplamente silenciado. Com isso, muitas mulheres passaram a denunciar os abusos sofridos dentro do ambiente

doméstico, muitas vezes praticados por parceiros ou familiares. Essa nova visibilidade revelou a urgência de ações por parte do Estado, já que, apesar de conhecida, a violência contra a mulher era frequentemente negligenciada e pouco denunciada. Grossi, (1998).

Apesar dos avanços conquistados na garantia dos direitos das mulheres, a sociedade brasileira ainda se sustenta em muitos aspectos sobre uma base patriarcal hierárquica, na qual o homem é visto como a principal autoridade dentro do núcleo familiar. Essa visão reforça a ideia de que os demais membros da família, especialmente as mulheres, devem se submeter à sua liderança. Como resultado, a superioridade masculina acaba sendo naturalizada e serve de justificativa para atitudes autoritárias, incluindo o uso da violência como forma de afirmação de poder, tratando a mulher como uma posse sob seu controle. Furtado et al. (1999).

É alarmante a quantidade de mulheres que sofrem agressões físicas por parte de seus maridos, além de serem submetidas a diversas formas de violência, que vão desde a humilhação até a violência corporal. A violência de gênero se destaca como uma das formas mais graves, pois muitas vezes a vítima não encontra outra saída senão conviver diariamente com seu agressor. Esse tipo de violência ocorre, em grande parte, dentro do ambiente doméstico, um espaço que deveria ser reservado à paz, ao respeito e ao carinho entre os membros da família. Bastos (2007, p. 125).

Mulheres que sofrem violência doméstica frequentemente se veem obrigadas a continuar dividindo o mesmo espaço com seus agressores, seja pela falta de alternativas, recursos limitados ou pelo medo, ficando assim vulneráveis a agressões constantes. O que deveria ser um lugar de proteção, afeto e segurança, o lar, acaba se transformando em um ambiente onde a violência contra a mulher é muitas vezes escondida e silenciada. Brasil, (2015).

A Lei Maria da Penha (Lei 11.340/2006), em seu artigo 7º, classifica a violência física como uma das modalidades de violência doméstica e familiar contra a mulher, definindo-a como qualquer ação que cause danos à integridade ou saúde corporal da vítima. Assim, toda agressão que provoque lesões físicas é enquadrada como violência física. Contudo, é fundamental destacar que, embora essa forma de violência seja mais facilmente identificada pelos sinais

visíveis no corpo, ela não é a única maneira pela qual a violência pode se manifestar. Brasil, (2006).

O inciso V do artigo 7º da Lei nº 11.340/2006, conhecida como Lei Maria da Penha, reconhece a violência moral como uma forma de violência doméstica e familiar contra a mulher. Essa modalidade é caracterizada por ações que envolvem calúnia, difamação ou injúria, tendo como objetivo atingir a honra e a reputação da vítima, comprometendo sua dignidade diante da sociedade. Brasil, (2006).

A introdução do feminicídio como uma forma qualificada de homicídio ocorreu com a promulgação da Lei nº 13.104, em 9 de março de 2015, que modificou o artigo 121 do código Penal Brasileiro. Esse tipo de crime é definido como o assassinato de mulheres motivado por razões relacionadas ao fato de serem do sexo feminino. A legislação considera que a motivação de gênero quando o crime ocorre em contextos de violência doméstica e familiar ou quando é movido por menos peso ou discriminação à condição de mulher. Brasil, (2015).

Com essa alteração, o feminicídio passou a ser classificado como crime hediondo, o que implica punições mais severas. A pena pode ser aumentada de 1/3 até a metade em casos específicos, como quando o crime é cometido durante a gestação ou nos 3 meses posteriores ao parto, contra mulheres com menos de 14 anos, com mais de 60 anos, com deficiência, ou ainda quando ocorre na presença de familiares diretos, como filhos ou pais da vítima. Brasil, (2015).

Em 1983, a biofarmacêutica Maria da Penha Maia Fernandes foi vítima de 2 tentativas de assassinato cometidas por seu marido. A primeira agressão foi um disparo de arma de fogo que a deixou paraplégica, e a segunda tentativa consistiu em uma tentativa de eletrocussão. Apesar da gravidade dos crimes, apenas em setembro de 1984 a denúncia foi formalizada junto ao Ministério Público. O autor foi condenado em maio de 1991 a 8 anos de prisão, mas utilizou diversos recursos legais para adiar o início do cumprimento da pena. O processo judicial se arrastou por 15 anos, sem que houvesse efetiva punição do agressor. Fernandes, et al. (2015).

Entretanto, somente as medidas protetivas estabelecidas por lei não são suficientes para erradicar o problema. É fundamental que o estado atue não apenas após a agressão, mas também de forma preventiva, conforme

determinada a Constituição Federal de 1988, que estabelece a obrigação do poder público de proteger a família e garantir assistência a seus membros, especialmente nos casos de violência doméstica. Nesse contexto, é responsabilidade estatal implementar estratégias voltadas à prevenção, ao apoio às vítimas e a responsabilização dos agressores, buscando romper o ciclo de violência que ainda persiste em muitas famílias brasileiras. Brasil, (1988).

