



Atendimento e Suporte às Mulheres Vítimas de Violência Doméstica em Juizados Especiais: a Percepção de Servidores

Jessica Rodrigues da Silva (UnB)

Jéssica Traguette (UFG)

Políticas públicas e práticas de gestão de acesso à justiça

RESUMO

O estudo aborda a violência contra a mulher, um fenômeno global que afeta milhões de mulheres e meninas, perpetuando desigualdades e violando direitos humanos. O foco está na percepção dos servidores dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (JVDFM) sobre o atendimento oferecido às vítimas. Através de entrevistas semiestruturadas, foram capturadas percepções sobre a eficácia do sistema judicial e propostas de melhorias. A pesquisa teórica forneceu uma base sólida para o estudo empírico. Os dados das entrevistas foram analisados qualitativamente, revelando que os JVDFM desempenham um papel crucial na proteção e busca por justiça para as vítimas, apesar de desafios como a falta de recursos humanos, que impacta a eficiência do atendimento. Apesar dessas dificuldades, os entrevistados mostraram otimismo quanto ao potencial dos JVDFM em reduzir a violência contra a mulher e promover maior equidade nos direitos humanos. Esse otimismo pode impulsionar a participação social e fortalecer os esforços de combate à violência de gênero. O estudo destaca a importância dos JVDFM no contexto jurídico brasileiro e oferece insights para aprimorar políticas e práticas voltadas à proteção e empoderamento das mulheres em situação de vulnerabilidade.

Palavras-Chave: Acesso à justiça; violência contra mulher; juizados especiais; atendimento; percepção de servidores.

1. Introdução

A violência contra a mulher é um fenômeno global alarmante, com cerca de uma em cada três mulheres no mundo sendo vítimas de violência física ou sexual, frequentemente por parceiros íntimos (OMS, 2021). A pandemia de COVID-19 exacerbou esse problema, levando ao aumento dos casos de violência doméstica (ONU Mulheres, 2021). A violência de gênero não apenas representa uma grave violação dos direitos humanos, mas também um desafio significativo de saúde pública, afetando mulheres de todas as idades, classes sociais e origens étnicas.



A subnotificação desses crimes agrava a situação, subestimando a verdadeira extensão do problema, já que muitas mulheres não denunciam por medo ou desconfiança no sistema de justiça (Moreira, Boris & Venâncio, 2011). No Brasil, a Lei Maria da Penha (LMP) de 2006 é um marco no combate à violência contra a mulher, estabelecendo mecanismos legais rigorosos para proteção e prevenção. No entanto, a eficácia dessa legislação, especialmente em relação ao funcionamento dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (JVDFM), ainda requer avaliação contínua (Medeiros, 2018; Sartori & Gomes, 2023).

Este estudo visa avaliar como os servidores dos JVDFM percebem o atendimento prestado às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar. Para tanto, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com servidores de um JVDFM no Distrito Federal, com o objetivo de identificar desafios e propor melhorias no funcionamento desses juizados.

A pesquisa contribui para a compreensão das lacunas na aplicação da LMP e oferece insights para o aprimoramento das políticas públicas, visando um sistema de justiça mais eficiente e sensível às necessidades das vítimas.

2. Tipos de violência contra as mulheres

Segundo a Lei Maria da Penha - LMP, estão previstos cinco tipos de violência doméstica e familiar contra a mulher na LMP: física, psicológica, moral, sexual e patrimonial (Capítulo II, art. 7º, incisos I, II, III, IV e V). Violência física é a forma mais visível de violência e envolve o uso de força física que causa danos corporais. Pode incluir espancamentos, empurrões, ferimentos com objetos, entre outros. As vítimas na grande maioria sofrem lesões graves, traumas físicos e em alguns casos chegam a morte, e em grande parte há um impacto psicológico de grande importância, que inclui medo, ansiedade e problemas de autoestima.

