

**UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
CIDADES INTELIGENTES E SUSTENTÁVEIS**

RUBENS APARECIDO DA SILVA

**O DESAFIO CONTEMPORÂNEO PARA CIDADES NA PROTEÇÃO
DAS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA:
A GUARDA CIVIL METROPOLITANA E APLICABILIDADE DO
PROGRAMA GUARDIÃ MARIA DA PENHA**

**SÃO PAULO
2023**

RUBENS APARECIDO DA SILVA

O DESAFIO CONTEMPORÂNEO PARA CIDADES NA PROTEÇÃO DAS MULHERES
VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA:
A GUARDA CIVIL METROPOLITANA E APLICABILIDADE DO PROGRAMA
GUARDIÃ MARIA DA PENHA

THE CONTEMPORARY CHALLENGE FOR CITIES IN THE PROTECTION OF
WOMEN VICTIMS OF DOMESTIC VIOLENCE:
THE METROPOLITAN CIVIL GUARD AND APPLICABILITY OF THE GUARDIÃ
MARIA DA PENHA PROGRAM

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Cidades Inteligentes e Sustentáveis da Universidade Nove de Julho – UNINOVE, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Cidades Inteligentes e Sustentáveis

Orientador: Prof. Dr. Renato Cymbalista

São Paulo
2023

FICHA CATALOGRÁFICA

Silva, Rubens Aparecido da.

O desafio contemporâneo para cidades na proteção das mulheres vítimas de violência doméstica: a Guarda Civil Metropolitana e aplicabilidade do Programa Guardiã Maria da Penha. / Rubens Aparecido da Silva. 2023.

82 f.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Nove de Julho - UNINOVE, São Paulo, 2023.

Orientador (a): Prof. Dr. Renato Cymbalista.

1. Violência doméstica. 2. Segurança Urbana. 3. Guarda Civil Metropolitana.

I. Cymbalista, Renato. II. Título.

CDU 711.4

O DESAFIO CONTEMPORÂNEO PARA CIDADES NA PROTEÇÃO DAS MULHERES
VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA:
A GUARDA CIVIL METROPOLITANA E APLICABILIDADE DO PROGRAMA
GUARDIÃ MARIA DA PENHA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Cidades Inteligentes e Sustentáveis da Universidade Nove de Julho – UNINOVE, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Cidades Inteligentes e Sustentáveis, sendo a banca examinadora formada por:

Orientador: Prof. Dr. Renato Cymbalista
Universidade Nove de Julho – UNINOVE

Profa. Dra. Tatiana Tucunduva Philippi Cortese
Universidade Nove de Julho - UNINOVE

Profa. Dra. Susanah Yoshimi Watanabe Romero
Universidade Estadual de Londrina - UEL

São Paulo, 02 de maio de 2023.

Às MULHERES!
Que amo;
Que inspiram;
Que lutam;
Que ensinam!
Mulheres!

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pela aventura pedagógica, que possibilitou o crescimento por meio do conhecimento compartilhado,

A Ti, Senhor, toda honra, toda glória!

À Secretária Municipal de Segurança Urbana – Elza Paulina de Souza, pela confiança e cumplicidade, permitindo acesso às informações imprescindíveis para a dissertação.

Ao Comando Geral da Guarda Civil Metropolitana, pela parceria.

À Universidade Nove de Julho, Instituição de Ensino que proporciona acesso à Educação de qualidade a todos.

Aos Amigos que conhecemos durante o Mestrado Cidades Inteligentes e Sustentáveis, todos estão guardados na minha memória, na minha retina e, principalmente, no meu coração!

Aos meus Irmãos de farda, Maria das Dores Alves de Oliveira, Marcos dos Santos Queiroz, Ricardo Hugo Becker, Luiz Flávio Rodrigues (Filé), Rodolfo Fulgêncio; o que nos une é a dedicação e o ideal de uma cidade que vive, verdadeiramente, a cultura da paz.

Ao Professor Doutor Wilson Levy Braga da Silva Neto, Diretor do Programa de Mestrado em Cidades Inteligentes e Sustentáveis da Universidade Nove de Julho (UNINOVE).

Ao Professor Coorientador Júlio César Figueiredo, incentivador de todas as horas, uma referência na formação e capacitação para Guardas Municipais no Brasil.

Ao meu querido Professor Orientador Renato Cymbalista, pela provocação pedagógica, o incentivo e sempre acreditar na proposta desta Dissertação, a proteção e segurança das mulheres vítimas de violência doméstica por meio do Programa Guardiã Maria da Penha.

À Professora Doutora Tatiana Tucunduva Philippi Cortese, que, desde a apresentação do nosso projeto de pesquisa, avalizou nossa causa, encorajando e fomentando a busca das soluções viáveis e plausíveis para o problema da violência doméstica.

Resumo

A proposta deste trabalho é demonstrar a Política Pública de Segurança Urbana aplicada pela Guarda Civil Metropolitana na proteção de mulheres vítimas de violência doméstica, bem como as boas práticas de intervenção na implementação e implantação do Programa Guardiã Maria da Penha, com foco nas ações técnicas do trabalho policial especializado. Por meio de uma pesquisa descritiva, exploratória e qualitativa, propomos estabelecer a qualidade dessa política pública, aplicando questionário para mensurar a satisfação das mulheres atendidas pelo Programa Guardiã Maria da Penha. Há um desafio contemporâneo para Cidades Inteligentes e Sustentáveis, delinear as competências das Guardas Municipais nessas ações pontuais, o que traduz as especificidades de atuação em um cenário recalcitrante da violência doméstica, com olhar no problema social, econômico e de saúde pública. A preservação da vida dessas mulheres é executada por meio das intervenções do Programa Guardiã Maria da Penha que se tornou um paradigma exitoso de política pública e a ação social, com objetivo de buscar a real aplicabilidade na proteção das vidas das mulheres em situação de vulnerabilidade e risco.

Palavras-chave: Violência Doméstica; Segurança Urbana; Guarda Civil Metropolitana.

Abstract

The purpose of this work is to demonstrate the Urban Security Public Policy applied by the Metropolitan Civil Guard in the protection of women victims of domestic violence, as well as the good intervention practices in the implementation and implantation of the Guardiã Maria da Penha Program, focusing on the technical actions of the specialized police work. Through a descriptive, exploratory and qualitative research, we propose to establish the quality of this public policy, applying a questionnaire to measure the satisfaction of the women assisted by the Guardiã Maria da Penha Program. There is a contemporary challenge for Smart and Sustainable Cities, to outline the skills of the Municipal Guards in these specific actions, which translates the specificities of action in a recalcitrant scenario of domestic violence, with a view to the social, economic and public health problem. The preservation of these women's lives is carried out through the interventions of the Guardiã Maria da Penha Program, which has become a successful paradigm of public policy and social action, with the objective of seeking real applicability in protecting the lives of women in vulnerable situations and risk.

Keywords: Domestic Violence; Urban Security; Metropolitan Civil Guard.

Lista de Gráfico

Gráfico 1 - Relação histórica do atendimento do Programa Guardiã Maria da Penha	39
Gráfico 2 - Atuação do Programa Guardiã Maria da Penha e a Pandemia de Covid-19	40
Gráfico 3 - Faixa etária das vítimas da violência doméstica	43
Gráfico 4 - Escolaridade	44
Gráfico 5 - Situação atual de emprego	44
Gráfico 6 - Faixa de renda familiar	45
Gráfico 7 - Incidência da violência doméstica	46
Gráfico 8 - As rondas periódicas da Guardiã Maria da Penha são suficientes para inibir o desrespeito a medida protetiva?	47
Gráfico 9 – Quantidades de chamadas de viatura da GCM	48
Gráfico 10 - Tempo necessário de espera pela viatura da Guardiã Maria da Penha	48
Gráfico 11 - Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar o serviço para uma amiga ou conhecida?	49
Gráfico 12 - Avaliação da qualidade do serviço do Programa Guardiã Maria da Penha	50
Gráfico 13 - Nossos GCMs conseguem transmitir a sensação de segurança adequadamente?	51
Gráfico 14 - Grau de satisfação com o Programa Guardiã Maria da Penha	51
Gráfico 15 - Adjetivos do Programa Guardiã Maria da Penha	52
Gráfico 16 - O programa Guardiã Maria da Penha atende às suas necessidade e expectativas quanto à sua proteção e o respeito às medidas protetivas?	52
Gráfico 17 - Você considera que mora em bairro, comunidade, área rural ou local de risco de violência?	53
Gráfico 18 - O Profissional da GCM atuante no Programa Guardiã Maria da Penha está preparado para orientar as mulheres vítimas de violência quanto aos seus direitos previstos na Lei Federal 11.340/2006?	54
Gráfico 19 - O Profissional da GCM que atua no Programa Guardiã Maria da Penha demonstra empatia, controle emocional e calma na atuação?	54
Gráfico 20 - O Guarda Civil apresenta-se devidamente uniformizado e com viatura caracterizada pelo logo do Programa Guardiã Maria da Penha?	55
Gráfico 21 - O Guarda Civil Metropolitano mostra empenho em solucionar os problemas apresentados pela mulher atendida pelo Programa Guardiã Maria da Penha?	56

Lista de Figuras

Figura 1 – Artemisia Lomi Gentileschi. Judite decapitando Holofernes (1620-1621)	17
Figura 2 – 1ª Turma Feminina da Guarda Civil Metropolitana	28
Figura 3 – Fluxograma sobre atendimento da mulher – Denúncia do agressor.....	34
Figura 4 – Quadro de Recursos Humanos e Logísticos da Inspeção Regional da Defesa da Mulher e ações Sociais – IDMAS 2021	40
Figura 5 - Mapa da Cidade de São Paulo - Distribuição da pesquisa	42
Figura 6 - Quadro de proposta de ampliação do Programa Guardiã Maria da Penha	61

Lista de Abreviaturas e Siglas

APP	Aplicativo
CF	Constituição Federal
CETEL	Central de Telecomunicações
CRM	Centro de Referência da Mulher
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
Covid-19	Coronavírus 19 (SARS-COV-2)
DDM	Delegacia de Defesa da Mulher
GCMF	Guarda Civil Metropolitana Feminina
GEVID	Grupo de Atuação Especial de Enfrentamento à Violência Doméstica
GCM	Guarda Civil Metropolitana
HT	<i>Hand-talk</i> – Rádio Comunicador Portátil
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDMAS	Inspetoria de Defesa da Mulher e Ações Sociais
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
MP	Ministério Público
OEA	Organização dos Estados Americanos
OPAS	Organização Pan-Americana de Saúde
SP	São Paulo
SERVQUAL	Serviço e Qualidade
STF	Supremo Tribunal Federal
SENASP	Secretaria Nacional de Segurança Pública
SMDHC	Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania
SMSU	Secretaria Municipal de Segurança Urbana
SUSP	Sistema Único de Segurança Pública

Sumário

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA	18
1.2	QUESTÃO DE PESQUISA	19
1.3	OBJETIVOS	19
1.4	JUSTIFICATIVA	20
1.5	ESTRUTURA DO TRABALHO	21
2	REFERENCIAL TEÓRICO	25
2.1	A GUARDA CIVIL METROPOLITANA NA AÇÃO DE PROTEÇÃO ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	25
2.2	VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: CONCEITO	26
2.3	BREVE HISTÓRICO DA GUARDA CIVIL METROPOLITANA E O PROGRAMA GUARDIÃ MARIA DA PENHA	27
2.4	MEDIDAS PROTETIVAS E O FEMINICÍDIO	30
2.5	A TECNOLOGIA ALIADA ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA – BOTÃO DO PÂNICO	31
2.6	A REDE DE PROTEÇÃO AS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NA CIDADE DE SÃO PAULO.....	32
3	MÉTODOLOGIA	35
3.1	ESTUDO DE CASO	37
3.2	RESULTADOS OBTIDOS	39
3.3	PROCEDIMENTOS DE COLETA DOS DADOS	41
4	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS	43
4.1	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	58
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	62
5.1	LIMITAÇÕES DA PESQUISA	62
5.2	SUGESTÕES DE PESQUISAS FUTURAS	63
	REFERÊNCIAS	65
	ANEXOS	72
	Anexo A - Triage dos casos que chegam ao Programa Guardiã Maria da Penha	72
	Anexo B - Formulário Nacional de Avaliação de Risco de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher	74

APÊNDICE - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE RESULTADO DE SERVIÇO E QUALIDADE	80
---	-----------

1. INTRODUÇÃO

A violência dos grandes centros urbanos expõe problemas crônicos da desigualdade social e econômica, fatores preponderantes para impor hábitos à população e transformar a paisagem urbana. Isso efetivamente não se coaduna com o ideal de cidades inteligentes e sustentáveis, partindo do princípio de que a tecnologia da informação e comunicação seriam o ideal de cidades *high-tech*. Noutro giro, cidades sustentáveis conciliam o tripé ambiental, social e econômico, proporcionando qualidade de vida à população.

Uma Cidade inteligente pode ser definida como aquela que compartilha melhor os benefícios da urbanização e que entende a tecnologia não como um fim, mas como um para melhorar a qualidade de vida dos seus moradores (Neto & Nalini, 2017, p. 189).

A Constituição Federal de 1988, em seu Art. 182 (Constituição, 1988), dedicou especial atenção ao desenvolvimento urbano das cidades, no que tange a garantir bem-estar dos seus habitantes, atribuindo aos municípios a responsabilidade pelo desenvolvimento social. Nesse construto, cabe às cidades, de forma planejada, atender as necessidades coletivas, propondo uma comunidade segura e pacífica.

Nesse ideal das Cidades Inteligentes e Sustentáveis, está o desafio do combate à violência em todos os seus aspectos, assim como propor políticas públicas que atendam os princípios de Direitos Humanos, eliminando o fosso da desigualdade e vulnerabilidades, especialmente no que tange à violência contra a mulher.

A relevância do tema está expressa nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS, conjunto de metas estabelecidas pela Assembleia Geral da Nações Unidas (Nações Unidas no Brasil, 2015), com o objetivo de eliminar a pobreza, proteger o meio ambiente, propondo a cultura da paz e prosperidade. Entre seus eixos, está o de alcançar a igualdade de gênero e o empoderamento das mulheres e meninas, especificamente:

5.2 Eliminar todas as formas de violência contra todas as mulheres e meninas nas esferas públicas e privadas, incluindo o tráfico e exploração sexual e de outros tipos. (Sustainable Development Goal 5: Igualdade de Gênero, s.d., p. s/n)

A presente dissertação busca trazer à tona a importância do trabalho de segurança urbana desenvolvido pela Guarda Civil Metropolitana no Programa Guardiã Maria da Penha, que se tornou uma política pública com o objetivo de mitigar os problemas da violência contra as mulheres, com olhar no monitoramento dessas vítimas de violência. Trata-se de problema social que alcançou status de epidemia, face aos inúmeros casos que chegam ao sistema judicial, após

as mulheres vítimas da violência doméstica romperem o medo, a vergonha e perderem a esperança. Assim, acabam denunciando, rompendo os laços afetivos e de parentescos, o que vitimiza ainda mais a mulher.

O aumento da violência doméstica impeliu o Estado brasileiro a propor políticas públicas de enfrentamento do problema, como a criação de uma rede de proteção, que consiste em normas e padrões de atendimento, aperfeiçoamento da legislação, ampliando o acesso das mulheres vitimadas à justiça e aos serviços de segurança pública, como casa abrigo e delegacias especializadas. Assim, buscaram-se conceitos e princípios, diretrizes, ações preventivas implementadas pela Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e consubstanciadas no Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência, que consiste na estratégia de integração entre Governo Federal, Estadual e Municipal, sendo este último ente de Governo. Logo, o foco desta dissertação é revelar o protagonismo desta mudança e a importância de se implementar uma política pública de segurança para atenuar o aumento exponencial do número de vítimas que sofrem com esta violência.