A Lei nº 11.340/2006, reforça esse compromisso ao assegurar a assistência integral à mulher em situação de violência. Entre suas disposições está a criação de juizados de violência doméstica e familiar contra a mulher, que devem contar com equipes multidisciplinares para prestar atendimento especializado e humanizado.

Esses profissionais têm a função de acolher as vítimas, avaliar suas necessidades específicas e indicar o melhor tipo de suporte. A decisão sobre a forma e a extensão do atendimento é de competência do juiz responsável pelo caso e deve considerar as particularidades de cada situação.

4. LOGÍSTICA AO ATENDIMENTO

No contexto atual, um dos maiores desafios para o desenvolvimento da logística no Brasil está diretamente relacionado às limitações e deficiências da infraestrutura de transportes e dos sistemas de comunicação. Essas falhas comprometem o desempenho logístico, afetando não apenas o tempo de entrega, mas também os custos operacionais e a qualidade do serviço prestado. A logística, nesse cenário, deve ser compreendida como um processo essencial, à competitividade empresarial, pois envolve uma série de atividades interligadas que garantem o fluxo eficiente de insumos e produtos, desde a aquisição da matéria-prima até a entrega final ao consumidor. Assim, uma logística eficaz depende diretamente de investimentos estratégicos e infraestrutura e tecnologia capazes de promover maior integração entre os diferentes modais e garantir fluidez ao processo logístico. Deimling et al. (2016).

Além disso, fundamental destacar que, no ambiente organizacional contemporâneo, o atendimento ao cliente ocupa a posição central nas estratégias empresariais. O cliente, cada vez mais exigente e informado, espera rapidez, precisão e qualidade em todos os pontos de contato com a empresa. Um atendimento bem estruturado, que se baseia em credibilidade, agilidade, respeito às necessidades do consumidor, torna-se um diferencial competitivo relevante. Para tanto, é imprescindível que as organizações adotem uma gestão logística eficiente, com processos bem planejados e apoiados por tecnologias que possibilitem respostas rápidas e alinhadas às expectativas do mercado. Tal abordagem contribui não apenas para a fidelização do cliente, mas também para a construção de uma imagem positiva da empresa frente à concorrência. Neto et al. (2015).

A satisfação do cliente, nesse contexto, emerge como um indicador decisivo de qualidade e eficiência organizacional. Ela pode ser mensurada a partir da relação entre o que o cliente esperava e aquilo que ele efetivamente recebeu.

Quando a percepção do serviço ou produto supera expectativa inicial, a satisfação ocorre de forma natural, podendo até surpreender positivamente o consumidor. Por outro lado, se a percepção for inferior à expectativa, a frustração se estabelece, impactando negativamente a confiança e a imagem da organização perante o mercado. Dessa forma, compreender os fatores que

influenciam essa percepção tem como investir em estratégias que ali nem as promessas da empresa. A experiência real do cliente é essencial para garantir relações duradoras e vantajosas para ambas as partes. Gonçalves, (2007).

4.1 Logística ao atendimento nas delegacias

O estudo de Garcia et al., (2016) investiga a violência doméstica e familiar contra a mulher, analisando fatores associados ao atendimento de vítimas em serviços de urgência e emergência no Brasil. Mulheres jovens (18-29 anos), com baixa escolaridade e sem atividade remunerada estão entre os grupos mais vulneráveis. Além disso, Duarte (2016) destaca que o consumo de bebida alcoólica está fortemente associado à ocorrência desses casos.

Freitas (2016) também aponta que a violência ocorre principalmente nos finais de semana e durante a noite ou na madrugada, o que evidencia a necessidade de adequação dos serviços de atendimento às vítimas. Já Silva (2016) reforça a importância de políticas públicas voltadas à prevenção e ao enfrentamento da violência doméstica, além da ampliação do acesso a serviços especializados para as vítimas.

A pesquisa demonstra a urgência de estratégias eficazes para reduzir esses casos e proteger as mulheres em situação de vulnerabilidade. Conforme Garcia (2016), a implementação de medidas preventivas pode contribuir significativamente para a diminuição dos índices de violência e para um atendimento mais eficiente às vítimas.

O estudo de Souza (2016) enfatiza a importância do plantão psicológico na Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM), destacando sua atuação no acolhimento e orientação das vítimas de violência. Segundo Farinha (2016), o plantão psicológico é constituído por um espaço de escuta qualificada, permitindo que as vítimas expressem suas emoções e encontrem suporte imediato. Essa perspectiva reforça a necessidade de abordagens humanizadas nos atendimentos realizados nas delegacias.