Já a violência psicológica envolve comportamentos que visam controlar, manipular ou humilhar emocionalmente a vítima. Muitas das vítimas não se dão conta que estão sofrendo esse tipo de violência (TJDFT, 2018). Inclui ameaças, humilhações, isolamento social, chantagem emocional e outros tipos de abuso verbal ou mental. As sequelas que se dão em decorrência desse comportamento são danos psicológicos profundos, como depressão que pode levar a vítima a cometer suicídio, ansiedade e trauma emocional.

Por sua vez, a violência sexual é caracterizada por qualquer ato sexual não consentido ou forçado, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força. Neste tipo de violência está incluso o estupro, abuso sexual, assédio sexual e exploração sexual. As vítimas de violência sexual enfrentam traumas emocionais intensos, como transtorno de estresse pós-traumático, dificuldades nos relacionamentos, problemas de saúde mental e até gravidez indesejada ou doenças sexualmente transmissíveis.

Por último, a violência patrimonial que se caracteriza como o controle econômico, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos. Que pode incluir retenção de acesso a recursos econômicos, abraçando até os destinados a satisfazer suas necessidades. Esse tipo de violência





expõe a vítima a dificuldades como, se sustentar, dependência e impossibilidade de buscar ajuda ou sair do ciclo de abuso.

Machado e Gonçalves (2003) qualificam a violência doméstica como "qualquer ato, conduta ou omissão que sirva para castigar repetidamente e com intensidade, abusos sexuais, físicos, mentais ou econômicos", podendo ser "de forma indireta ou direta por meio de ameaças, coação ou qualquer outro meio" (Machado & Gonçalves, 2003, p.26).

A união dessas violências pode fazer com que amplie o impacto nas vítimas. Assim, uma vítima de violência doméstica pode enfrentar todos os outros tipos de violência ao mesmo tempo, fazendo com que cresça a complexidade e a gravidade dos danos sofrido. Desse modo, é importante ofertar apoio as vítimas de violência, o fortalecimento das leis e políticas de proteção, as campanhas de conscientização são de extrema importância para combater e prevenir todas as formas de violência contra as mulheres.

2.1. Atendimento às Mulheres Vítimas de Violência

O atendimento a mulheres vítimas de violência deve priorizar sua segurança e bem-estar, oferecendo serviços médicos, suporte de saúde mental, e apoio emocional, além de abrigos seguros e assistência jurídica (OMS, 2013). Profissionais treinados, incluindo agentes de saúde e jurídicos, são essenciais para lidar com essas situações de forma sensível e eficaz (Colombini et al., 2020).

Organizações não governamentais (ONGs), delegacias especializadas, e casas de apoio desempenham papéis cruciais na proteção e orientação das vítimas, formando uma rede de suporte abrangente. Exemplos incluem a “Casa da Mulher Brasileira” e a “Associação Mulheres da Paz”, que oferecem desde acolhimento até integração social (CNMP, 2018).

As Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAMs) são fundamentais no combate à violência de gênero, proporcionando um ambiente seguro para as vítimas registrarem denúncias e acessarem justiça. Além de investigações, oferecem apoio psicológico e orientação legal, sendo um avanço significativo no reconhecimento da violência contra mulheres como crime (Souza & Cortez, 2014).

Casas de apoio, como a “Casa Abrigo”, oferecem alojamento temporário e suporte para mulheres em situação de violência, contribuindo para sua segurança e recuperação (SMDF, 2023). A rede de apoio formada por essas instituições é essencial para romper o ciclo de violência e reconstruir a vida das vítimas.

No entanto, ainda existem desafios significativos, como o acesso equitativo aos serviços, especialmente para mulheres de comunidades marginalizadas, e a necessidade de abordagens culturalmente sensíveis e coordenadas. Investimentos contínuos em capacitação profissional e avaliação dos serviços prestados são fundamentais para aprimorar a eficácia no





atendimento às vítimas (Gomes et al., 2013; Garcia-Moreno et al., 2015; Lourenço e Costa, 2020).