Em conformidade com a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, está a Lei Federal nº 11.340/2006 – Lei Maria da Penha, que se tornou marco histórico na luta dos movimentos feministas. Além disso, consolida o respeito aos Direitos Humanos, fomentando os princípios constitucionais de eliminação de toda forma de discriminação contra as mulheres, e obrigando a todos propor medidas de prevenção e proteção, no âmbito de cada esfera de governo, bem como respeitando suas atribuições constitucionais.

Dentro deste escopo, surge o trabalho da Guarda Civil Metropolitana de São Paulo, corporação uniformizada e armada criada pela Lei Municipal nº 10.115, de 1986, atualmente subordinada à Secretaria Municipal de Segurança Urbana. Após a assinatura do Termo de Cooperação, firmado com o Ministério Público do Estado de São Paulo e Prefeitura da Cidade de São Paulo, criou o Programa Guardiã Maria da Penha, para a proteção às mulheres vítimas de violência doméstica.

Assim, liga-se ao motivo desta dissertação, ou seja, demonstrar o papel preponderante da Gestão Pública Municipal na implementação da política pública de Proteção às mulheres vítimas de violência doméstica, delineando as ações preventivas, assim como compreender os avanços e as dificuldades enfrentadas pela Rede de Proteção no atendimento às vítimas de violência doméstica.

Desse modo, busca-se verificar o problema nas facetas da violência doméstica, esclarecer os aspectos filosóficos, antropológicos e sociológicos existentes em um fenômeno que aflige principalmente mulheres, mas desafia as autoridades a empreenderem esforços para

atenuar este problema que se desdobra num problema de segurança, saúde, de economia e, também, social.

Nesse aspecto, deve-se problematizar os estereótipos criados para mulheres ao longo do tempo, numa construção histórica cristã dualizadora da identidade feminina. Segundo Ribeiro (2000), prevalece no imaginário uma dicotomia entre virtude ou blasfêmia, o que a mulher é, e o que deveria ser. Para a autora, Eva e Maria personificam esses polos, a primeira pela desobediência, a ruptura com o divino, o pecado; a outra, pela noção da castidade, virgindade, maternidade. De fato, esta representação feminina do cristianismo reverbera no decorrer dos séculos e sustenta as desigualdades de gênero. Tseëlon (1995) traduz, em sua obra, a influência da mulher na história da sociedade.

É necessário perspectivar o modo como a mulher se percebe e é percebida nos nossos dias como resultado de um continuum histórico onde as concepções tradicionais do feminino continuam a ter influência capital para a mulher da sociedade contemporânea (Tseëlon, 1995)

Não se trata de questionar aqui algum dogma do Cristianismo, mas de conjecturar os conceitos sociais e culturalmente construídos sobre a mulher a partir desses paradigmas correlacionados à violência doméstica. Sandra Pinheiro (2019) descreve a violência que a mulher sofre, por não ser vista ou reconhecida como protagonista de sua história.

A teologia tradicional, apesar de considerar abranger o ser humano como um todo, deixa as mulheres à margem, pois não trata, pelo menos não o suficiente, de questões fundamentais que atravessam suas vidas, tais como a violência doméstica e sexual. A mulher é desrespeitada, pois a teologia tradicional não considera o sofrimento feminino em sua reflexão. Para esta teologia, há apenas duas opções para as mulheres: ser Eva, a pecadora, ou ser Maria, a santa (Pinheiro, 2019, p. 50).

De fato, são papéis estabelecidos para a mulher durante a história, definidos e perpetuados. À mãe, estão as tarefas domésticas, criar os filhos, cordialidade, passividade e delicadeza, inversamente ao homem, intrépido, corajoso, provedor, viril e dominante, adjetivos que reforçam uma condição menor à mulher, subjugada e oprimida. Esses aspectos acentuavam, ainda mais, a violência, em que a sociedade admitia tudo, sob um manto da religiosidade.

Neste contexto, comporta a análise crítica promovida por Simone de Beauvoir em seu livro *O Segundo sexo* (2016), escrito em dois volumes: *Fatos e Mitos* e *a Experiência Vivida*. A autora discute os mitos sobre feminino e feminilidade, um contraponto da mulher idealizada pelo catolicismo, tanto que o Vaticano, à época, proibiu a divulgação da obra.

Cuidar de sua beleza, arranjar-se é uma espécie de trabalho que lhe permite apropriar-se de sua pessoa como se apropria do lar pelo seu trabalho caseiro; seu eu pareço-lhe, então, escolhido e recriado por si mesma. Os costumes incitam-na a alienar-se assim em sua imagem. As roupas do homem, como seu corpo, devem indicar sua transcendência e não deter o olhar; para ele, nem a elegância nem a beleza

consistem em se constituir em objeto; por isso não considera, normalmente, sua aparência como reflexo de seu ser. (Beauvoir, 2016, p. 296)

O que se impõe é a relação de poder que, durante muito tempo, se perpetuou como normal e aceitável sob todos os aspectos, em que a figura masculina que subjuga e oprime a mulher. No exercício da função patriarcal, os homens detêm o poder de determinar a conduta das categorias sociais nomeadas, recebendo autorização ou, pelo menos, tolerância da sociedade para punir o que se lhes apresenta como desvio (Saffioti, 2001).

É imperioso aludir aos diversos aspectos da violência doméstica, para compreender a importância da implementação de políticas públicas de proteção as mulheres. Sob o prisma da Arte, a personificação da violência no emblemático caso de Artemísia Gentileschi, segundo Cristine Tedesco:

Artemísia foi violentada por um pintor amigo de seu pai e que fora contratado para ser seu tutor e auxiliar com sua formação profissional. Horácio Gentileschi levou o estuprador à justiça devido ao fato de que Artemísia era ainda virgem neste período. Ao longo do processo, a jovem foi submetida a uma série de constrangimentos e violências, para averiguar a veracidade do crime, sendo por fim comprovado (Tedesco, 2018, p. s/n).



Figura 1. Artemisia Lomi Gentileschi. Judite decapitando Holofernes (1620-1621)

Fonte: Artemisia Gentileschi, Judith Beheading Holofernes (1620-1621). Coleção das Galerias Uffizi. Galleria degli Uffizi, Florença – Itália

A retratação da violência sofrida por Artemísia impacta, impele a refletir e constatar a relação desigual entre homens e mulheres dentro do aspecto historiográfico. A cena dramática tem como pano de fundo um estupro, sem dúvida, uma violência que deixa marcas emocionais, psicológicas e, de fato, é uma violação de Direitos Humanos. A violência sexual é um dos aspectos mais perversos da violência doméstica e familiar contra a mulher, tipificado pela Lei Federal nº 13.340/2006. Caracteriza-se por qualquer conduta que constranja a presenciar ou manter, a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou

uso da força; que a induza a comercializar ou a utilizar, de qualquer modo, a sua sexualidade, que a impeça de usar qualquer método contraceptivo ou que a force ao matrimônio, à gravidez, ao aborto ou à prostituição, mediante coação, chantagem, suborno ou manipulação; ou que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais e reprodutivos.

Segundo o Fórum Brasileiro de Segurança Pública, entre os anos de 2020 e 2021, marcado pela Pandemia da Covid-19, que, por si, já é uma tragédia, constatou-se um aumento nos casos de estupro, em uma taxa de 3,7 %. Logo, uma mulher ou uma menina foi vítima de estupro a cada 10 minutos, com base nos boletins de ocorrências registrados na Delegacias de Polícia de todo o País.

O que se impõe é a constatação da revolução feminina, uma ruptura na sociedade conservadora, machista e patriarcal, que só encontra precedentes comparada à revolução francesa, abolição da escravidão e a revolução industrial, estabelece um paradigma de convivência para homens e mulheres, culturalmente a relação de poder para vivência em igualdade, e as conquistas femininas na história

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A violência doméstica é um problema grave e recorrente em todo o mundo, afetando principalmente as mulheres. Diante dessa realidade, a política pública de proteção às mulheres vítimas de violência doméstica se torna essencial para garantir a segurança e a integridade física dessas mulheres. Nesse contexto, as Guardas Municipais têm papel fundamental como protagonistas do policiamento em favor da proteção às mulheres em situação de risco e vulnerabilidade.

As Guardas Municipais são responsáveis por garantir a segurança pública em nível municipal, sendo uma importante ferramenta para prevenir e combater a violência doméstica. Por meio de ações preventivas, como patrulhamento e visitas domiciliares, as GCM podem identificar situações de risco e vulnerabilidade, intervindo, assim, antes que a violência se concretize e também podem oferecer apoio e proteção às mulheres vítimas de violência doméstica.

Apesar do papel importante na proteção às mulheres vítimas de violência doméstica, ainda há muitos desafios a serem enfrentados. É preciso investir na capacitação dos profissionais, para estarem preparados para lidar com situações de violência doméstica de forma sensível e eficaz. Além disso, devem-se garantir recursos suficientes para as Guardas Municipais, como equipamentos e veículos adequados.

1.2 QUESTÃO DE PESQUISA

A violência contra a mulher é um problema sério e complexo que envolve diversas questões sociais, culturais e econômicas. Assim, é essencial compreender que existe uma lacuna entre a concessão de medidas protetivas pela justiça e a efetiva proteção às mulheres, a fim de elaborar políticas públicas mais efetivas. Apenas a medida protetiva não é o suficiente para inibir a conduta criminosa dos agressores, pois, muitas vezes, essas medidas são descumpridas. Por isso, é necessário estabelecer um trabalho técnico policial que, por meio do policiamento ostensivo e preventivo, seja capaz de reestabelecer a sensação de segurança das mulheres. Assim, o Programa Guardiã Maria da Penha, desenvolvido pelos integrantes da Guarda Civil Metropolitana, é um exemplo de iniciativa que busca oferecer proteção mais efetiva às mulheres vítimas de violência.

É importante ressaltar que a violência contra a mulher não é um problema exclusivamente policial, mas uma questão que envolve toda a sociedade. No entanto, a presença da polícia é fundamental para prevenir e combater a violência, além de garantir a segurança das mulheres. O Programa Guardiã Maria da Penha é um exemplo de como a atuação policial pode ser mais efetiva na proteção às mulheres. Por meio de ações preventivas e de presença, os guardas civis são capazes de oferecer um suporte mais efetivo às mulheres em situação de violência. Além disso, o programa oferece capacitação a esses guardas sobre a Lei Maria da Penha e questões relacionadas à violência de gênero, o que é fundamental para garantir uma abordagem mais adequada e sensível às mulheres vítimas de violência.

1.3 OBJETIVOS

O paradigma de Direitos Humanos é fundamental para a compreensão de como a polícia deve atuar em relação à violência contra a mulher. O foco no policiamento, por exemplo, é uma metodologia que busca estabelecer uma relação mais próxima entre a polícia e a comunidade, o que é fundamental para prevenir e combater a violência. Nesse sentido, a proposta deste trabalho é demonstrar como a Guarda Civil Metropolitana de São Paulo tem aplicado essa metodologia, por meio do Programa Guardiã Maria da Penha, oferecendo um suporte mais efetivo às mulheres vítimas de violência.

O objetivo principal é destacar a importância da atuação policial, com base nos princípios de Direitos Humanos, que devem ser observados em todas as ações da polícia. A

metodologia do policiamento de proximidade é uma ferramenta importante nesse contexto, pois permite que a polícia atue de forma mais próxima e sensível às necessidades da comunidade. No caso específico da violência contra a mulher, a aplicação desse paradigma é fundamental para garantir uma atuação policial mais efetiva na proteção das mulheres. Assim, o Programa Guardiã Maria da Penha se destaca como uma iniciativa que busca alinhar a atuação policial aos princípios de Direitos Humanos, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

A definição das competências da Gestão Pública Municipal na proteção às mulheres vítimas de violência doméstica é fundamental para garantir uma atuação mais efetiva do Estado. Nesse sentido, um dos objetivos específicos deste trabalho é delinear a Rede de Proteção, ou seja, estabelecer as atribuições de cada órgão que compõe essa rede e como eles devem atuar em conjunto para proteger as mulheres vítimas de violência. Além disso, deve-se definir o papel da Guarda Civil Metropolitana nesse processo, reconhecendo-a como um órgão policial importante na proteção das mulheres.

Outro objetivo específico é promover uma articulação mais efetiva entre os diferentes órgãos que compõem a Rede de Proteção. Para isso, deve-se estabelecer uma atuação integrada entre as áreas de saúde, assistência social, justiça, segurança pública e demais envolvidos na proteção às mulheres vítimas de violência doméstica. Esses órgãos devem atuar em conjunto, compartilhando informações e recursos, para garantir uma atuação mais efetiva e coordenada na proteção das mulheres em situação de violência. Além disso, é fundamental que envolva também a participação da sociedade civil, incluindo organizações não-governamentais e movimentos sociais que atuam na defesa dos direitos das mulheres.

1.4 JUSTIFICATIVA

A justificativa para o estudo do tema dos casos de lesão corporal dolosa é evidente, uma vez que se trata de um problema de grande magnitude no Brasil. Logo, é necessário entender as causas e os fatores que contribuem para a ocorrência desse tipo de violência, a fim de possibilitar o desenvolvimento de políticas públicas mais efetivas para prevenir e combater a violência. Além disso, é importante estudar o tema, com enfoque nas vítimas de violência, em especial as mulheres, que são as mais afetadas pela problemática. O estudo do tema permite, assim, a criação de medidas mais adequadas para a proteção dessas mulheres, assim como para o fortalecimento da rede de apoio e prevenção da violência.

O estudo dos registros policiais de violência doméstica justifica-se, tendo em vista que se trata de um problema grave e recorrente no Brasil. A frequência alarmante de registros policiais de violência doméstica aponta para a necessidade de compreender as causas e os fatores que contribuem para esse tipo de violência, bem como o desenvolvimento de políticas públicas efetivas de prevenção e combate a esse problema. Além disso, deve-se pesquisar a questão sob a perspectiva das vítimas de violência, especialmente as mulheres, que são as mais afetadas. O estudo do tema permite a criação de medidas mais adequadas para a proteção dessas mulheres, assim como para o fortalecimento da rede de apoio e prevenção da violência.

Durante a pandemia de Covid-19, houve um considerável e evidente aumento de casos de violência doméstica, segundo o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, há um incremento de 9% dos casos de violência doméstica nesse período.

Além disso, a posição ocupada pelo Brasil no *ranking* mundial de feminicídio justifica a extrema importância desta pesquisa, pois evidencia a grave problemática da violência contra as mulheres no país. O fato de o Brasil estar em 5º lugar nesse *ranking*, ficando à frente de El Salvador, Colômbia, Guatemala e Rússia, números alarmantes se comparados com países desenvolvidos, aponta para a necessidade de se investigar as causas e os fatores que contribuem para a perpetuação dessa violência. Também, é fundamental que sejam estudadas as questões relacionadas à impunidade dos agressores, à falta de apoio e proteção às vítimas e às falhas do sistema de justiça criminal que contribuem para a perpetuação da violência. Logo, o estudo do tema permite o desenvolvimento de medidas mais eficazes para a prevenção e combate à violência contra as mulheres no país.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

A pesquisa em questão busca analisar estudos de caso e realizar pesquisa de campo, com o objetivo de compreender de que maneira as produções científicas podem contribuir para a implementação de políticas públicas mais eficazes no combate à violência contra as mulheres. A estruturação da pesquisa em cinco seções permite uma análise mais aprofundada do tema, possibilitando a identificação de problemas e a proposição de soluções. A primeira seção apresenta a introdução do estudo, com a definição do problema e da questão de pesquisa, além de expor os objetivos e a justificativa para a realização da pesquisa.

A segunda seção, que apresenta o referencial teórico, permite uma análise crítica das produções científicas voltadas ao tema da violência contra as mulheres. A partir dessa análise, é possível identificar lacunas e problemas nas políticas públicas existentes e propor soluções

mais eficazes. Além disso, a pesquisa de campo permite a coleta de dados empíricos que podem complementar a análise teórica, enriquecendo o estudo.