Já Souza (2016) aponta que a presença de profissionais da psicologia no ambiente policial pode contribuir significativamente para a promoção dos direitos das vítimas, oferecendo um suporte que vai além da assistência jurídica. Essa

afirmação ressalta o papel fundamental do atendimento psicológico na proteção e no empoderamento das mulheres em situação de vulnerabilidade.

Além disso, Farinha e Souza (2016) destacam que na maioria dos atendimentos realizados no plantão envolve mulheres adultas vítimas de violência doméstica, mas há também uma incidência relevante de crianças vítimas de violência sexual. Essa observação evidencia a necessidade de políticas públicas mais amplas e eficazes para lidar com diferentes formas de violência.

Dessa forma, o estudo de Farinha e Souza (2016) reforça a importância da implementação de estratégias de atendimento psicológico nas delegacias especializadas, garantindo suporte emocional e orientação para as vítimas, além de contribuir para o enfrentamento da violência de maneira mais eficaz.

4.2 Logística ao acolhimento às vítimas de violência doméstica

A logística, tradicionalmente associada ao setor empresarial e militar, tem ganhado espaço como elemento estratégico na gestão pública e em ações sociais, especialmente no que se refere ao acolhimento de vítimas de violência doméstica. Segundo Ballou (2006), logística é o processo de planejamento, implementação e controle do fluxo eficiente e eficaz de bens, serviços e informações do ponto de origem ao ponto de consumo, com o propósito de atender às exigências do cliente. Aplicando esse conceito ao contexto da violência doméstica, compreende-se que a logística pode ser utilizada como instrumento essencial para garantir a rápida mobilização de recursos, transporte seguro de vítimas e distribuição de suprimentos em abrigos, promovendo um acolhimento mais humanizado e eficiente.

A necessidade de uma estrutura logística bem planejada no suporte às vítimas é reforçada por Minayo (2013), que ressalta que o atendimento à mulher em situação de violência deve ser imediato, contínuo e articulado entre diferentes serviços. Isso implica não apenas na presença de profissionais capacitados, mas também na existência de fluxos definidos, veículos disponíveis para remoção de vítimas, segurança na locomoção e integração entre delegacias, hospitais, abrigos e centros de referência.

A autora defende que a logística não é apenas uma questão de movimentação de insumos, mas sim uma garantia de dignidade e de efetividade

no amparo às vítimas. Em consonância, Silva e Andrade (2017) destacam que a articulação logística entre os diversos órgãos envolvidos no atendimento como a Polícia Civil, Ministério Público, serviços de saúde e assistência social é fundamental para assegurar um acolhimento integrado.

A falta de comunicação e de protocolos conjuntos muitas vezes resulta em revitimização da mulher, que precisa repetir sua história diversas vezes ou enfrentar obstáculos burocráticos que atrasam sua proteção. Segundo os autores, a criação de um “fluxo logístico humanizado” deve incluir centros de triagem, transporte especializado, estoques de itens básicos e sistemas de informação que permitam o acompanhamento contínuo dos casos.

Além disso, conforme aponta Godoy, a logística reversa, conceito oriundo da gestão ambiental, pode ser aplicada de forma adaptada à reintegração das vítimas na sociedade. Isso inclui o retorno à vida cotidiana com suporte psicológico, reinserção no mercado de trabalho e acompanhamento social. Para o autor, “a lógica da logística reversa, quando aplicada ao processo de acolhimento e reabilitação, permite que se pense a trajetória da vítima não apenas até o abrigo, mas também sua saída com dignidade e autonomia”. Godoy, (2020, p. 145). Esse olhar ampliado contribui para políticas públicas mais sustentáveis e efetivas.

Por fim, Oliveira e Mendes analisam experiências internacionais de logística aplicada a programas de proteção à mulher e concluem que a tecnologia é uma grande aliada. Segundo os autores, o uso de plataformas digitais para agendamento de atendimentos, acompanhamento de denúncias, rastreamento de rotas seguras e mapeamento de zonas de risco permite que os recursos sejam alocados com maior precisão e rapidez. “A logística tecnológica aplicada ao acolhimento é uma ferramenta de inteligência essencial na prevenção e enfrentamento da violência de gênero”. Oliveira et al., (2021, p. 98). Tais medidas mostram como a inovação logística pode salvar vidas.

5 PESQUISA DE CAMPO

A pesquisa de campo foi realizada com o objetivo de aproximar a análise acadêmica da realidade prática vivenciada pelas instituições que compõem a rede de proteção as mulheres vítimas de violência doméstica. Essa etapa permitiu observar diretamente os processos, desafios e estratégias adotadas pelos profissionais envolvidos no atendimento às vítimas. A escolha da pesquisa de campo é relacionada pela necessidade de compreender, de forma aprofundada, o funcionamento cotidiano dos atendimentos das mulheres violentadas em Mogi Guaçu, bem como os aspectos humanos e institucionais que influenciam a qualidade do acolhimento. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas com profissionais que atuam diretamente na linha de frente do atendimento, permitindo a obtenção de informações qualitativas sobre a estrutura, os fluxos de trabalho, os recursos disponíveis e as percepções sobre o impacto emocional da função.