Em resumo, embora haja avanços, é crucial aprimorar políticas e práticas que garantam um atendimento eficaz e inclusivo às vítimas de violência, com foco em estratégias de longo prazo e integração entre os setores envolvidos.

3. Metodologia

Os JVDFM são órgãos do Poder Judiciário brasileiro criados para atender e julgar casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, com competência tanto cível quanto criminal. Desde a criação da Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006), o número de juizados especializados tem crescido, com cerca de 134 juizados espalhados pelo Brasil em 2023, concentrados em regiões com altos índices de violência contra a mulher.

A pesquisa foi realizada no JVDFM do Núcleo Bandeirante, Distrito Federal, um modelo de atendimento inaugurado em 2007. Seis servidores com diferentes níveis hierárquicos foram entrevistados. As entrevistas, baseadas em um roteiro semiestruturado, abordaram aspectos do atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica, desde o registro das ocorrências até o desfecho do processo judicial. Os participantes foram informados sobre os objetivos do estudo e garantida a confidencialidade de suas respostas.

As entrevistas foram transcritas, codificadas, e analisadas utilizando a técnica de Análise Categrorial de Laurence Bardin (2011). O processo envolveu três fases: pré-análise, exploração do material, e tratamento dos resultados. A análise descritiva permitiu identificar padrões e tendências nas percepções dos funcionários sobre o funcionamento do Juizado e o atendimento às vítimas.

4. Resultados

As respostas revelam que as mulheres muitas vezes não recebem informações claras e completas após registrar uma ocorrência de violência doméstica. A cultura machista e a falta de formação adequada dos agentes são mencionadas como barreiras que comprometem o apoio necessário às vítimas. Embora as DEAMs ofereçam melhor orientação, outras delegacias não conseguem informar adequadamente as mulheres sobre seus direitos e procedimentos subsequentes, resultando em desinformação e confusão.

A qualidade do atendimento nas delegacias especializadas varia. Enquanto algumas melhorias foram observadas, como a redução de reclamações, ainda persistem desafios, incluindo a falta de uniformidade no serviço prestado e a escassez de recursos humanos. A ausência de psicólogos e assistentes sociais dificulta um suporte mais qualificado às vítimas.





O processo no IML apresenta desafios, como o custo do transporte e o tratamento inadequado das vítimas. A falta de orientação sobre a importância do exame de corpo de delito pode prejudicar a coleta de provas essenciais, o que compromete a efetividade do processo criminal.

O apoio às vítimas após o registro da ocorrência envolve uma rede de instituições e programas, como o PROVID, que oferecem suporte integral. As ONGs, como a "Humanizare", desempenham um papel crucial, oferecendo assistência jurídica e psicológica gratuita.

A orientação recebida pelas mulheres varia significativamente entre delegacias e juizados. Nos juizados, a orientação tende a ser mais estruturada, com funcionários e advogados desempenhando papéis cruciais na garantia do entendimento das etapas processuais.

Embora haja assistência jurídica disponível, a comunicação sobre essa assistência precisa ser aprimorada para garantir que as mulheres se sintam seguras e amparadas desde o início do processo.

As mulheres têm conhecimento parcial da Lei Maria da Penha, geralmente complementado durante o processo judicial. Fortalecer as iniciativas de sensibilização e educação legal pode aumentar o entendimento e a aplicação da lei.

O Juizado enfrenta limitações em abordar questões cíveis, como guarda e pensão alimentícia, que geralmente são tratadas por outras varas judiciais. A coordenação entre diferentes instâncias judiciais é necessária para um atendimento mais eficaz.

As interações com as vítimas são adaptáveis e essenciais para o suporte contínuo. As modalidades de contato variam, sendo a interação presencial a mais comum e abrangente.

As audiências são conduzidas de forma a minimizar o constrangimento das vítimas, com explicações claras sobre os direitos e o processo, e a opção de serem ouvidas na ausência do réu.