A pesquisa proposta, ao analisar estudos de caso e realizar pesquisa de campo, busca contribuir para a construção de políticas públicas mais eficazes de prevenção e combate à violência contra as mulheres. A estruturação da pesquisa em cinco seções permite uma análise crítica e aprofundada do tema, possibilitando a proposição de soluções mais eficazes para o problema em questão. Dessa forma, a pesquisa é de grande relevância social, uma vez que busca contribuir para a promoção da igualdade de gênero e o combate à violência contra as mulheres.

Dentre o conjunto de acontecimentos, destaca-se no Brasil o Estatuto da Mulher Casada – Lei 4.121/1962, essencial para reconhecer igualdade jurídica entre homens e mulheres, possibilitando a mulher decidir sobre herança e escolher uma profissão, direito aos filhos, compartilhando o pátrio poder, algo que até então o Código Civil não permitia, de fato importante decisão para emancipação da mulher no Brasil.

O Brasil é signatário do tratado Internacional da Convenção sobre eliminação de todas as formas de discriminação contra as mulheres, aprovado pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 1979 e em vigor desde 1981, promove as políticas de direitos humanos e igualdade de gêneros. Especialmente no âmbito regional está a Convenção de Belém do Pará (1994) (Comissão Interamericana de Direitos Humanos, 1994), promovido pela Organização dos Estados Americanos – OEA, que estabeleceu que a violência contra a mulher é uma violação dos direitos humanos e das liberdades fundamentais

Justamente neste contexto o Brasil é impelido a adotar providências quanto a proteção das mulheres, quando o emblemático caso da Farmacêutica Maria da Penha Maia Fernandes, vítima da violência doméstica, que lhe deixou sequelas permanentes, ganha notoriedade após a divulgação de seu livro “sobrevivi.... posso contar”. Após denúncia e o transitado e julgado de seu Processo junto a Comissão Interamericana de Direitos Humanos – OEA, o Brasil é condenado por omissão e negligência, razão pela qual assumiu compromisso de implementar políticas públicas e leis, especialmente ao enfrentamento da violência doméstica.

Neste cenário de luta, peculiar às mulheres é que o Estado Brasileiro em 2006, promulga a Lei 11.340, conhecida como a Lei Maria da Penha, instituindo uma política de direitos humanos, criminalizando a violência doméstica e, principalmente, empoderamento as mulheres, criando mecanismos para sua proteção e obrigações ao poder público em todas suas esferas, Federal, Estadual e Municipal.

Percorrer a linha temporal, descrevendo simultaneamente as conquistas femininas é imprescindível para compreendermos a necessidade de se ter um trabalho técnico policial, específico para atendimento das mulheres vítimas de violência doméstica, este é o cerne da questão, a implementação de uma política pública perene, viável e possível para todas as cidades.

Neste contexto, se promulga a Lei do Feminicídio - Lei 13.104/15, que tipifica o crime de homicídio tendo como nexos causais a condição do gênero feminino, ou decorrente da violência doméstica e familiar, necessário diante da escala sem precedentes da violência doméstica no mundo e no Brasil.

José Saramago, conhecido escritor português, escreveu em sua obra ficcional, *O conto da ilha desconhecida*, que “gostar é provavelmente a melhor maneira de ter, ter deve ser a pior maneira de gostar”. Em uma sociedade como a brasileira, com forte viés patriarcal, o sentimento de posse, o ciúme romântico e suas consequências negativas, principalmente vindas do parceiro em relação à mulher, estão associados a crimes passionais, violência, suicídio e rompimentos de matrimônios (Conceição, Martins & Freitas, 2015).

Para as mulheres, em especial, é auferido pelas pesquisas do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, que o maior risco de homicídio é praticado por um atual ou ex-companheiro íntimo. Mas com a chegada inesperada da pandemia em 2020 houve o crescimento exponencial da violência familiar contra a mulher.

Relevante constatar o papel das mulheres na sociedade, de fato patriarcal, que afastou as mulheres das decisões familiares e sociais, desprezando um talento incomensurável, que só o feminino detém, esmagado pelo machismo estrutural que avocamos como direito divino e supremo do controle masculino, assim assevera e nos questiona José Saramago em *L'Orient le Jour* (2007):

Para começar, gosto das mulheres. Acho que elas são mais fortes, mais sensíveis e que têm mais bom senso que os homens. Nem todas as mulheres do mundo são assim, mas digamos que é mais fácil encontrar qualidades humanas nelas do que no gênero masculino. Todos os poderes políticos, econômicos, militares são assunto de homens. Durante séculos, a mulher teve de pedir autorização ao seu marido ou ao seu pai para fazer fosse o que fosse. Como é que pudemos viver assim tanto tempo condenando metade da humanidade à subordinação e à humilhação? (*L'Orient le Jour* – 2007)

Outrossim, pela necessidade de não se banalizar a violência em todos os seus aspectos, atentemos para a definição de violência segundo a Organização Mundial da Saúde:

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define a violência como o uso intencional de força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade que resulte ou tenha possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação (Relatório Mundial sobre Saúde e Violência, 2002) (Organisation Mondiale De La Santé, 2002).

Conceituar violência doméstica é estabelecer e reconhecer historicamente uma relação desigual entre homens e mulheres, uma opressão que suprime os direitos civis, políticos e sociais da mulher, relegando-a à condição de coadjuvante, destituída do raciocínio, da liberdade e da vontade sobre seu próprio corpo, tendo como direito apenas à maternidade.

A violência perpetrada pelo patriarcado e machismo foi encarado com certa leniência e condescendência da sociedade brasileira, numa clara banalização do mal (Teodoro & Brasil, 2020), termo cunhado por Hannah Arendt (1999) em sua obra *“Eichmann em Jerusalém”*; não raro, ouvimos jargões como “em briga de marido e mulher não se mete a colher”, neste aspecto subvertemos os papéis de vítima e autor, atribuindo culpa a vítima, no caso, a mulher. (Meneghel et al., 2011)

Assim, aceita-se passivamente a violência doméstica, numa compreensão de que o homem detém poder sobre a mulher, assunto esmiuçado por Saffioti, em seu Livro *O Poder do Macho* (1987), um estopim para justificar a violência, num ciclo vicioso, em que a subordinação da mulher garante ao homem o veredicto da inocência.

Nesse aspecto, a Lei Maria da Penha, como ficou conhecida a Lei Federal nº 11.340/2006, já é a aclamação tácita da revolução feminista, colocando uma pá de cal sobre o machismo e punindo aqueles que ainda não compreenderam esta mudança. O quinto parágrafo da Lei define que:

5º § - Para os efeitos desta Lei, configura violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial.

O advento da Lei Maria da Penha tem o mérito de descortinar o problema da violência doméstica e apontar os holofotes para violência que aflige as mulheres do Brasil e do mundo, de fato mobilizou as autoridades a adotarem medidas para proteção desta população.

Esta pesquisa, objetivamente, pretende demonstrar a relevância do papel do município, por intermédio das Guardas Municipais, na proteção das mulheres vítimas de violência doméstica, bem como todos os órgãos envolvidos na proteção às mulheres em situação de risco.

Em que pese os méritos da lei e a instrumentalização da justiça e dos órgãos policiais (delegacias das mulheres), estudos demonstraram tácita negligência para efetiva proteção dessas mulheres. O trabalho de pesquisa qualitativa realizado em Porto Alegre, baseado na proposta desenvolvida pela Organização Pan –Americana de Saúde (OPAS), denominado “Rota Crítica” (Meneghel et al., 2011) constatou uma lacuna na proteção das mulheres, especialmente no que tange à insuficiência do registro do Boletim de Ocorrência como medida paliativa insuficiente para inibir a conduta delituosa do agressor. Isso evidencia a necessidade

da aproximação do trabalho técnico policial, como o proporcionado pelo Programa Guardiã Maria da Penha da Guarda Civil Metropolitana.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A GUARDA CIVIL METROPOLITANA NA AÇÃO DE PROTEÇÃO ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

A inquietude está na máxima do caput do art. 144 da Constituição Federal (1988): “Segurança Pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos”. Por si, isso evidencia que, no enfrentamento da criminalidade e violência em todos seus aspectos, não há um monopólio de cunho militarista, mas o comprometimento de todos os setores da sociedade civil. Tanto, que o legislador previu no Parágrafo 8º da Constituição:

Os Municípios poderão constituir guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a Lei.

Neste contexto, não parece razoável, além de ser ilegal afirmar sem fundamentos consistentes, de que não cabe à Guarda Municipal realizar segurança pública, uma vez que não é citada no rol dos órgãos que exercem a preservação da ordem pública. Nesse aspecto, assevera o doutrinador Paulo Rangel:

Por ordem pública, deve entender a paz e a tranquilidade social que, devem existir no seio da comunidade, com todas as pessoas vivendo em perfeita harmonia, sem que haja qualquer comportamento divorciado do *modus vivendi* em sociedade (Rangel, 2012, p. 783).

A Lei Federal nº 13.022/2014, marco regulatório das Guardas Municipais, é o esteio de sua atuação, estabelecendo parâmetros jurídicos e pressupostos do seu trabalho. As competências das Guardas Municipais perpassam a proteção dos bens, serviços e instalações, alcançando a efetiva proteção à população, no caso específico, proteção às mulheres vítimas da violência doméstica. Logo, buscam o necessário para agirem em consonância a todo arcabouço jurídico, sem usurparem da função de Polícia, pois o maior bem tutelado é a vida, conforme Constituição Federal 1988:

Art. 5º – Todos são iguais perante a Lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. (grifo nosso)

Nesse contexto, o Supremo Tribunal Federal (STF) reconheceu que os Guardas Municipais executam atividade de segurança pública essencial ao atendimento de necessidades

inadiáveis da comunidade, conforme o Recurso Extraordinário nº 846.854, sendo vedado o exercício do direito de greve, como os demais servidores policiais.

As Guardas Municipais executam atividade de segurança pública (art. 144, § 8º, da CF), essencial ao atendimento de necessidades inadiáveis da comunidade (art. 9º, § 1º, CF), pelo que se submetem às restrições firmadas pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento do ARE 654.432 (Recurso extraordinário n.º 846.854, de 25 de maio de 2017).

Assim, o Congresso Nacional e o Presidente da República sancionaram o SUSP (Sistema Único de Segurança Pública), conforme a Lei Federal 13.675/2018, que implementa a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social. Essa política consiste numa atuação cooperativa, sistêmica e harmônica de todos os Órgãos de Segurança Pública, inclusive as Guardas Municipais, bem como reconhecimento tácito do papel relevante dessas Instituições.

Nesse contexto, a Administração Municipal precisa entender que o combate à violência e ao crime não se trata de uma guerra belicosa contra inimigos do Estado, mas é consequência de bons serviços prestados ao cidadão, seu colaborador final e a razão da existência da república (Rosas Jr., Silva Jr. & Langhi, 2016, p. 106)

2.2 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: CONCEITO

Conceituar “violência doméstica” é estabelecer e reconhecer historicamente uma relação desigual entre homens e mulheres, uma opressão que suprimiu os direitos civis, políticos e sociais, dessas mulheres. Assim, relegava à mulher a condição de coadjuvante, destituída do raciocínio, da liberdade e vontade sobre seu próprio corpo, tendo como direito apenas a maternidade.

Nesse aspecto, a Lei Federal 11.340/06 – Maria da Penha, por si, já é reconhecimento tácito da revolução feminista, punindo aqueles que ainda não compreenderam esta mudança. Assim define:

5º – Para os efeitos desta Lei, configura violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial (Lei 11.340, de 7 de agosto de 2006).

É oportuno destacar o trabalho da psicóloga americana Lenore Walker, que realizou estudos com 1500 mulheres em situação de violência doméstica, identificando um padrão do qual denominou Ciclo da Violência:

- Fase 1 – Na fase de acúmulo de tensão, o agressor apresenta comportamento ameaçador e violento, com ofensas verbais e destruição dos objetos da casa. Por outro lado, a vítima é passiva e paciente; muitas vezes, sentindo-se responsável pelo problema, procura justificar comportamento violento, atribuindo a fatores casuais, como cansaço, alcoolismo, desemprego, drogadição etc.

- Fase 2 – Explosão, comportamento descontrolado e agressões são de grande intensidade e recorrentes. A vítima está extremamente fragilizada e em choque, percebe que é uma situação fora de controle.
- Fase 3 – Lua de mel, o agressor arrepende-se e promete mudar seu comportamento. A vítima acredita, entretanto, que pouco a pouco, o casal volta à fase de tensão, repetindo um ciclo de violência que pode culminar com a morte.

A exposição constante à violência, num estado permanente de tensão, em que a incapacidade da mulher de controlar o que acontece em sua vida, acaba por desenvolver a Síndrome do Desamparo Aprendido¹, que consiste na estratégia para o enfrentamento do problema, uma fuga, como o comportamento submisso. É preciso desaprender o desamparo aprendido, e esse processo passa necessariamente pelo rompimento do ciclo da violência doméstica, em que a mulher amparada pela rede de proteção recebe ajuda para mudar sua realidade, especialmente pelo Programa Guardiã Maria da Penha (Anônimo, 2020, janeiro 10).

2.3 BREVE HISTÓRICO DA GUARDA CIVIL METROPOLITANA E O PROGRAMA GUARDIÃ MARIA DA PENHA

A força do *slogan* “luta como uma garota”, embora cheio de significado e simbolismo, não tem o poder de sintetizar os desafios e as conquistas das mulheres nas forças policiais do Brasil, igualmente extraordinário ao movimento de emancipação iniciado na Revolução Francesa, por Olympe de Gouges (1748-1793). Partimos desses acontecimentos, em 12 de maio de 1955, com as “13 mais corajosas”, como ficaram conhecidas as pioneiras do Corpo de Policiamento Especial Feminino, criado junto à Guarda Civil do Estado de São Paulo, do então Governador Jânio da Silva Quadros, por meio do Decreto nº 24.548/55, primeira força policial feminina na América Latina, nomeando a Senhora Hilda Macedo, como a primeira Comandante.

Nesses 67 anos, as mulheres conquistaram espaço em todas as forças policiais, atuando em todos os campos técnicos. Especialmente em 1985, foi criada a Delegacia de Defesa da Mulher (DDM), para proteção das mulheres vítimas da violência física, moral e sexual. Essa foi uma política pública importante para consolidar a necessidade de proteger e prevenir a violência contra a mulher, proporcionando a elas o acesso à justiça e o exercício da cidadania (AOPP Revista, 2020)

¹ O conceito de desamparo aprendido é um dos construtos mais amplamente estudados, por sua influência decisiva em muitos processos psicossociais. Originou-se em 1975, quando Martin Seligman e seus colaboradores observaram que os animais de suas pesquisas sofriam de depressão em determinadas situações.

A Guarda Civil Metropolitana, corporação uniformizada e armada, criada pela Lei nº 10.115/86 (São Paulo, 1986), desde o princípio, prestigiou o papel da mulher na segurança urbana. Assim, instituiu o Departamento do Corpo Feminino, sob comando da Senhora Coronel Janete Ribeiro Fiuza (1939-2019), uma das “13 mais corajosas”, que empregou o efetivo na realização do trabalho social. À época, não empregavam armas, trajavam uniforme social (saia e sapatos), atuando especificamente no atendimento às crianças e idosos, modelo precursor do Policiamento Comunitário², ou seja, mais próximo aos cidadãos.

É relevante citar, na construção desta dissertação, o pioneirismo dessas mulheres na GCM, uma vez que há uma convergência na história da Corporação e da então GCMF Elza Paulina de Souza³ especialmente para o fortalecimento do Programa Guardiã Maria da Penha. Isso porque houve um protagonismo decisivo para o fortalecimento da política pública, como será visto na sequência.