5.1 Cenário

A presente pesquisa foi desenvolvida na Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) de Mogi Guaçu e na Secretaria de Segurança Pública, localizada na Avenida Nove de Abril, região central da cidade e no 26º Batalhão da Polícia Militar que está localizada no Jardim Novo I, também em Mogi Guaçu. O local foi estrategicamente escolhido por estar próximo a outros órgãos públicos e instituições de segurança, além de ser uma referência regional no enfrentamento à violência contra a mulher. Assim, a DDM representa um espaço institucional de grande relevância social e um campo fértil para a análise prática da atuação da rede de proteção feminina.

O ambiente físico da DDM e dos demais lugares onde a pesquisa foi realizada é composto por salas de recepção, atendimento, setor administrativo e uma sala destinada à escuta especializada das vítimas, garantindo maior privacidade e acolhimento. Conta ainda com uma área de apoio voltada às mulheres que procuram auxílio. Contudo, observam-se limitações estruturais diante da alta demanda diária, o que impõe desafios ao oferecimento de um atendimento plenamente humanizado e eficiente.

No âmbito institucional, a DDM de Mogi Guaçu é uma unidade da Polícia Civil voltada exclusivamente ao acolhimento e à proteção de mulheres vítimas

de violência doméstica, sexual, psicológica e patrimonial. Entre suas principais atribuições estão a formalização de denúncias, a emissão de medidas protetivas, a condução de investigações e o encaminhamento das vítimas à rede de apoio. Sua atuação é integrada a órgãos como o Ministério Público, o Poder Judiciário, o CRAS, o CREAS e as unidades de saúde, formando uma rede intersetorial de proteção essencial à garantia dos direitos das mulheres.

O contexto social e cultural atendidos pelos órgãos de defesas é marcado pela diversidade, refletindo a pluralidade da população. Muitas mulheres que procuram o serviço enfrentam barreiras como resistência familiar, dependência financeira e preconceitos sociais, fatores que dificultam o rompimento do ciclo da violência. Diante disso, é configurado um espaço de escuta ativa, acolhimento e fortalecimento da autonomia feminina, promovendo não apenas o atendimento jurídico, mas também o apoio emocional e social necessário ao processo de reconstrução das vítimas.

A escolha dessa instituição como campo de pesquisa justifica-se por sua relevância no enfrentamento à violência de gênero e pela possibilidade de observar, na prática, a aplicação das políticas públicas de proteção à mulher. A pesquisa integra o tema central do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), que busca compreender o funcionamento e os desafios da rede de proteção à mulher em situação de violência doméstica no município de Mogi Guaçu.

A amostragem da pesquisa contempla cerca de três profissionais, entre integrante da própria DDM e representantes de instituições parceiras. O público participante é formado por delegadas, escritãs, psicólogas, assistentes sociais e demais agentes diretamente envolvidas no atendimento e encaminhamento das vítimas. O objetivo é compreender, a partir de suas experiências e percepções, os principais desafios enfrentados, as lacunas na integração entre os serviços e as possibilidades de aprimoramento da rede de proteção.

O método de pesquisa de campo foi adotado pela necessidade de aproximar a análise acadêmica da realidade cotidiana dessas instituições. Diferentemente de levantamentos puramente estatísticos, as entrevistas realizadas permitiram captar detalhes importantes sobre as condições de trabalho, as dificuldades operacionais, os recursos disponíveis e os impactos emocionais que o exercício dessa função acarreta as profissionais. As informações obtidas foram sistematizadas em tabelas comparativas, facilitando

a visualização das convergências e divergências entre as falas das entrevistadas.

Dessa forma, o estudo proporciona uma visão ampla e humanizada do funcionamento da rede de proteção à mulher no município, destacando tanto os aspectos formais e institucionais quanto os elementos humanos que permeiam o atendimento às vítimas.

Além de contribuir para a reflexão sobre políticas públicas, esta pesquisa busca identificar falhas, potencialidades e propor estratégias de fortalecimento da rede de atendimento. Ao reunir diferentes perspectivas profissionais, pretende-se oferecer subsídios práticos e teóricos que orientem gestores e profissionais na construção de um serviço mais eficaz, empático e resolutivo.

5.2 Amostra

A pesquisa adotou uma abordagem de caráter misto, combinando métodos quantitativos e qualitativos de forma complementar para garantir maior profundidade analítica e permitir uma compreensão mais ampla do fenômeno estudado. Por decisão metodológica e ética, optou-se por não realizar entrevistas diretamente com vítimas, preservando sua integridade emocional, evitando possíveis processos de revitimização e respeitando princípios fundamentais relacionados ao cuidado e à proteção de pessoas em situação de vulnerabilidade.