A duração dos processos é variável, influenciada pela complexidade dos casos. Enquanto as medidas protetivas são aplicadas rapidamente, outros processos podem se arrastar por anos. O contato entre o juizado e as mulheres é multifacetado, utilizando várias plataformas para comunicação adaptável às necessidades individuais. A desistência durante o processo é comum e pode ser atribuída à reaproximação do agressor, dependência emocional e econômica, e ao ciclo da violência.

O tempo do processo gera ansiedade e sofrimento emocional, exacerbado pela necessidade de reviver traumas durante o andamento do processo.





4.1 O Judiciário como Rota de Saída

As medidas protetivas oferecem uma sensação significativa de segurança, apesar de serem vistas por alguns como insuficientes. Dados indicam que a maioria dos agressores respeita as medidas após serem notificadas.

Um atendimento humanizado e próximo aumenta a sensação de segurança das vítimas e a efetividade das medidas protetivas. Outro entrevistado ressaltou a importância de um acompanhamento próximo da vítima, tanto para sua sensação de segurança quanto para a efetividade das medidas protetivas. A interação frequente e a preocupação demonstrada pelo Juizado contribuem para que as mulheres se sintam apoiadas e protegidas.

“Sim, faz toda a diferença. Inclusive, eu acho que quando o Juizado tem esse atendimento mais próximo da ofendida, essas tentativas de contato para verificar se está cumprindo a medida protetiva e como ela está se sentindo, tudo isso influencia não só na sensação de segurança, mas também em saber que estamos preocupados com ela, com a vida dela, e que estamos aqui para ajudá-la.” (E2)

O encaminhamento para o NERAV é decidido com base na gravidade e complexidade do caso, com a análise centralizada no Ministério Público, que avalia a necessidade de uma intervenção mais especializada.

4.2 Melhorias

As melhorias sugeridas incluem a contratação de mais pessoal, especialização de funções, incorporação de psicólogos e assistentes sociais, e aprimoramento da comunicação e materiais explicativos.

A estrutura física do Juizado é considerada adequada, mas há espaço para melhorias, como a criação de um espaço infantil e aprimoramento da conectividade à internet.

Os entrevistados convergem para uma visão positiva sobre a estrutura física e material do Juizado, onde todos reconhecem sua adequação e conforto. Um dos entrevistados dá uma sugestão de melhoria, que é a criação de um espaço mais acolhedor para as crianças, porque muitas das vezes a mãe precisa ir até o Juizado e não tem com quem deixar

“Eu acho que talvez falte um espaço para as crianças, como uma brinquedoteca. Às vezes, as mulheres vêm para um atendimento e não têm com quem deixar os filhos.” (E3)





Há consenso de que o número de servidores é insuficiente, resultando em sobrecarga de trabalho e impactando a qualidade do atendimento.

A motivação dos servidores varia, mas todos compartilham o desejo de contribuir para a melhoria do atendimento judicial às mulheres vítimas de violência.

Ao analisar as respostas pode se notar que tem um mix entre os servidores do juizado, onde alguns foi escolha e outros coincidência.

Um dos entrevistados revela que seu envolvimento inicial foi por um convite de uma colega, mas rapidamente desenvolveu uma paixão pelo tema. Desde 2019 ao trabalhar no Núcleo Judiciário da Mulher do TJDF, se dedicou as políticas públicas de prevenção e enfrentamento a violência contra as mulheres. E informou que a motivação atual vem da crença no impacto positivo de seu trabalho e no desejo de continuar contribuindo para a melhoria do atendimento judicial as mulheres vítimas de violência.

Já outro entrevistado menciona que sua alocação inicial no Juizado foi em 2011 e foi uma coincidência, mas com o tempo, a permanência tornou-se uma escolha consciente.