Figura 2. 1ª Turma Feminina da Guarda Civil Metropolitana (1986)

Fonte: SMSU/Guty

² policiamento comunitário é definido como filosofia e estratégia organizacional que proporciona uma nova parceria entre a sociedade e a polícia, baseada na premissa de que ambos devem trabalhar, conjuntamente, na construção da segurança pública. (Núcleo de Estudos da Violência, da Universidade de São Paulo) (Manual de Policiamento Comunitário: Polícia e Comunidade na Construção da Segurança – Núcleo de Estudos da Violência, da Universidade de São Paulo, NEV/USP, 2009).

³ Elza Paulina de Souza, atual Secretária Municipal de Segurança Urbana, é uma das pioneiras da Guarda Civil Metropolitana. Ingressou na primeira turma, galgou todos os postos da carreira, até chegar a Comandante Geral. Convidada pelo Prefeito Bruno Covas, em seu segundo mandato, a assumir a Secretaria Municipal de Segurança Urbana, mesmo após o seu passamento em 2021, seu trabalho à frente da pasta foi reconhecido pelo atual mandatário – o Prefeito Ricardo Nunes, que também confia em seu trabalho. A figura desta personagem traz um exemplo de reconhecimento e valorização da mulher, bem como seu empoderamento.

O Programa Guardiã Maria da Penha é uma iniciativa do Grupo de Atuação Especial de Enfrentamento à Violência Doméstica (GEVID), do Ministério Público de São Paulo, que foi inspirado na experiência desenvolvida no Rio Grande do Sul, por meio do Projeto “Patrulha Maria da Penha”. Essas patrulhas da Brigada Militar, preventivamente, realizavam visitas residenciais às mulheres que contavam com medidas protetivas, inibindo, dessa forma, possíveis reações de seus agressores.

Assim, fomentou a parceria institucional com a Prefeitura da Cidade de São Paulo, representada pela Secretaria Municipal de Segurança Urbana, Coordenadoria de Políticas para Mulheres da Secretaria Municipal de Direitos Humanos, por intermédio da Guarda Civil Metropolitana. A partir da assinatura do Termo de Cooperação, os GCMs passaram a proteger mulheres vítimas da violência doméstica que contavam com medidas protetivas deferidas pela Justiça.

O Programa iniciou-se em 06 de junho de 2014, criado pelo Decreto Municipal nº 55.089/14, sancionado pela Lei Municipal nº 16.165/2015, instituindo, assim, uma Política Pública⁴. O Programa Guardiã Maria da Penha foi fortalecido com a ascensão da Senhora Inspectora Superintendente Elza Paulina de Souza⁵, ao Comando Geral da Guarda Civil Metropolitana, conduzida ao cargo pelo então Prefeito Bruno Covas (1980-2021), que marca seu legado, numa ação clara de empoderamento junto às mulheres. Foi, então, muito mais significativo com a biografia da Comandante, mulher preta, ex-empregada doméstica, mãe e avó, que rompeu barreiras e, definitivamente, é exemplo no combate ao machismo, desigualdade e preconceitos contra a mulher.

Em 08 de março de 2019, Dia Internacional da Mulher, momento em que se comemora a luta por direitos para a mulher, além da promoção da Comandante Elza, o Prefeito Bruno Covas sanciona o Decreto nº 58.653. O Decreto criou a Inspeção Regional de Defesa da Mulher e Ações Sociais (IDMAS) e ampliou o atendimento do Programa para toda a cidade de São Paulo.

Confunde-se a evolução da carreira de Elza Paulina de Souza e o Programa Guardiã Maria da Penha. Defensora dos temas relativos à valorização e emancipação da mulher, seu trabalho profícuo na proteção das mulheres vítimas da violência doméstica rendeu-lhe inúmeras homenagens, como a Medalha de Honra ao Mérito, Prêmio do Instituto Avon VIVA da *Revista*

⁴ Políticas públicas são ações e programas desenvolvidos pelo Estado para garantir e colocar em prática direitos previstos na Constituição Federal e em outras leis, dedicados a garantir o bem-estar da população

⁵ Elza Paulina Souza, 52 anos, assumiu o comando da Guarda Civil Metropolitana (GCM) de São Paulo, após 33 anos trabalhando na corporação. É a primeira vez que uma mulher assume.

Marie Claire, na Categoria Segurança (Anônimo, 2019, novembro 26), e o Título de Cidadã Paulistana, na Câmara Municipal de São Paulo. Também foi reconhecida pela Embaixada dos Estados Unidos no Brasil, com o prêmio *Brazilian Women Making a Difference* (Embaixada e Consulados dos EUA no Brasil, 2021).

O que se revelou é a necessidade que a política pública de segurança e proteção às mulheres, proporcionadas pelo Programa Guardiã Maria da Penha, seja perene, uma política de Estado. Nesse intento, a Prefeitura da Cidade de São Paulo, junto à Secretaria Municipal de Segurança Urbana e à Secretaria Municipal de Direitos Humanos, no dia 10 de outubro de 2022, reafirmou o Termo de Cooperação com o Ministério Público de São Paulo, (Prefeitura da Cidade de São Paulo, 2022, outubro 10), prorrogando o trabalho até 2027. Esse é sinal claro da preocupação da gestão pública municipal com a violência de gênero.

Os Profissionais da Guarda Civil Metropolitana inseridos no Programa Guardiã Maria da Penha passam por treinamento específico, com intuito de aprimorar os conhecimentos sobre a Lei Maria da Penha e sua aplicabilidade, assim como compreender a Relação de Gênero e a Violência Doméstica e Familiar e conhecer a Rede de Proteção às mulheres em situação de violência. O curso é complementar à formação de Guarda Civil Metropolitana, que tem por base a grade curricular proposta pela Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP).

2.4 MEDIDAS PROTETIVAS E O FEMINICÍDIO

A medida protetiva é um remédio jurídico previsto na Lei Maria da Penha, visando proteger a vítima a seu pedido, realizado à Autoridade Policial ou Ministério Público, que encaminha tal solicitação ao Juiz que delibera em até 48 horas, previsão legal nos arts. 22 e 23, da Lei Federal nº 11.340/06.

Das Medidas Protetivas de Urgência que Obrigam o Agressor

Art. 22. Constatada a prática de violência doméstica e familiar⁶ contra a mulher, nos termos desta Lei, o juiz poderá aplicar, de imediato, ao agressor, em conjunto ou separadamente, as seguintes medidas protetivas de urgência, entre outras—

I - Suspensão da posse ou restrição do porte de armas, com comunicação ao órgão competente, nos termos da Lei no 10.826, de 22 de dezembro de 2003;—II - Afastamento do lar, domicílio ou local de convivência com a ofendida;

—II - proibição de determinadas condutas, entre as quais:

a) aproximação da ofendida, de seus familiares e das testemunhas, fixando o limite mínimo de distância entre estes e o agressor;

b) contato com a ofendida, seus familiares e testemunhas por qualquer meio de comunicação;

⁶ Por âmbito da família, entenda-se como a comunidade formada de indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa.

c) frequência de determinados lugares a fim de preservar a integridade física e psicológica da ofendida;
 –IV - Restrição ou suspensão de visitas aos dependentes menores, ouvida a equipe de atendimento multidisciplinar ou serviço similar–

V - Prestação de alimentos provisionais ou provisórios.

Art. 23. Poderá o juiz, quando necessário, sem prejuízo de outras medidas–

I - Encaminhar a ofendida e seus dependentes a programa oficial ou comunitário de proteção ou de atendimento;–II - Determinar a recondução da ofendida e a de seus dependentes ao respectivo domicílio, após afastamento do agressor;

–II - determinar o afastamento da ofendida do lar, sem prejuízo dos direitos –IV - Determinar a separação de corpos.

Em que pese a previsão legal de proteção à mulher vítima de violência doméstica, temos um lado nefasto, diabólico, tirano. Os algozes são companheiros, maridos, namorados que ultrapassam todos os limites de respeito à vida. Matam pelo simples motivo de ser mulher, daí o nexo causal da figura tipificada no Código Penal – FEMINICÍDIO – Lei Federal 13.104/15, incluído na figura penal dos Crimes Hediondos – Lei Federal 8.072/90.

Destarte o desprezo pelo gênero ser um exemplo de coisificação da mulher, partindo do pressuposto de que o homem enxerga na mulher um objeto, nesse aspecto não é um clichê, mas uma constatação de que a pena capital sentenciada por homens é a morte. Daí a necessidade de uma política pública como o Programa Guardiã Maria da Penha, ser melhor quando proposta pela Gestão Pública Municipal, que é o ente de governo mais próximo ao cidadão.

2.5 A TECNOLOGIA ALIADA ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA – BOTÃO DO PÂNICO

Basicamente, o trabalho do Programa Guardiã Maria da Penha é desenvolvido por meio de visitas periódicas às mulheres que contam com medidas protetivas deferidas pelo Juiz e encaminhadas pelo Grupo de Atuação Especial de Enfrentamento à Violência Doméstica (GEVID). Assim, o policiamento preventivo inibe, pela ação de presença, a possibilidade da conduta delituosa dos homens agressores. Também é possível, diante de uma emergência, acionar a GCM, pelo telefone prefixo 153, e a Central de Videomonitoramento e Telecomunicações (CETEL) despachará uma viatura para o local.

O Botão do Pânico é um dispositivo que permanece com a mulher cadastrada no Programa Guardiã Maria da Penha e que tenha um nível de classificação de risco alto (verde, amarela e vermelha). Na iminência da agressão, ela aciona o botão que está diretamente conectado à CETEL.

Oportuno ressaltar, que a classificação do risco obedece a critérios técnicos, de modo a estabelecer a criticidade para a proteção daquela mulher, caso conste no histórico do agressor a posse de arma de fogo, registro de outros crimes, potencial violência, desobediência as medidas protetivas, ele será classificado como de alto risco, conseqüentemente, a atenção do policial da Guarda Civil Metropolitana será redobrada e os casos classificados nas cores vermelha, azul e amarelo, segundo o grau de prioridade.

O Ministério Público por meio do GEVID Central, Norte, Sul, Oeste e Leste encaminha a Inspetoria de Defesa da Mulher e Ações Sociais – IDMAS, via e-mail sigiloso com cópia do Boletim de Ocorrência e das Medidas Protetivas.

Recentemente, a Secretaria Municipal de Segurança Urbana adequou, ao menu do aplicativo (APP), a Plataforma de Tecnologia Operacional e de Gestão para Segurança Pública – SP + MAIS SEGURA. Essa ferramenta conta com um sistema de geolocalização que, quando acionado, tem capacidade de gravar a conversa, bem como localizar a vítima. Além disso, o áudio serve como prova no processo (Prefeitura da Cidade de São Paulo, 2018).

2.6 A REDE DE PROTEÇÃO AS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NA CIDADE DE SÃO PAULO.

Durante o processo de pesquisa em que a temática da violência doméstica é relevante para compreendermos a necessidade da implementação de políticas públicas a favor da mulher, debruçamos especificamente sobre o Programa Guardiã Maria da Penha, como importante modal de policiamento para prevenir o cometimento de crime pelos pretensos agressores.

Trata-se de um problema belicoso, em que há importantes atores públicos que também tem competência e responsabilidade para agir, necessário destacá-los neste compêndio para propor a devida visibilidade, com objetivo pedagógico e orientativo, vejamos:

➤ Casa da Mulher Brasileira:

Trata-se de um espaço estratégico para mulher em risco e vulnerabilidade, onde encontrará acolhimento, alojamento provisório e assistência integral, com um colegiado de órgãos que poderão propor o atendimento humanizado e completo, por meio da

Delegacia de Defesa da Mulher (DDM), Tribunal de Justiça de São Paulo - Vara e Juizado especializado, com a presença de uma Juíza poderá julgar e propor medidas protetivas de urgência, concomitante a Defensoria Pública orientando essas mulheres quanto a direitos básicos, como assistência jurídica.

A sede da Casa da Mulher Brasileira está localizada na Rua Vieira Ravasco, 26 Cambuci – São Paulo, funciona 24 horas e, ainda oferece um atendimento personalizado e inclusivo para as mulheres com problemas auditivos.

➤ Centro de Referência da Mulher – CRM e os Centros de Cidadania da Mulher

Ambos, são equipamentos coordenados pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania – SMDHC, o CRM oferecem orientação e atendimento psicológico, social e jurídico às mulheres em situação de violência, enquanto o CCM's propõe qualificação e cidadania, dentro de suas especificidades sociais, culturais e econômicas, a localização está na página oficial da SMDHC - Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)

O CREAS propõe acompanhamento técnico especializado por equipe multiprofissional na proteção das famílias impactadas pela violação de direitos, também coordena a rede de serviços de assistência social na cidade de São Paulo, órgão subordinado a Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social, possui 30 unidades em toda a Cidade de São Paulo

➤ Centro de Acolhida Especial (CAE) para Mulheres em Situação de Violência

Outro serviço social específico para mulher em situação de violência doméstica oferecendo proteção integral, condições para o fortalecimento de sua autoestima, autonomia pessoal e social, rompendo o ciclo da violência, a mulher é encaminhada após atendimento do CREAS. A Equipe técnica realiza a escuta ativa e avalia o potencial risco de morte, garantindo sua integridade física e psicologia.

➤ Delegacia de Defesa da Mulher – DDM

O Estado de São Paulo é pioneiro a propor um trabalho técnico policial específico para as mulheres, a primeira Delegacia de Defesa da Mulher foi inaugurada em 1985, atualmente a Secretaria Estadual de Segurança Pública conta com 140 DDM's, apenas 10 delas funcionam 24 horas, as delegacias são a porta de entrada para as mulheres denunciarem o crime de violência doméstica, tipificado na Lei 11.340/06 – a Lei Maria da Penha; os Policiais Civis,

diante da denúncia, imediatamente, iniciam a persecução penal, instaurando o Inquérito Policial.

- Coordenadoria da Mulher em situação de violência Doméstica e Familiar do Poder Judiciário – COMESP

Órgão do Tribunal de Justiça de São Paulo, exerce atividades de combate e prevenção a violência de gênero, estabelecendo políticas judiciárias, fortalecendo a rede de proteção à mulher, especialmente na elaboração de material pedagógico (cartilhas e Manuais), com orientação aos magistrados e as vítimas, fomentado a informação por meio dos artigos acadêmicos, jurisprudência, entrevista, resenhas, livros, filmes, entre outros permitindo a disseminação do conhecimento e o diálogo sobre as temáticas de gênero.

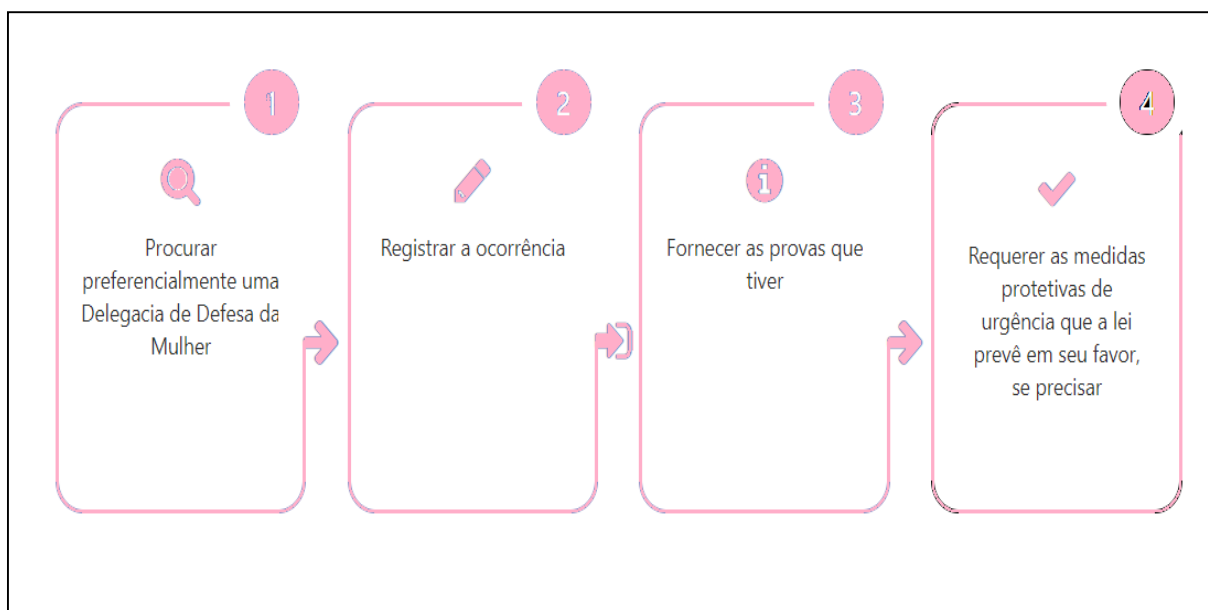


Figura 3 - Fluxograma sobre atendimento da mulher – Denúncia do agressor

Fonte: Tribunal de Justiça de São Paulo

3. METODOLÓGIA

Para classificar a metodologia utilizada no trabalho, foi considerado o critério de classificação de pesquisa proposto por Vergara (2000), que qualifica a pesquisa sobre dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, trata-se de uma pesquisa descritiva. Segundo Vergara (2000), a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza. A autora coloca, também, que a pesquisa não busca explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para isso. Esta dissertação se caracteriza como uma pesquisa descritiva, por esclarecer, através de conceituados autores, a violência doméstica e a necessidade de se propor uma política pública eficaz de proteção às mulheres vítimas deste nefasto ciclo de violência.