A amostra primária é composta por três profissionais que atuam diretamente no atendimento às vítimas no município de Mogi Guaçu. Esses profissionais ocupam funções estratégicas dentro do fluxo institucional de acolhimento e encaminhamento, como assistente social, escritã, psicóloga ou delegada, desempenhando papéis essenciais na primeira escuta, no registro dos fatos, no apoio psicossocial e nas medidas de proteção. A seleção dos participantes ocorreu por meio de amostragem intencional, privilegiando sujeitos com experiência consolidada, contato direto e contínuo com casos de violência doméstica e conhecimento aprofundado sobre os procedimentos adotados pelos serviços públicos.

A escolha desse perfil de participantes teve como objetivo captar não apenas informações técnicas e operacionais, mas também percepções

subjetivas sobre os desafios enfrentados, as limitações estruturais, os recursos disponíveis e as práticas de acolhimento humanizado no contexto institucional. Assim, buscou-se compreender como esses profissionais avaliam a efetividade das políticas públicas, a articulação da rede de proteção e os principais entraves que dificultam a garantia dos direitos das mulheres.

A utilização da amostragem intencional mostrou-se adequada, pois permitiu priorizar indivíduos com vivência prática e expertise no atendimento, favorecendo a obtenção de dados mais precisos e contextualizados. Dessa forma, o estudo pôde se aprofundar na análise do funcionamento real da rede de proteção à mulher em Mogi Guaçu, contribuindo para diagnósticos mais qualificados e para a construção de propostas de melhoria das práticas e fluxos institucionais.

5.3 Instrumento de pesquisa

Para a coleta de dados, foi utilizado como instrumento de pesquisa um roteiro de entrevista semiestruturada, elaborado com base nos objetivos específicos do estudo. Esse tipo de instrumento permite flexibilidade na condução das entrevistas, possibilitando aprofundar temas relevantes conforme as respostas dos participantes. O roteiro foi composto por perguntas semiabertas, distribuídas em eixos temáticos como: estrutura institucional, práticas de acolhimento, desafios operacionais, integração entre os órgãos da rede de proteção e impactos emocionais do trabalho.

As questões foram formuladas com linguagem acessível e técnica, visando estimular reflexões críticas e relatos espontâneos por parte das profissionais entrevistadas. As entrevistas foram realizadas presencialmente na sede da Secretaria de Segurança Pública; Delegacia da Mulher (DDM) e na base do 26º batalhão da Polícia Militar onde se abriga a patrulha Guardiã da Mulher em Mogi Guaçu, em ambiente reservado, garantindo privacidade e conforto às participantes.

Cada entrevista teve duração média de 10 a 20 minutos e foi registrada por meio de anotações e gravações de áudio, com autorização prévia das entrevistadas.

5.4 Resultados da pesquisa

A seguir, são apresentados os principais pontos levantados durante as entrevistas realizadas com três profissionais que atuam na Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) de Mogi Guaçu. Para facilitar a compreensão e a análise dos dados coletados, as respostas foram organizadas em uma tabela e distribuídas conforme os temas definidos previamente no roteiro da entrevista. Essa forma de apresentação permite visualizar de maneira clara as convergências e divergências entre as participantes, possibilitando comparar suas percepções sobre a estrutura física e organizacional da delegacia, o atendimento prestado às vítimas, os principais desafios enfrentados no cotidiano profissional, o nível de integração com outros órgãos da rede de proteção e, por fim, os impactos emocionais decorrentes do trabalho. Essa sistematização contribui para uma leitura mais aprofundada e uma interpretação mais precisa dos elementos que compõem a dinâmica da DDM.

Tabela 1: Respostas das entrevistadas.

PESQUISA DE CAMPO			
Pergunta	Delegada aposentada Judite	Subspetora Isabel (Patrulha Guardiã da Mulher)	Bruna (Escrivã da Polícia)
1. Função atual e tempo de atuação	Secretária adjunta; atuou 30 anos na segurança; entrou como delegada em 1992; aposentada em 2013; foi vereadora por 4 anos.	Subspetora e coordenadora da Patrulha Guardiã da Mulher; atua há 25 anos e meio.	Escrivã de polícia há cerca de 1 ano, na Delegacia de Defesa da Mulher de Mogi Guaçu.
2. Processo de acolhimento/atendimento	Na época, atendimento sem tecnologia; atualmente a rede conta com botão de pânico, tornozeleira eletrônica e SOS Mulher, agilizando resposta em até 2 minutos.	Recebem medidas protetivas do MP; fazem contato com vítimas via WhatsApp/visitas; preenchem fichas e avaliação de risco; oferecem botão de pânico às participantes.	Primeiro contato acolhedor; explica direitos e medidas; escuta qualificada; registra boletim; encaminha para apoio jurídico, social e