“Eu tive a oportunidade de ir para outros lugares, e o que me faz querer ficar lá é justamente achar que há coisas nas quais eu posso contribuir para aperfeiçoar o atendimento judicial dessas mulheres.”
(E6)

As respostas dos entrevistados mostram uma convergência na motivação principal; a crença no impacto positivo do trabalho realizado no combate a violência doméstica e a satisfação derivada de contribuir para a melhoria da vida das mulheres atendidas.

Embora capacitados, os servidores reconhecem a necessidade de mais formação especializada, especialmente em aspectos multidisciplinares e técnicas de atendimento para evitar a revitimização.

5. Conclusões e recomendações

Os estudos sobre o atendimento e suporte as mulheres vítimas de violência nos Juizados Especiais revela-se de extrema relevância diante do cenário atual, onde a violência contra a mulher persiste como uma grave questão social e de direitos humanos. Ao longo desta pesquisa, foram explorados diversos aspectos que afetam diretamente a vida das mulheres que buscam amparo nesses espaços judiciais especializados.

Primeiramente, observou-se que os Juizados Especiais desempenham um papel crucial ao proporcionar um atendimento mais humanizado e adaptado as necessidades específicas das





vítimas de violência. A proximidades e acessibilidade oferecidas por esses órgãos judiciais são fundamentais para que as mulheres se sintam acolhidas e seguras ao relatarem seus casos.

No entanto, ao longo da pesquisa, também se destacaram desafios significativos que permeiam esse contexto. A falta de recursos humanos e materiais adequados, por exemplo, limita a eficácia e a celeridade no tratamento dos processos, impactando diretamente na qualidade do serviço prestado as mulheres. Além disso, a necessidade de capacitação contínua dos servidores para lidar com casos sensíveis de violência de gênero foi uma lacuna identificada, indicando a importância de programas educativos específicos nessa área.

As recomendações resultantes deste estudo apontam para a implementação de políticas públicas mais robustas e integradas, que fortaleçam os Juizados Especiais como centros de excelência no enfrentamento a violência contra a mulher. Isso inclui investimentos em formação profissional, melhorias na infraestrutura física e tecnológica, além de medidas que promovam uma maior interdisciplinaridade entre os diversos setores envolvidos no processo de atendimento e suporte as vítimas.

O presente trabalho reforça a importância de um atendimento humanizado, eficiente e especializado nos Juizados Especiais, capaz de não apenas garantir o acesso a justiça, mas também de promover a dignidade e os direitos das mulheres em situação de vulnerabilidade. A continuidade e o aprimoramento desses esforços são essenciais para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária, onde a violência de gênero seja verdadeiramente combatida em todas as suas formas e manifestações.

Referências

Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. Edições 70.

Colombini, M., Mayhew, S. H., Ali, S. H., Shuib, R., & Watts, C. (2020). *An integrated health sector response to violence against women in Malaysia: Lessons for supporting scale up*. BMC Public Health, 20(1), 1-13.

Garcia-Moreno, C., Jansen, H. A. F. M., Ellsberg, M., Heise, L., & Watts, C. H. (2015). *Prevalence of intimate partner violence: Findings from the WHO multi-country study on women's health and domestic violence*. The Lancet, 368(9544), 1260-1269.

Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B., & Lozano, R. (2002). *World report on violence and health*. World Health Organization.

Lourenço, P. R., & Costa, A. L. (2020). *Intervenções culturais sensíveis em violência de gênero*. Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil, 20(2), 375-382.





Organização Mundial da Saúde (OMS). (2013). *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. World Health Organization.

Sartori, C. S., & Gomes, L. H. (2023). *A eficácia das medidas protetivas: Um estudo sobre a aplicação das medidas protetivas de urgência no contexto da violência doméstica*. Revista de Direito Público, 19(1), 95-112.

Souza, D. F., & Cortez, R. F. (2014). *Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher: Um avanço no combate à violência de gênero*. Revista de Políticas Públicas, 10(3), 50-68.