Quanto aos meios, a pesquisa ocorreu por meio de pesquisa bibliográfica e de questionário. Dessa maneira, para embasamento do trabalho, foi feito um estudo sistematizado desenvolvido em material acessível ao público em geral, sendo publicações de livros, revistas, jornais e redes eletrônicas. Na sequência, foi aplicado o questionário, que se trata de uma série de perguntas ordenadas, acerca do tema de pesquisa, principalmente quanto à satisfação com o Programa Guardiã Maria da Penha e os Profissionais da Guarda Civil Metropolitana.

Durante o processo de construção do trabalho acadêmico, compreendemos que a pesquisa propõe esmiuçar o nível de atendimento da Guarda Civil Metropolitana dentro do Programa Guardiã Maria da Penha, o que se coaduna com a definição proposta por Gil (2009) acerca das características descritivas. Entre as pesquisas descritivas, salientam-se aquelas com o objetivo de estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, condição de saúde física e mental etc.

Outras pesquisas desse tipo são as que se propõem a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, as condições de habitação de seus habitantes, o índice de criminalidade registrado etc. São incluídas as pesquisas cujo objetivo é levantar opiniões, atitudes e crenças de uma população. Também são pesquisas descritivas as que visam descobrir a existência de associações entre variáveis, como as pesquisas eleitorais que indicam a relação entre preferência político-partidária e nível de rendimentos ou escolaridade (Gil, 2009).

Por outro lado, há aspecto tácito de uma pesquisa exploratória no que se refere ao levantamento bibliográfico de estudos de casos que buscam justificar e entender os aspectos culturais, econômicos e sociais intrínsecos ao fenômeno da violência doméstica. Assim, os dados foram tratados para permitir uma análise interpretativa dos fatos e fenômenos. Desse

modo, buscou estabelecer se, de fato, trata-se de uma política pública de segurança de qualidade, por meio de questionário direcionado ao público atendido pelo Programa Guardiã Maria da Penha: mulheres que contam com medidas protetivas deliberadas pela justiça.

O questionário foi elaborado de maneira a não vitimizar essas mulheres, mas o que se pretende é saber se o trabalho policial desenvolvido pela Guarda Civil Metropolitana é de qualidade, ou se é o caso de reformular as táticas e estratégias para perpetuar a sensação de segurança. No intuito de fomentar e justificar a necessidade do Programa Guardiã Maria da Penha na proteção às mulheres vítimas de violência doméstica, explicitamos casos verídicos e atendidos pela GCM. Os nomes são fictícios para preservar e proteger as identidades.

Sendo assim, a técnica empregada no caso concreto foi a de Observação direta extensiva, por intermédio de um questionário, buscou-se a opinião fidedigna das mulheres atendidas pelo Programa Guardiã Maria da Penha sobre o trabalho dos Guardas Civis Metropolitanos que desenvolvem este modal de policiamento.

O questionário foi adaptado da Matriz SERQUAL, método que busca avaliar a qualidade de serviço baseado na expectativa e percepção do cliente em relação ao serviço que recebeu, de maneira inédita para Guarda Civil Metropolitana, auditar o serviço público de segurança ouvindo a opinião de seu cliente. Sendo assim, submetemos a pesquisa ao crivo e aprovação da Secretaria Municipal de Segurança Urbana no que tange a oportunidade e conveniência para Administração Pública.

Compreendeu-se que o trabalho acadêmico fortalece e fomenta a política pública de proteção a mulher, também proporciona avaliar os acertos e, principalmente, os erros, ou seja, aquilo que não está em conformidade para atuação dos policiais da Guarda Civil Metropolitana, razão pela qual foi AUTORIZADO.

A partir daí, articulamos a maneira menos evasiva para distribuir os questionários, obedecendo critérios legais como os aspectos sigilo e da confidencialidade, foi necessário que os próprios GCM's, durante a visita de fiscalização das medidas protetivas, realizassem a abordagem, convidando essas mulheres, voluntariamente, a responder a pesquisa.

A amostra é aleatória (randômico), distribuída igualmente nas regiões, leste, Oeste, Norte, Sul e Centro da Cidade de São Paulo, oportuno ressaltar que não houve qualquer critério socioeconômico ou étnico, também não foi abordado características da violência doméstica que a entrevistada tenha sofrido, física, moral, patrimonial, sexual e psicológica, vez que não era relevante para o resultado.

3.1 ESTUDOS DE CASO

Proibida pelo marido de trabalhar, Susana* doou 15 anos aos cuidados da casa, do companheiro e dos três filhos. Em troca, teve o rosto esmurrado, a cabeça esmagada contra a parede e a mente invadida por xingamentos, como “vagabunda”. Registrou boletins de ocorrência, pediu separação e, há um ano, ganhou, enfim, uma medida protetiva deferida pela Justiça: ele não pode ultrapassar 500 metros de distância dela. O que ainda conecta Susana ao ex-marido é o filho mais novo, de 13 anos, com problemas psiquiátricos, que demanda cuidados médicos.

Um ano após a medida protetiva contra o marido, porém, ela se vê com um problema parecido: o filho, com surtos frequentes, passou a também agredi-la fisicamente. Falar sobre as agressões do marido, calejadas em mais de duas décadas, já não dói na dona de casa de 49 anos. É a violência do filho que arranca um choro abafado: “É triste ver que você passou 9 meses com um filho na barriga e hoje ele bate em você. Me liberei de uma violência, mas agora estou passando pela mesma situação novamente, só que é mais difícil porque é com o meu filho”, conta, emocionada. “É muito difícil. Um guarda civil me disse que talvez a próxima medida protetiva tenha de ser contra o meu filho.”

Susana* está no programa Guardiã Maria da Penha, criado para mulheres vítimas de violência doméstica com medidas protetivas contra os agressores, uma parceria entre a Guarda Civil Metropolitana e o Ministério Público de São Paulo (MPSP). Hoje, caso se sinta ameaçada pelo agressor ou perceba que ele está infringindo a medida protetiva, a vítima liga para o 153 e uma viatura da GCM comparece ao local. O chamado chega aos guardas com alerta de emergência, sendo prioritário – o que, segundo o órgão, coloca o tempo médio de atendimento no patamar de 5 minutos.

“Hoje encorajo todas as mulheres a tomarem a mesma iniciativa que tomei. Não somos obrigadas a viver sendo espancadas e não devemos ter medo de denunciar. Devemos, sim, ter uma proteção”, diz Susana*. “Acredito que vou ficar mais protegida com o aplicativo. Só um clique que eu der, eles já vêm imediatamente.”

Em um ano e meio no programa Guardiã Maria da Penha, a recepcionista desempregada Raquel*, de 44 anos, já recorreu ao socorro dos Guardas Civis, por se sentir ameaçada em algumas ocasiões. Morando no apartamento onde residiu por três anos com o ex-marido, o local já teve a fechadura trocada pelo agressor e pelo filho dele pelo menos duas vezes. Desde que obteve a medida protetiva, em março de 2015, o agressor deixou o apartamento, mas nunca foi

buscar o carro na garagem. Ela também relata que a energia da casa já foi cortada pelo ex-companheiro. Além disso, ele trabalha perto do local onde mora Raquel e, por isso, ela já o viu na rua e teme uma aproximação.

Após dois anos de agressões físicas e verbais – época em que ia ao trabalho com maquiagem pesada para esconder o olho roxo e sofria calada por vergonha de contar aos parentes e amigos –, ela registrou três boletins de ocorrência contra o marido. O último foi registrado após uma discussão em que foi enforcada e ouviu “vou te matar”. Conseguiu escapar e fugir de casa, porque, por medo, já havia criado o hábito de deixar a porta de casa destrancada.

“Todas as vezes que ele me agrediu, apertou muito o meu pescoço. Me lembrei do caso daquela moça no Paraná que foi assassinada pelo marido este ano. Se eu não tivesse deixado a porta aberta, se não tivesse tido essa percepção, acho que ele teria me matado jogando do prédio”, afirma. “Com o aplicativo, acho que vai dar mais agilidade. Me sinto mais segura porque é só apertar um botão e eles chegam ao local.”

Cícera* dizia que as ameaças vinham sempre acompanhadas de crueldade. Por cinco anos, ela foi estuprada pelo companheiro. “Dentro de um quarto, tive que me sujeitar a coisas terríveis para não morrer”. Após persegui-la por dias no caminho para o trabalho, ele a abordou armado. Cícera* afirma que ele a segurou pelo braço e começou a gritar. “Hoje eu morro”, recorda da única frase que lhe passava pela cabeça. Até que ela passou a receber as visitas da equipe da Guarda Civil Metropolitana.

Cícera* só conseguiu respirar aliviada novamente quando o então companheiro, enquadrado pela Lei Maria da Penha, passou a ser fiscalizado e monitorado pelo programa Guardiã Maria da Penha, um projeto criado pelo Ministério Público do Estado de São Paulo, por meio do Grupo de Atuação Especial de Enfrentamento à Violência Doméstica (GEVID), em parceria com a Secretaria Municipal de Segurança Urbana.

Os relatos demonstram que a violência doméstica deixa marcas profundas, estigmas que as mulheres levaram por toda a vida, caso não evolua para algo mais grave, como o feminicídio. É preciso coragem para romper o ciclo de violência. O pedido da medida protetiva no sistema de justiça, definitivamente, não é sinônimo de segurança ou que seus agressores não podem tentar, futuramente, contra suas vidas.

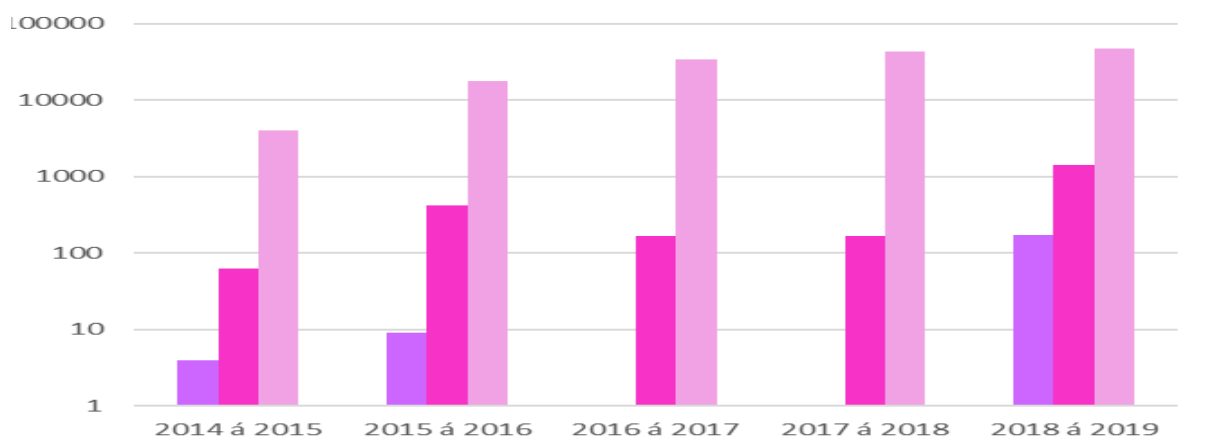
O mote do Programa Guardiã Maria da Penha é estar próximo às vítimas, desestimulando a ação do agressor. Essa é uma política pública que os Municípios podem propor por intermédio das Guardas Municipais, corporação policial presente em inúmeras cidades e vocacionada a estar ao lado dos cidadãos.

3.2 RESULTADOS OBTIDOS

Desde o início dos trabalhos, em 06 de junho de 2014, até março de 2019, foram realizadas 48.071 (quarenta e oito mil e setenta e uma) visitas pela Equipe da Guardiã Maria da Penha. A Gestão Pública Municipal reconheceu o papel importante de Direitos Humanos e Proteção à Vida de milhares de mulheres vítimas de violência, e assim criou a Inspeção Regional de Defesa da Mulher e Ações Sociais, via Decreto Municipal nº 58.653/19 (São Paulo, 2019), que destina recursos humanos e logísticos exclusivos e especializados para o Programa Guardiã Maria da Penha, ampliando o atendimento, outrora restrito à região central da Cidade de São Paulo para toda a região metropolitana.

O Gráfico 1 demonstra o crescimento exponencial do atendimento às vítimas da violência doméstica que estão amparadas por medidas protetivas, comparativamente à efetiva proteção policial realizadas pela Ronda Guardiã Maria da Penha.

Gráfico 1. Relação histórica do atendimento do Programa Guardiã Maria da Penha



	2014 a 2015	2015 a 2016	2016 a 2017	2017 a 2018	2018 a 2019
Visitas	004	18068	34216	42818	48071
Medidas protetivas	63	422	170	170	1437
Ocorrências	4	9	0	0	172

Fonte: SMSU/IDMAS

O período de 2020 e 2021, quando o Governo Paulista, dentro do Plano São Paulo, estabeleceu conjunto de estratégias para atenuar os problemas decorrentes da Pandemia da Covid-19, implementa medidas ainda mais restritivas no que tange a aglomerações e o distanciamento social, consequentemente o convívio familiar tensionado pelas relações

interpessoais podem ter exacerbado os problemas de violência doméstica. Com isso, o Gráfico 2 demonstra proporcionalmente o número de medidas protetivas e o número de visitas, sendo certo que, em 2021, há um acréscimo do registro de ocorrências.