			psicológico conforme o caso.
3. Principais desafios	Convencer mulheres a não retirarem ocorrência; antes da lei, muitas desistiam e voltavam ao agressor; demora no processo gerava reincidência.	Horários das vítimas (muitas trabalham); dependência emocional; mães com filhos do agressor.	Vítimas chegam com medo e desconfiança; casos recorrentes; violência psicológica e financeira muitas vezes não percebidas.
4. Integração entre órgãos	Hoje existe CRAS, DDM, projetos como Aurora e integração com CRAM de Mogi Mirim; propôs criação de CRAM em Mogi Guaçu.	Há esforço para integração; projeto Aurora busca fluxo eficiente e evitar revitimização.	Considera que há integração eficiente; rede de apoio estruturada, mas ainda pode melhorar.
5. Melhorias necessárias	Criar sincronia institucional em um só prédio; casa de acolhimento para a vítima; local de acolhimento também para o agressor após medida protetiva.	Criação de casa de acolhimento para vítimas que não têm onde ficar.	Aumentar número de profissionais (policiais e psicólogos); ampliar divulgação de direitos e medidas protetivas.
6. Impacto emocional	Profissionalismo para separar vida pessoal; ser “fria” sem perder a humanidade; casos com crianças são mais difíceis.	Isabel lida mesmo fora do expediente; familiares relatam preocupação pelo impacto indireto.	Muito intenso; exige equilíbrio emocional e autocuidado; se não houver apoio e gestão, pode afetar gravemente a vida pessoal.

7. Número de pessoas na instituição	13 pessoas na secretaria de segurança; na GM eram 130.	Cerca de 120 pessoas.	12 profissionais.
8. Casos atendidos por mês	Não especificado (falou mais da evolução dos mecanismos).	Desde 07/01/2023: 361 casos; em 2025: 115; atualmente recebem em média 15 medidas protetivas por dia.	Média de 45/47 atendimentos por mês.

Fonte: Aatoria própria, 2025.

6 ANÁLISE

O TCC tem como objetivo geral transformar as práticas logísticas e operacionais das delegacias para oferecer mais humanização no atendimento às vítimas de violência doméstica. Dentro dessa proposta, os objetivos específicos direcionam a pesquisa em três pontos: compreender como funciona o atendimento atualmente, levantar as principais demandas e expectativas das pessoas envolvidas e propor melhorias concretas que tornem o processo mais eficiente e acolhedor.

Segundo Diniz (2011), a efetividade da Lei Maria da Penha depende de uma atuação integrada entre o sistema de justiça e os serviços de atendimento, de modo que as práticas institucionais não reproduzam as mesmas desigualdades que a lei busca combater. Essa reflexão dialoga diretamente com o propósito deste trabalho, que pretende compreender como a estrutura logística pode interferir no acolhimento e na proteção das vítimas.

A pesquisa foi desenvolvida com base em uma abordagem mista, mas com forte presença qualitativa, considerando entrevistas realizadas com três profissionais de diferentes funções no atendimento policial: uma delegada aposentada, uma subinspetora da patrulha especializada Guardiã da Mulher e uma escrivã da DDM. A escolha desses perfis buscou dar voz a quem conhece de perto tanto os desafios quanto as possibilidades de transformação nesse tipo de serviço.

Para Heise, et al. (1999), a violência de gênero é um reflexo direto das estruturas desiguais de poder e das práticas culturais que naturalizam o sofrimento feminino. Nesse sentido, os relatos colhidos nas entrevistas evidenciam como a falta de preparo institucional e a carência de recursos acabam perpetuando essas desigualdades, dificultando um atendimento realmente humanizado.

Ao longo das entrevistas, foi possível identificar falhas estruturais que dificultam o acolhimento adequado das vítimas, como carência de recursos, excesso de burocracia e falta de preparo de alguns profissionais para lidar com situações delicadas. Schraiber et al. (2003) ressaltam que a atuação dos profissionais de saúde e segurança pública deve ser pautada em protocolos humanizados e formação contínua, para que as vítimas sejam compreendidas em sua integralidade, e não apenas como casos administrativos.

Também ficou evidente a necessidade de capacitações contínuas e de uma estrutura que priorize a escuta, a agilidade e o cuidado. Barker et al., (2011) apontam que programas educativos sobre gênero e violência são fundamentais para que os profissionais compreendam o impacto das relações de poder e desenvolvam uma postura empática e transformadora.

Os relatos revelaram pontos de avanços importantes, como a existência de patrulhas e projetos específicos que atuam diretamente no suporte às mulheres em situação de risco. Esses elementos reforçam que, apesar das dificuldades, há esforços significativos sendo feitos na busca por um atendimento mais humano e eficiente. Lisboa, et al (2021) destacam que a reeducação de autores de violência e o fortalecimento das redes de apoio são fatores essenciais para romper o ciclo de agressão e consolidar políticas de proteção mais eficazes.

Assim, a análise revela que a transformação do sistema não se resume a ajustes operacionais, ela exige algo muito mais profundo: uma ruptura cultural. Pitanguy (2020) afirma que o enfrentamento à violência contra a mulher só se torna efetivo quando o Estado, por meio de suas instituições, assume uma postura de comprometimento ético e humano diante das desigualdades estruturais.