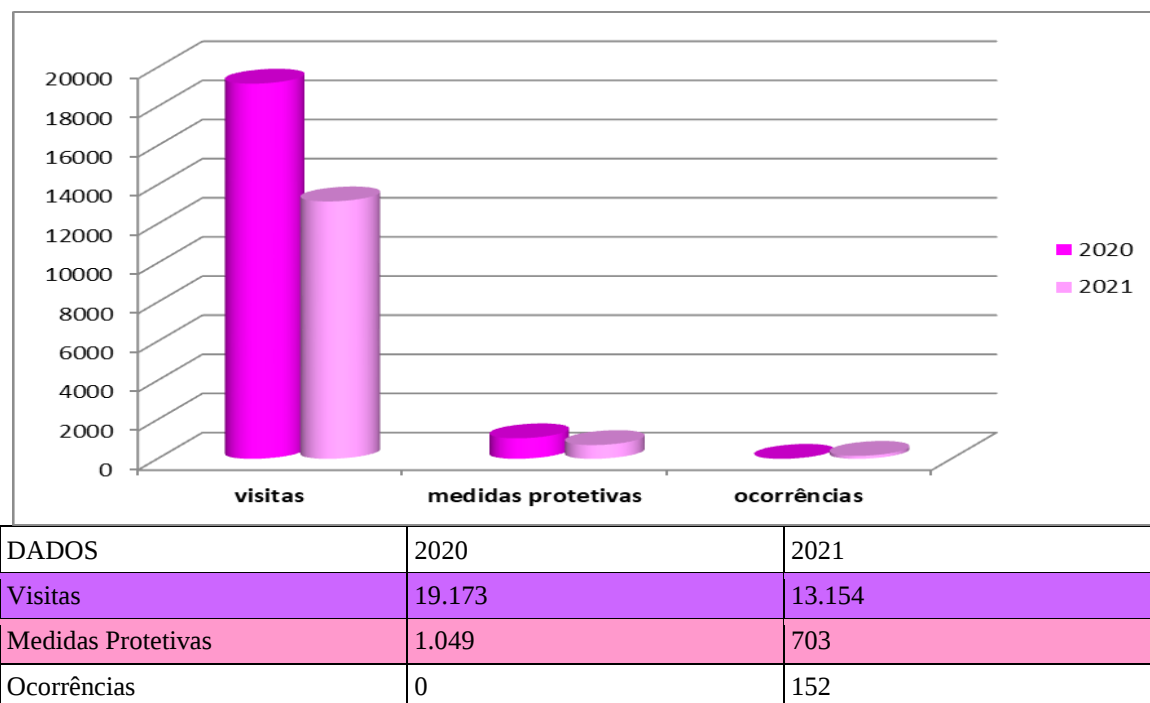


Gráfico 2. Atuação do Programa Guardiã Maria da Penha durante a Pandemia de Covid-19
Fonte: GCM/IDMAS

O Programa Guardiã Maria da Penha iniciou em 2014, com apenas 12 GCMs e uma viatura disponibilizada para atendimento do monitoramento das mulheres vítimas da violência doméstica (Quadro 1) Além disso, o atendimento se restringia à região central de São Paulo. Durante o período de elaboração desta pesquisa, o trabalho de proteção abrange toda a capital, com um acréscimo exponencial nos recursos humanos e logísticos, demonstrando a importância da política pública de proteção para mulheres.

EFETIVO		VIATURAS	
Sexo	Qtde	Tipo	Qtde
Feminino	95	DUSTER	7
		SPIN	3
Masculino	65	ONIX	0
Total	160	Total	10

Figura 4. Quadro de Recursos Humanos e Logísticos da Inspetoria Regional da Defesa da Mulher e ações Sociais – IDMAS 2021

Fonte: SMSU/IDMAS

3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DOS DADOS:

A inquietude está em estabelecer se, de fato, o trabalho desenvolvido pela Guarda Civil Metropolitana, por intermédio do Programa Guardiã Maria da Penha, é uma política pública suficiente para proteger as mulheres que contam com a Medida Protetiva, fomentando no Grupo a sensação de segurança. Para elucidar os fatos, adaptamos a matriz denominada SERVQUAL, segundo Rahman, Khan e Haque (2012), que é um instrumento de escala múltiplo, fundamentado no conceito da qualidade de serviço, que possibilita às organizações a entender de forma consistente as expectativas e percepções que os clientes apresentam em referência ao serviço prestado (Cavalcanti, Filho, Pereira & Torres, 2014). A sigla SERVQUAL provém da junção dos prefixos “serv” – serviços, e “qual”, qualidade, respectivamente.

Para mensurar a satisfação das mulheres atendidas pelo Programa Guardiã Maria da Penha, tomamos como base algumas variáveis relacionadas à qualidade de serviços, que, de acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), podem ser caracterizados como:

- Tangibilidade: relacionado aos aspectos tangíveis do serviço;
- Confiabilidade: refere-se à consistência de desempenho e do grau em que se pode contar com o serviço de maneira confiável e precisa;
- Presteza: trata-se do desejo e ao grau de prontidão dos funcionários para prestar o serviço;
- Garantia: relacionado à segurança dada pelo prestador de serviços;
- Empatia: diz respeito aos esforços do prestador para adequar-se às necessidades dos clientes e individualizar o atendimento.

O trabalho foi desenvolvido pelos integrantes da Inspeção de Defesa da Mulher e Ações Sociais (IDMAS). Os Profissionais da GCM foram orientados quanto aos aspectos inerentes ao contato humanizado, preservando a identidade da mulher e, principalmente, acautelando-se para não revitimizá-las. O questionário é incisivo quanto ao trabalho proposto pela GCM, com o intuito de avaliar se, de fato, atende a expectativa do público-alvo.

No caso concreto, vale registrar o ineditismo da pesquisa realizada pela GCM, um paradigma para outros serviços. Logo, o *feedback* cria a possibilidade de melhorar o trabalho e otimizar os recursos, além de atender aspectos da gestão de qualidade tão desejada para os serviços públicos da Prefeitura de São Paulo. O público-alvo, mulheres inseridas e atendidas pelo GCM no Programa Guardiã Maria da Penha foram escolhidas de forma aleatória. Portanto,

as respostas foram o mais espontâneas possível. Assim, os formulários foram entregues com as questões voltadas para avaliar a satisfação e a qualidade do trabalho dos policiais da GCM.

Preliminarmente, apresentamos o Mapa (Figura 1) com a distribuição do número de mulheres, por região da cidade que, voluntariamente, se propuseram a responder ao questionário. A amostra corresponde a cerca de 10% do total de mulheres atendidas pelo Programa Guardiã Maria da Penha em junho de 2022, ou seja, novecentas e setenta (970) vítimas da violência doméstica e que tiveram as medidas protetivas deferidas pelo Juiz.

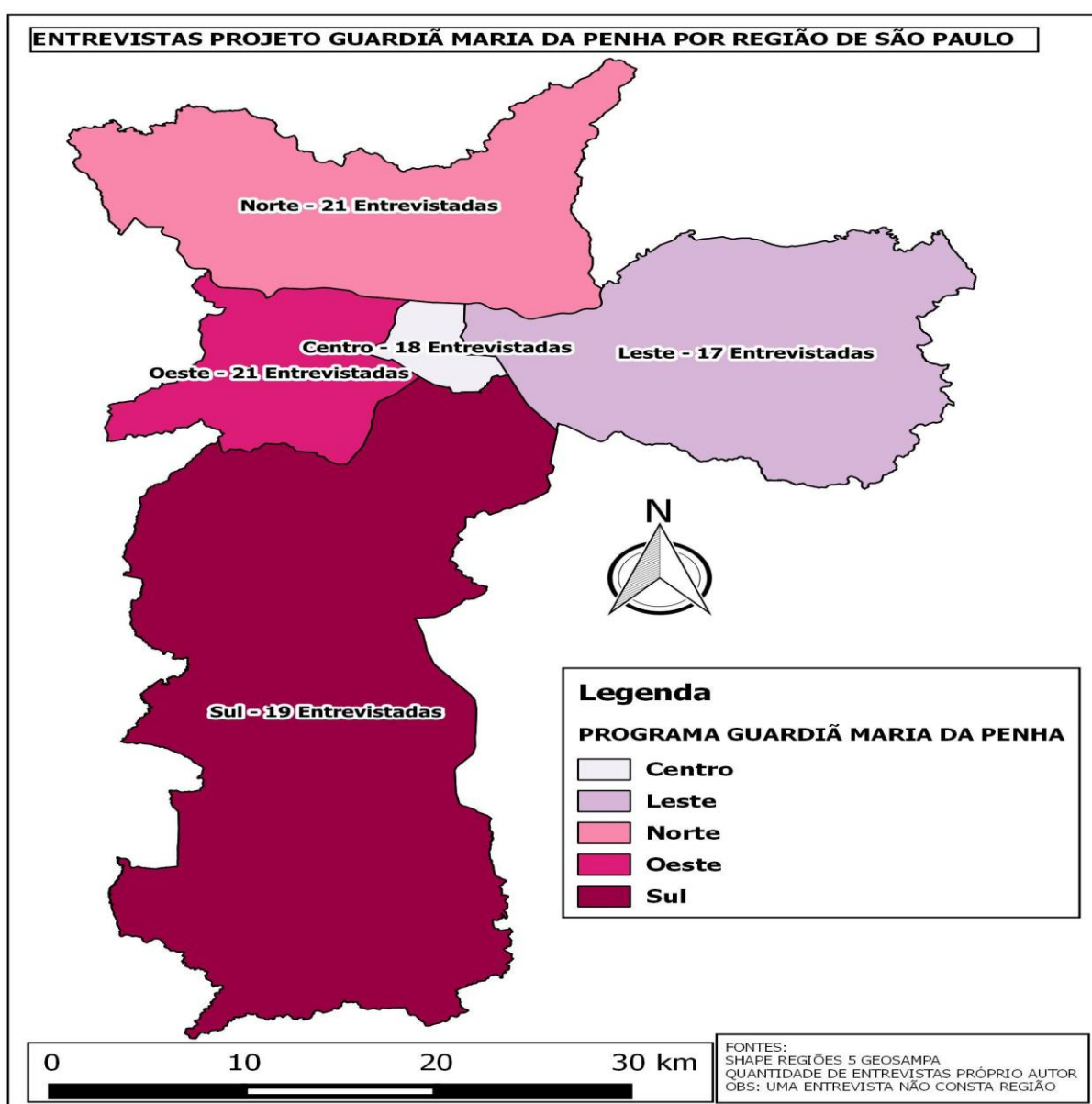


Figura 5. Mapa da Cidade de São Paulo – Distribuição da pesquisa

Fonte: Shape Regiões 5 Geosampa – Quantidade de entrevistas pelo próprio autor.

4. PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

A presente análise prende-se à média das respostas para cada questão, de modo que buscou-se, a todo tempo, o afastamento do possível enviesamento, uma vez que a situação de fragilidade vivenciada por essas mulheres poderia, casualmente, levá-las a compreender que uma resposta negativa seria motivo para afastar os GCMs das rondas periódicas. É evidente que isso é impossível, pois o trabalho policial é monitorado e auditado pelos órgãos de controle, e os indicadores são elementos capazes de avaliar o desempenho e, principalmente, se a estratégia utilizada para o caso concreto é exitosa e suficiente para diminuir a violência doméstica.

Assim, as primeiras questões buscam desvendar o cenário socioeconômico das mulheres atendidas pelo Programa Guardiã Maria da Penha. Dessa forma, os passos são seguidos, vislumbrando o conjunto de respostas, conforme o Gráfico 3.

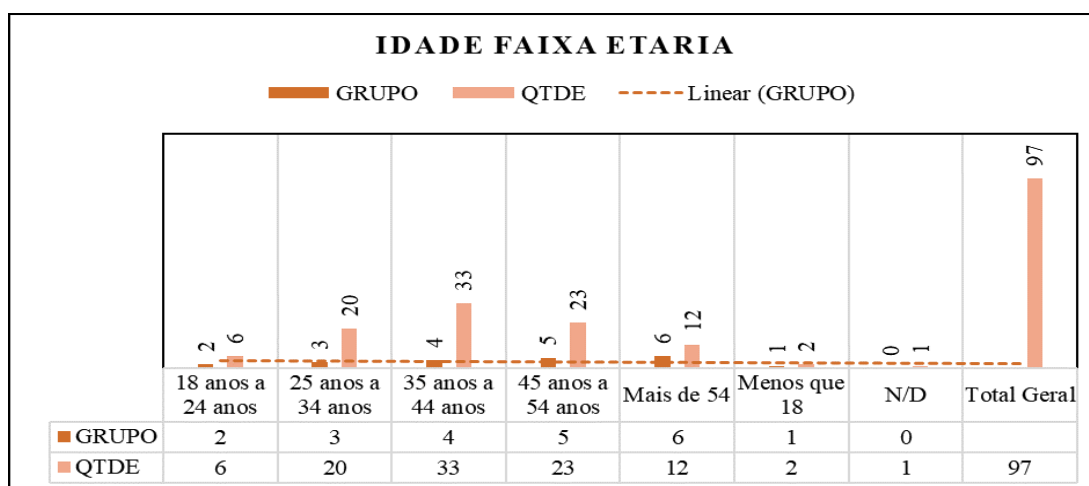


Gráfico 3. Faixa etária das vítimas da violência doméstica

Fonte: Elaborado pelo autor.

Na amostra, identificou-se que as mulheres na faixa etária de 35 a 44 anos são o grupo com maior incidência de violência doméstica. Também são as que mais buscam auxílio para a solução do problema. Nesse aspecto, correlaciona-se com a escolaridade dessas vítimas, pois conhecem as leis e têm acesso à Justiça, conforme o Gráfico 4.

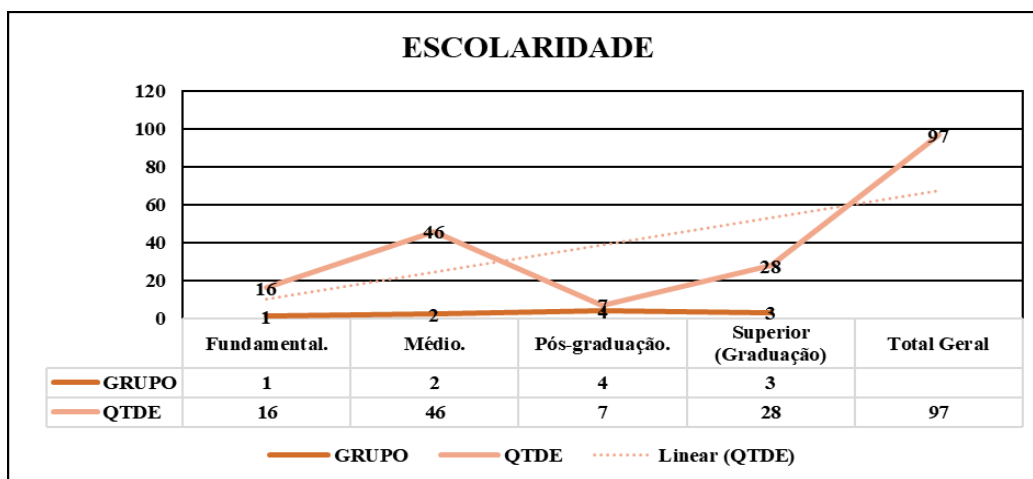


Gráfico 4. Escolaridade

Fonte: Elaborado pelo autor.

As mulheres que possuem, no mínimo, o Ensino Médio é mais capazes de reagir à relação abusiva à qual estão submetidas e buscam ajuda, rompendo com o ciclo de violência e colaborando de maneira decisiva para que os autores sejam identificados e processados.

Outro aspecto da violência é a dependência econômica e patrimonial, na qual o agressor utiliza-se da dependência financeira para oprimir e subjugar. Em contrapartida, as mulheres economicamente ativas aumentam suas chances de subsistir e pedir ajuda.

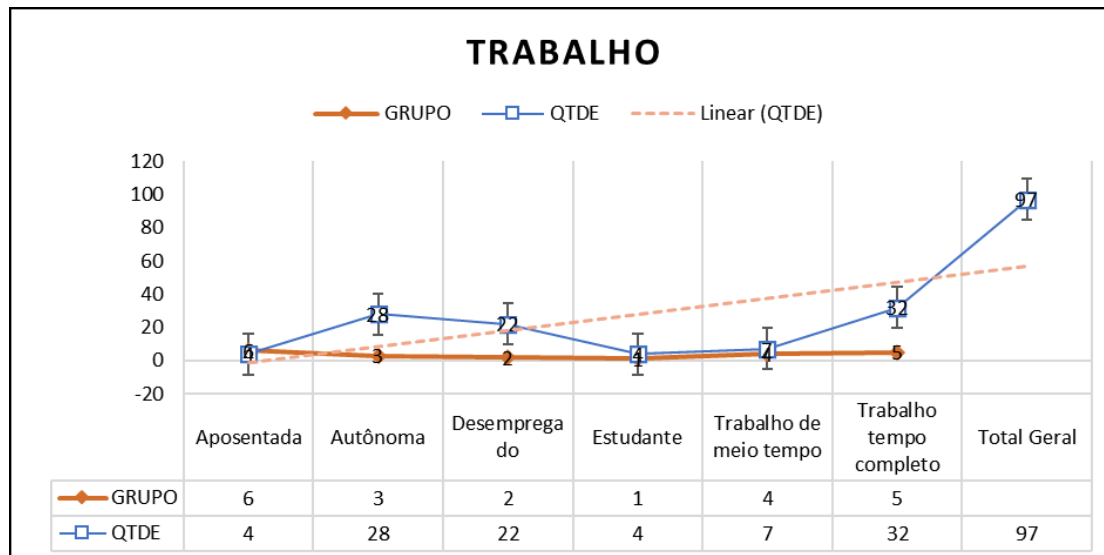


Gráfico 5. Situação atual de emprego

Fonte: Elaborado pelo autor.

O trabalho é um dos aspectos mais importantes para a emancipação feminina. Conforme o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2019), a participação da mulher no mercado de trabalho saltou de 56,1%, em 1992, para 61,6%, em 2015. Sem dúvida, houve um rompimento do papel social e cultural instituído historicamente para as mulheres: de cuidadora e do lar, para ente de decisão, o *empowerment*.

Esta dissertação abordou o construto histórico das mulheres na sociedade contemporânea, além de apresentar ícones que transcenderam um estereótipo que perdurou por muito tempo sobre as mulheres. Esse papel, definitivamente, não serve para a nova mulher, empoderada e dona de si, valorizada no mercado de trabalho. O Gráfico 6 demonstra um comparativo da renda das entrevistadas.

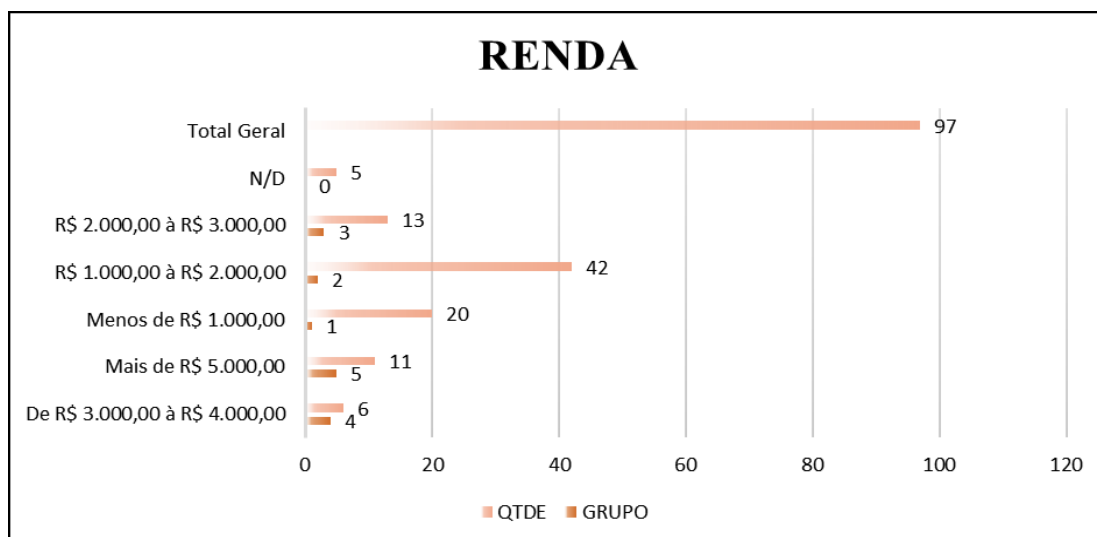


Gráfico 6. Faixa de renda familiar

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os dados da pesquisa apontam uma convergência com os indicadores do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no qual a média dos rendimentos para as mulheres é de R\$ 2.037,00, cerca de 28,1% menor do que dos homens. Ou seja, as mulheres representam 41,7% da população ocupada. Além disso, a pandemia da Covid-19 impactou o mercado de trabalho, especialmente para as mulheres, com redução de 10,9% de participação.

Na sequência, as questões buscaram identificar a maior incidência da violência doméstica, se há um padrão e/ou circunstâncias que evidenciarium um padrão dos comedimentos do crime de violência doméstica, de modo a deixar os policiais de prontidão para atender, com maior presteza, as vítimas monitoradas. Com as respostas, notou-se que os fins de semana e o período noturno indicam um aumento considerável no cometimento da violência contra as mulheres, conforme o Gráfico 7.

6. Qual horário e dias da semana com maior incidência das ocorrências de violência doméstica?

93 respostas

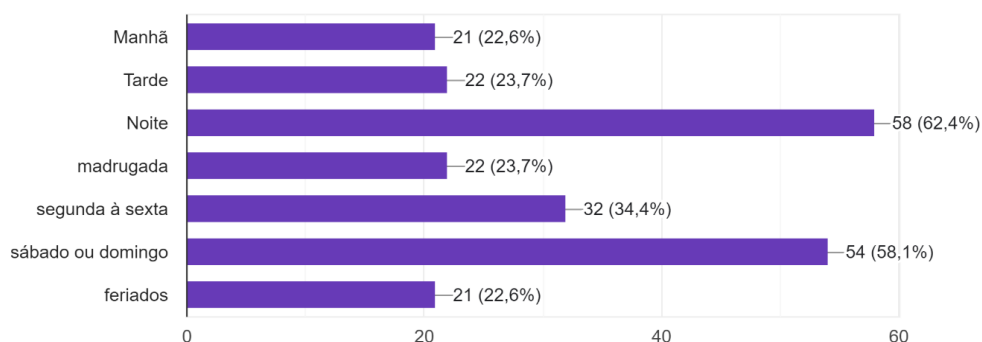


Gráfico 7. Incidência da violência doméstica

Fonte: Elaborado pelo autor.

A expertise desenvolvida pelos Guardas Civis Metropolitanos, no Programa Guardiã Maria da Penha, identificou como momento crucial, para as vítimas da violência doméstica, os fins de semana, durante o início da noite e madrugada. Segundo a IDMAS, os 54% dos casos acontecem nesse período. Identificado um padrão do cometimento do crime, entra em cena a inteligência policial, que, de maneira tática e estratégica, direciona as rondas do Guardiã Maria da Penha, para atuar preventivamente.

Atualmente, o programa Guardiã Maria da Penha atende 1.185 mulheres com medidas protetivas. Proteger essas mulheres exige esmero e empenho dos profissionais em campo e na retaguarda, na Central de Telecomunicações e Vídeo Monitoramento (CETEL), que, diante do pedido de auxílio, devem atender com a celeridade requerida pelo caso. O policiamento ostensivo e preventivo inibe a conduta delituosa, além de sinalizar para o autor e, principalmente, para a vítima desamparada de violência doméstica. Essa ação pode salvar sua vida. Essa foi a razão por que perguntamos ao público-alvo se, de fato, o trabalho é eficiente e suficiente para inibir a violência e, melhor ainda, para propor a sensação de segurança para essas mulheres, de acordo com o Gráfico 8.

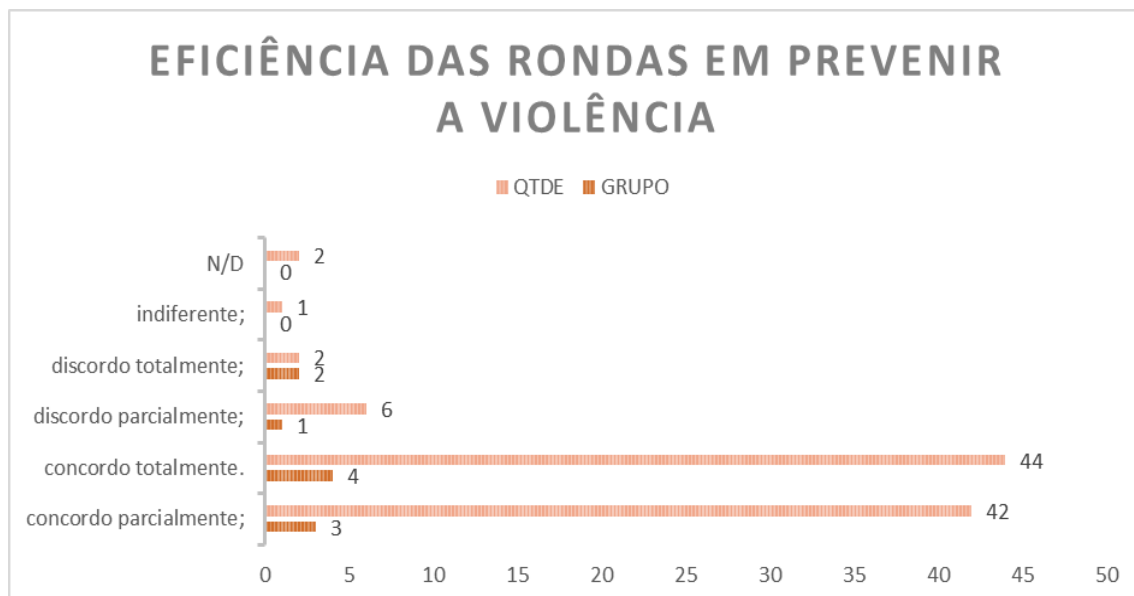


Gráfico 8. As rondas periódicas da Guardiã Maria da Penha são suficientes para inibir o desrespeito à medida protetiva?

Fonte: Elaborado pelo autor.

Dentro deste escopo, evidenciou-se que o canal de comunicação preponderante é o WhatsApp. Além desse meio, a Guarda Civil Metropolitana possui uma linha direta com a população por intermédio do telefone com prefixo 153, que oferece para as mulheres vítimas de violência doméstica inseridas no Programa um aplicativo, chamado “botão do pânico”. Ao acionado, em caso de emergência, dispara um alarme na CETEL, que, imediatamente, despacha a viatura mais próxima para atendê-la. Neste período, ocorreram mais de 690 chamadas de emergência, segundo a Secretaria Municipal de Segurança Urbana.

O Gráfico 9 correlaciona-se com as perguntas anteriores, em que se evidenciam os canais de comunicações disponíveis para as vítimas e a eficiência de as rondas inibirem o possível desrespeito às medidas protetivas. Desse modo, conclui-se que as rondas são eficientes, o monitoramento constante demonstra que aquela mulher tem acesso às políticas públicas e é protegida constantemente, razão pela qual não há necessidade de acionar as viaturas da Ronda Guardiã Maria da Penha diversas vezes.

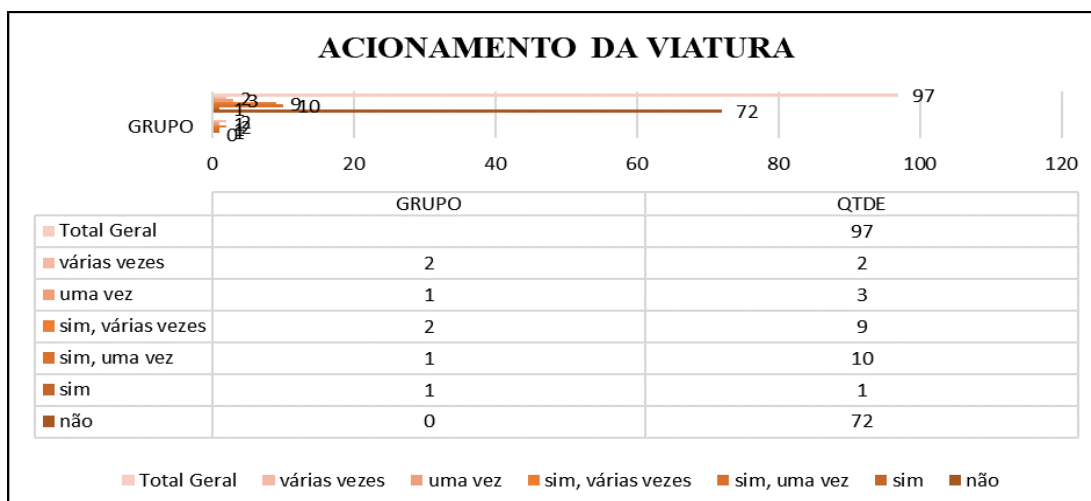


Gráfico 9. Quantidades de chamadas de viatura da GCM

Fonte: Elaborado pelo autor.

Entretanto, se houver a necessidade do pedido do socorro, a resposta deve ser rápida, pois cada minuto conta para salvar uma vida (Gráfico 10). Nesse caso, a CETEL precisa despachar a viatura que se encontra próxima da ocorrência, independentemente se aquela equipe pertencer ou não ao programa Guardiã Maria da Penha.

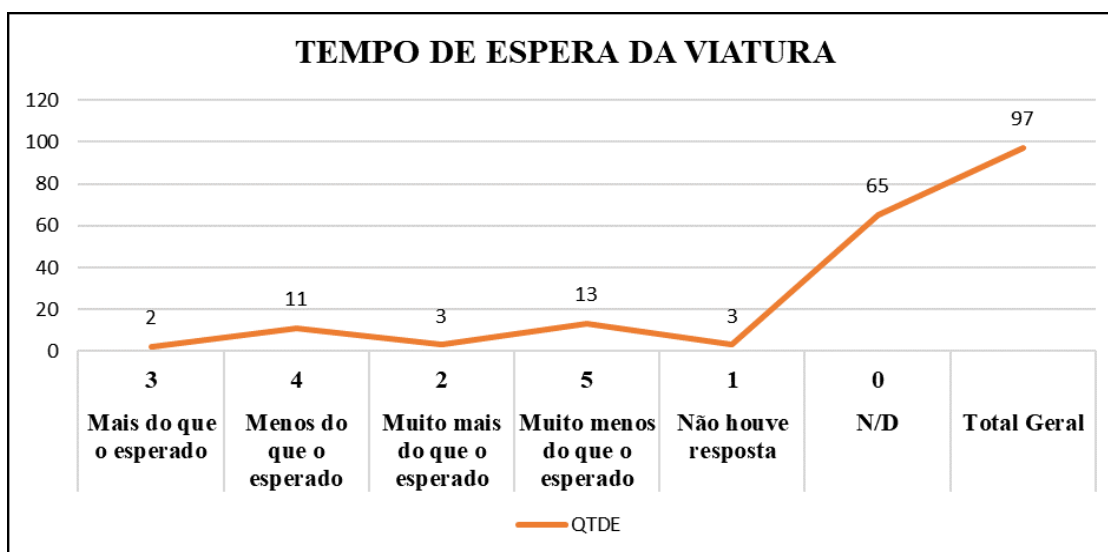


Gráfico 10. Tempo necessário de espera pela viatura da Guardiã Maria da Penha

Fonte: Elaborado pelo autor.

O tempo de resposta para um chamado da mulher inserida no programa é preciosíssimo, pois é a diferença entre a vida e a morte. Portanto, o Comando Geral da Guarda Civil Metropolitana estabeleceu prioridade máxima, não só as viaturas diretamente ligadas ao Programa atendem, mas qualquer outra disponível no momento da ocorrência. Dessa maneira, o sinal de alerta na CETEL coloca em prontidão todos os operadores, e a ocorrência é acompanhada em *full time*.

Posto isso, confiabilidade e credibilidade são objetivos do trabalho de segurança e proteção desenvolvido pelo Programa Guardiã Maria da Penha. De fato, uma política pública que vem completar o trabalho realizado pelo sistema de Justiça preenche uma lacuna para as mulheres vítimas de violência doméstica. Isso pois somente a medida protetiva não era suficiente para desestimular o ciclo de violência.

Considerando que muitas outras mulheres passam pela mesma situação de violência doméstica, a indicação do Programa Guardiã Maria da Penha pode auxiliar não só no conhecimento de como o trabalho funciona e sua qualidade, mas também salvar a integridade da vida dessas mulheres. Dessa forma, o Gráfico 11 ilustra a probabilidade de as entrevistadas indicarem o serviço para uma amiga ou conhecida.