É uma mudança que não chega sem resistência, que ameaça abalar velhas estruturas e expor fragilidades ocultas. No entanto, apenas quando essa virada finalmente acontecer, as vítimas poderão, enfim, encontrar o amparo e a segurança que lhes foram negadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Trabalho de Conclusão de Curso teve como tema a transformação na logística para atendimento humanizado às vítimas de violência doméstica, com o objetivo de compreender como a logística pode ser aplicada de forma estratégica no acolhimento dessas vítimas, especialmente no contexto das delegacias e instituições de apoio. A pesquisa foi orientada pela questão: como a logística pode contribuir para um atendimento mais eficiente e humanizado às mulheres em situação de violência doméstica? Para isso, o trabalho foi desenvolvido por meio de revisão bibliográfica, análise da legislação vigente e uma pesquisa de campo com profissionais atuantes na rede de proteção do município de Mogi Guaçu.

A análise dos dados obtidos por meio das entrevistas revelou que os objetivos propostos foram plenamente alcançados. Foi possível identificar os principais desafios enfrentados no atendimento às vítimas, como a escassez de recursos, a falta de integração entre os órgãos e a necessidade de capacitação contínua dos profissionais. A hipótese de que a logística pode ser uma ferramenta essencial para melhorar o acolhimento foi confirmada, especialmente ao se considerar a importância de fluxos bem definidos, transporte seguro, uso de tecnologia e articulação entre os serviços. O grupo aprendeu que a logística, quando aplicada com foco na dignidade humana, pode ser um diferencial decisivo na proteção das vítimas e na eficácia das políticas públicas.

A relevância deste estudo para a área da Logística está em demonstrar que essa ciência não se limita ao setor empresarial, mas pode ser aplicada em contextos sociais e humanitários, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e segura. A pesquisa permitiu uma aproximação concreta com a realidade enfrentada pelas vítimas de violência doméstica, revelando o potencial transformador da logística quando voltada ao cuidado e à proteção. O engajamento dos profissionais entrevistados e a riqueza dos dados obtidos fortaleceram as análises e proporcionaram reflexões significativas sobre práticas mais eficazes e humanizadas no atendimento.

Como sugestões para continuidade deste trabalho, indicamos:

- Realizar uma pesquisa ampliada com vítimas atendidas pelas instituições, a fim de compreender suas percepções sobre o acolhimento recebido;

- Desenvolver um projeto que envolva logística integrada entre delegacias, centros de apoio e serviços de saúde, usando tecnologia para rastreamento e agendamento;
- Investigar o impacto da capacidade logística dos profissionais que atuam na segurança pública na melhoria do atendimento humanizado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

AGÊNCIA PATRÍCIA GALVÃO. *Violência contra mulheres no Brasil: dados e análises.* 2025. Disponível em: <https://www.patriciagalvao.org.br>. Acesso em: 12 maio 2025.

ANISTIA INTERNACIONAL. *Relatório 2022/2023: o estado dos direitos humanos no mundo.* Disponível em: <https://anistia.org.br>. Acesso em: 14 maio 2025.

ARÉVALO LOJA, S. X. *Tipos de violência nas relações de namoro em jovens entre 16 a 17 anos da Unidade Educativa Juan Montalvo - Cuenca. Período 2023 - 2024.* 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Equador. Acesso em: 11 maio 2025.

BALLOU, R. H. *Gerenciamento da cadeia de suprimentos: logística empresarial.* 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

BARRETO, M. A. *Gênero e direito: a construção jurídica da igualdade.* São Paulo: Saraiva, 2015. Acesso em: 18 maio 2025.

BARKER, G.; PAWLAK, P. *Programas educativos sobre gênero e violência: What Men Have To Do With It.* 2011. Acesso em: 12 maio 2025.

BASTOS, A. *Violência de gênero: uma questão de saúde pública.* Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2007. Acesso em: 18 maio 2025.

BRASIL. Lei nº 14.188, de 28 de julho de 2021. Dispõe sobre a criação do Programa Sinal Vermelho contra a violência doméstica e tipifica o crime de violência psicológica contra a mulher. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 26 ago. 2025.

BRASIL. *Nova lei contra violência psicológica é sancionada pelo presidente Lula.* Brasília: gov.br, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br>. Acesso em: 26 ago. 2025.

COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. *Relatório Maria da Penha Maia Fernandes v. Brasil*. OEA, 2001. Disponível em: <https://www.oas.org>. Acesso em: 12 maio 2025.

COSTA, Mariana. *Medidas protetivas e a importância do Programa Sinal Vermelho*. Revista Brasileira de Direitos Humanos, v. 14, n. 2, p. 45-60, 2022.

COSTA, Mariana. *Transparência e prestação de contas no sistema de Justiça*. São Paulo: Revista Jurídica, 2020.

DEIMLING, C. G. et al. *Gestão da cadeia de suprimentos: uma abordagem logística*. São Paulo: Atlas, 2016. Acesso em: 2 jun. 2025.

DIAS, Maria Berenice. *A Lei Maria da Penha na Justiça*. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. 33. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

DINIZ, Débora. *Lei Maria da Penha e sua efetividade*. 2011. Acesso em: 12 maio 2025.

DINIZ, Débora. *Zika: do Sertão Nordestino à ameaça global*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2021.

FARINHA, M. G.; SOUZA, T. M. C. *Plantão psicológico na delegacia da mulher: experiência de atendimento sócio-clínico*. Revista da SPAGESP, v. 17, n. 1, p. 65-79, 2016. Disponível em: Dialnet. Acesso em: 2025.

FERNANDES, Lucas. *Violência psicológica digital: desafios da lei frente ao uso de inteligência artificial*. Revista Direito & Tecnologia, v. 5, n. 1, p. 77-93, 2024.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. *Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2020*. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br>. Acesso em: 12 maio 2025.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA; DATAFOLHA. *Visível e invisível: a vitimização de mulheres no Brasil*. 5. ed. 2025. Disponível em:

<https://forumseguranca.org.br/publicacoes/visivel-e-invisivel-5ed>. Acesso em: 12 maio 2025.

FONSECA, A.; LUCAS, C. *Educação e gênero: uma construção social*. Revista Educação e Sociedade, v. 37, n. 1, p. 111-129, 2016. Acesso em: 18 maio 2025.

GARCIA, L. P.; DUARTE, E. C.; FREITAS, L. R. S.; SILVA, G. D. M. *Violência doméstica e familiar contra a mulher: estudo de casos e controles com vítimas atendidas em serviços de urgência e emergência*. Cadernos de Saúde Pública, v. 32, n. 4, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00011415>. Acesso em: 18 maio 2025.

GODOY, M. R. *Logística social e políticas públicas: inovação na proteção às vítimas de violência doméstica*. São Paulo: Atlas, 2020.

HEISE, L.; ELLSBERG, M.; GOTTEMOELLER, M. *Desigualdades de gênero e violência: Ending Violence Against Women*. 1999. Acesso em: 12 maio 2025.

JAFFE, P.; WOLFE, D.; WILSON, S. *Impacto da violência doméstica nas crianças: Children of Battered Women*. 1990. Acesso em: 12 maio 2025.

LIMA, R. S. de. *Segurança pública para virar o jogo*. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2019. Acesso em: 14 maio 2025.

MINAYO, M. C. de S. *Violência contra mulheres: conceitos, tipos e abordagens*. Revista Ciência & Saúde Coletiva, v. 18, n. 3, p. 667-676, 2013.

MINISTÉRIO DAS MULHERES. *Relatório Anual Socioeconômico da Mulher (RASEAM)*. 2025. Disponível em: <https://www.gov.br>. Acesso em: 12 maio 2025.

MORAES, Alexandre de. *Direito Constitucional*. 34. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

NETO, J. M.; SANTANA, J. R. *Logística e atendimento ao cliente: estratégias para a fidelização no mercado atual*. Revista Brasileira de Logística, v. 8, n. 2, p. 45-58, 2015. Acesso em: 2 jun. 2025.

NOTHAFT, R.; LISBOA, T. *As intervenções com autores de violência doméstica e familiar no Brasil e suas relações com a Lei Maria da Penha*. SciELO Brasil, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br>. Acesso em: 13 maio 2025.

OLIVEIRA, T. P.; MENDES, L. A. *Tecnologia e logística no enfrentamento à violência de gênero: um estudo comparativo*. Acesso em: 12 maio 2025.

OSÓRIO, F. M. *Improbidade administrativa e responsabilidade civil do Estado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. Acesso em: 14 maio 2025.

PIMENTEL, Sílvia. *Gênero, Justiça e Cidadania*. São Paulo: Cortez, 2017.

PIOVESAN, Flávia. *Direitos Humanos e o Direito Constitucional Internacional*. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

PITANGUY, Jacqueline. *Violência contra a mulher: da negação à lei*. Rio de Janeiro: CEPIA, 2020.

SCHRAIBER, L. et al. *Papel dos profissionais de saúde no enfrentamento da violência: prevalência da violência contra a mulher por parceiro íntimo em regiões do Brasil*. 2003. Acesso em: 12 maio 2025.

SILVA, Ana; PEREIRA, João. *A dificuldade de comprovação da violência psicológica no âmbito doméstico*. Revista de Estudos Jurídicos, v. 19, n. 3, p. 102-118, 2023.

SILVA, C. A.; ANDRADE, M. F. *Acolhimento institucional e logística social: um estudo sobre a articulação dos serviços de proteção à mulher*. Revista Serviço Social & Sociedade, n. 130, p. 110-127, 2017.

SOUZA, Camila. *A criminalização da violência psicológica e os impactos na Lei Maria da Penha*. Revista Direito e Sociedade, v. 12, n. 4, p. 88-104, 2022.

VIEIRA, O. V. *A batalha dos poderes*. São Paulo: Publifolha, 2017.