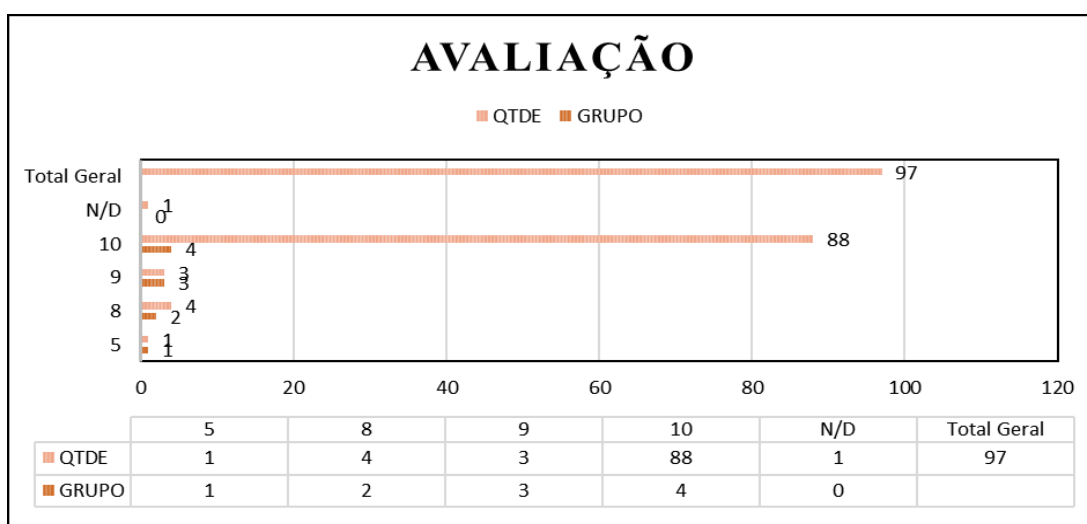


Gráfico 11. Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar o serviço para uma amiga ou conhecida?

Fonte: Elaborado pelo autor.

A busca incessante pela qualidade do serviço público é uma política implementada pela Prefeitura da Cidade de São Paulo. Logo, todos os processos de atuação da GCM estão dentro de um Procedimento Operacional Padrão, em obediência à legislação e com relação a constantes mudanças da sociedade, sempre com viés de respeito aos Direitos Humanos e à Cultura de Paz. Assim, a avaliação positiva do Programa Guardiã Maria da Penha reforça e fomenta a necessidade da melhoria contínua.

O parâmetro de atuação é delineado pela Constituição Federal de 1988, que versa, em seu artigo 37, os Princípios da Administração Pública. Os últimos deles, o princípio da eficiência, impõe a qualidade da prestação do serviço público. Nesse aspecto, questionou-se o público-alvo sobre a avaliação da qualidade do serviço prestado pelo Programa Guardiã Maria da Penha.

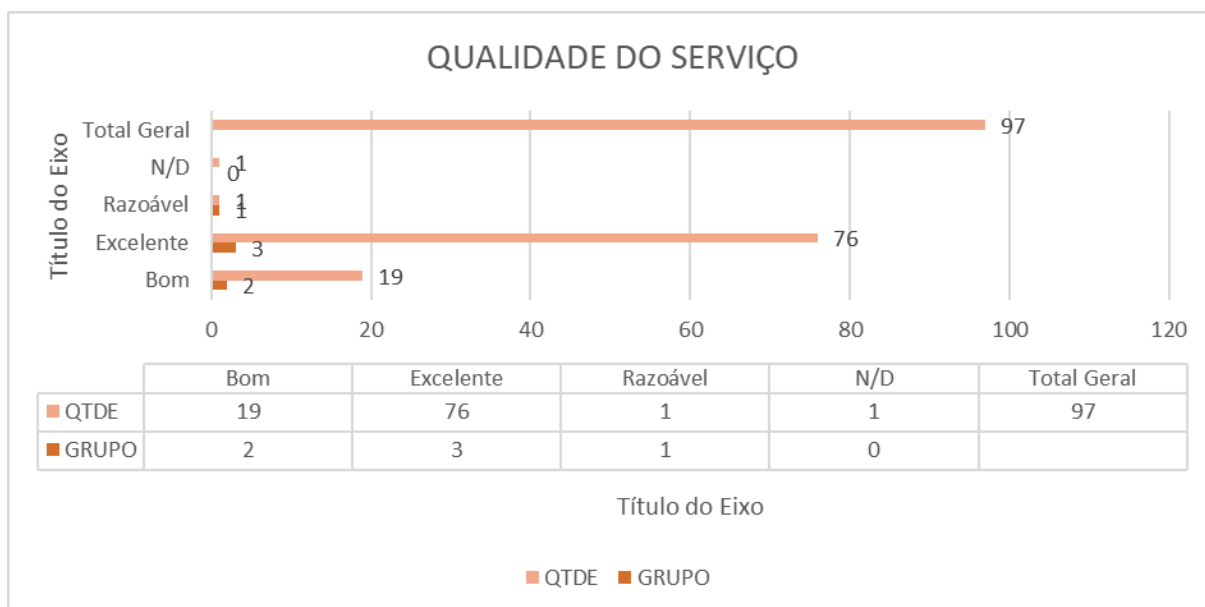


Gráfico 12. Avaliação da qualidade do serviço do Programa Guardiã Maria da Penha

Fonte: Elaborado pelo autor.

A avaliação predominante é “excelente”, o que obriga a Gestão Pública Municipal a manter e aprimorar o atendimento, buscando alternativas para prevenir, principalmente, casos com potencial de culminar em feminicídio. A sensação de segurança é a ausência de ameaça. Ainda que um sentimento abstrato, alcança significado quando as mulheres relatam a tranquilidade e a paz para suas vidas.

Para Hobbes (2003), em seu clássico *Leviatã*, as pessoas vivem perpetuamente em uma condição de insegurança: quando não há o Estado para lhes proteger, a intervenção providencial do Programa Guardiã Maria da Penha enfatiza a presença do Estado e, no caso concreto, o poder público municipal.

No depoimento espontâneo, as mulheres atendidas pelo Programa Guardiã Maria da Penha deixaram latentes que a sensação de segurança é o melhor do resultado do trabalho, pois possibilita a vida social, o trabalho, a escola e, especialmente, o direito de ir e vir, retomando a vida social. O Gráfico 13 evidencia a avaliação das entrevistadas quanto à sensação de segurança.

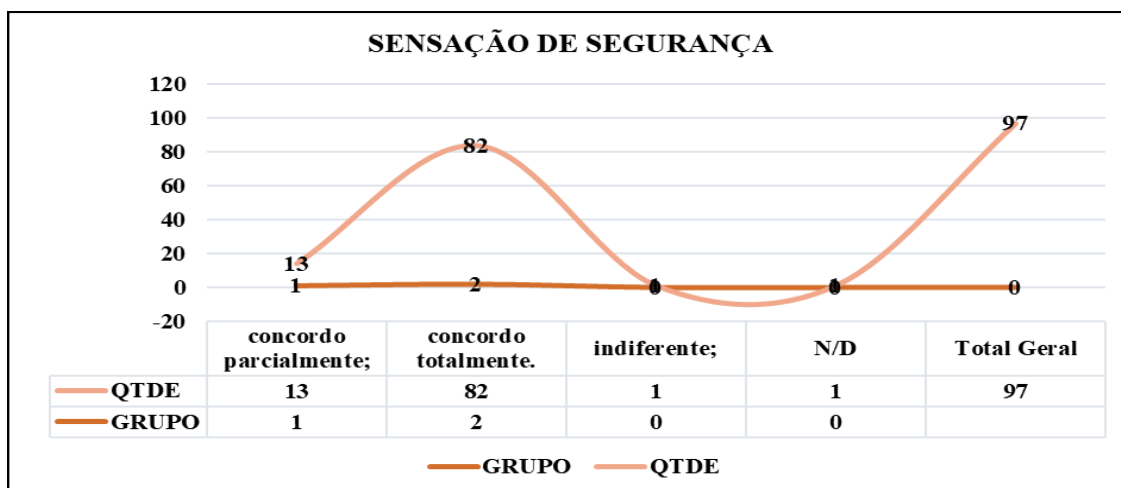


Gráfico 13. Nossos GCMs conseguem transmitir a sensação de segurança adequadamente?
 Fonte: Elaborado pelo autor.

O propósito da pesquisa é evidenciar a eficácia e a eficiência do trabalho técnico policial. A todo tempo, buscou-se jogar luz sobre o problema da violência doméstica, compreender a necessidade do trabalho complementar a medidas protetivas que, efetivamente, são instrumento de justiça, entretanto não o suficiente para desestimular o agressor. Só a presença constante do policial da Guarda Civil Metropolitana consegue afastar o perigo e a reincidência da violência.

O Gráfico 14 ilustra o grau de satisfação com o Programa Guardiã Maria da Penha pelos indicadores de eficiência em que as mulheres protegidas pelo GCM's apresentam, como ausência de reincidência da violência, a retomada gradual da normalidade de suas vidas, como emprego e estudos.

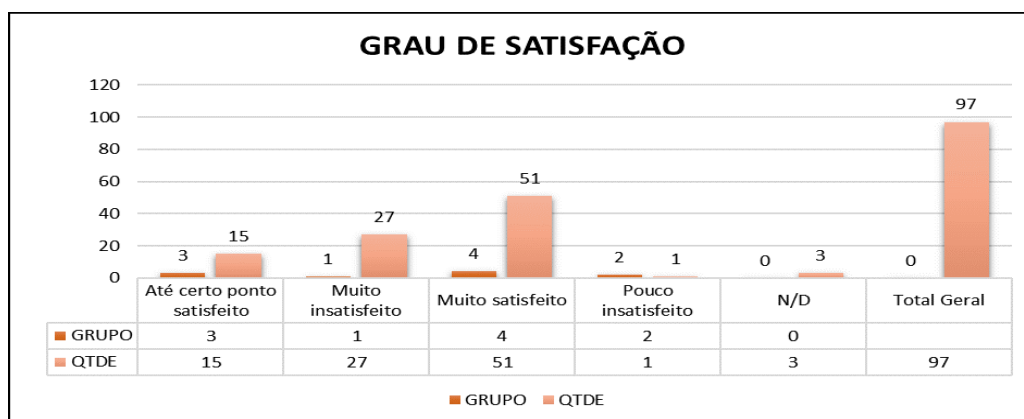


Gráfico 14. Grau de satisfação com o Programa Guardiã Maria da Penha
 Fonte: Elaborado pelo autor.

Os indicadores demonstram a eficiência e a satisfação com o atendimento dos GCMs. Além disso, os dados são favoráveis, entretanto, de maneira provocativa, inserimos adjetivos para afastarmos a possibilidade de enviesar a pesquisa (Gráfico 15). As respostas espontâneas ressaltam a necessidade do trabalho técnico policial para rede de proteção em torno da

problemática da violência doméstica. O atendimento humanizado e acolhedor se reflete na relação de confiança estabelecida com os profissionais da Guardiã Maria da Penha, o que se traduz em eficiência.

15. Qual das seguintes palavras você usaria para descrever o Programa Guardiã Maria da Penha? Selecione tudo que achar adequado.

96 respostas

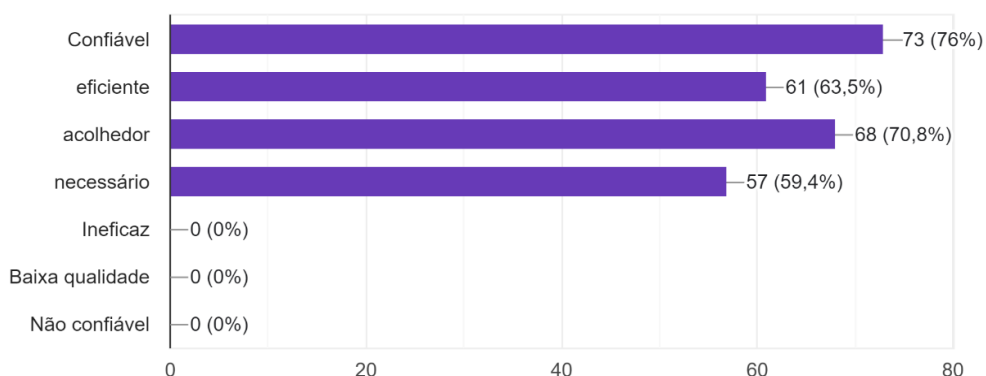


Gráfico 15. Adjetivos do Programa Guardiã Maria da Penha

Fonte: Elaborado pelo autor.

O Gráfico 16, porém, traça um indicador que merece atenção da Gestão do Programa Guardiã Maria da Penha. Há uma certa frustração na expectativa, se a maioria das respostas são favoráveis, há um ponto fora da curva nos quesitos analisados, não pelo trabalho em si, mas muito por conta da ausência dele, ou seja, o espaço entre uma visita e outra. Logo, há a necessidade de aumentar o número de viaturas e profissionais nas rondas.



Gráfico 16. O Programa Guardiã Maria da Penha atende às suas necessidade e expectativas quanto à sua proteção e o respeito às medidas protetivas?

Fonte: Elaborado pelo autor.

A questão do Gráfico 17 vai de encontro à sensação de segurança. No caso concreto, trata-se da percepção de insegurança, segundo a Secretaria Estadual de Segurança Pública (SSP,) houve aumento dos índices de criminalidade em 89 dos 93 Distritos Policiais da capital, pós-pandemia e a consequente volta da atividade econômica

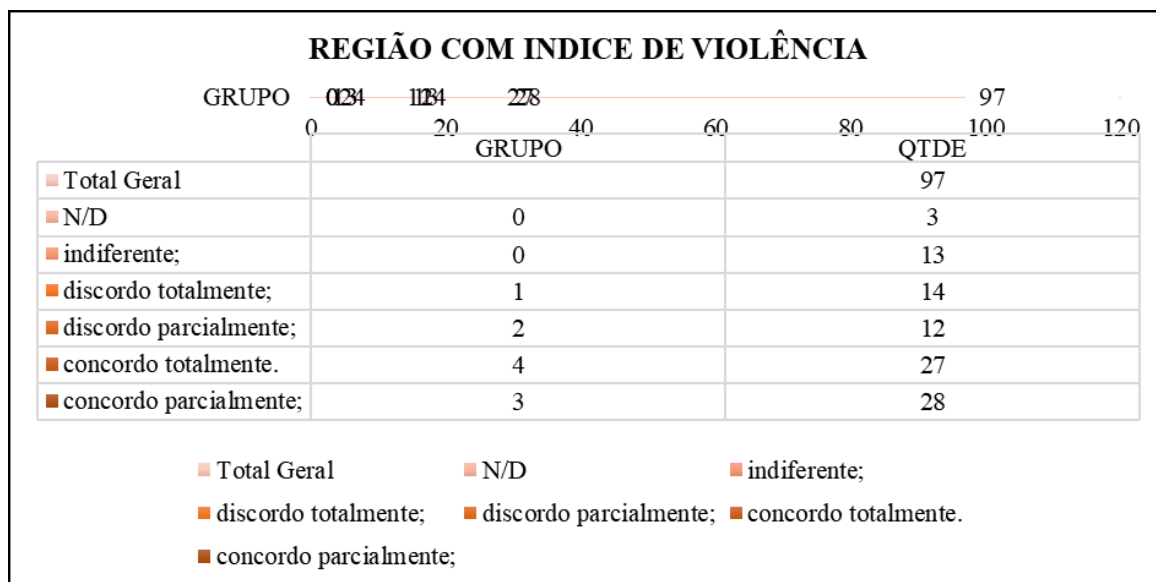


Gráfico 17. Você considera que mora em bairro, comunidade, área rural ou local de risco de violência?

Fonte: Elaborado pelo autor.

A Academia de Formação em Segurança Urbana, órgão responsável pela capacitação e o aperfeiçoamento dos GCMs, conta, em seus currículos, com uma diversidade de temas do conhecimento que contemplam a relevância para a proteção das mulheres, relação de gênero, cidadania, desigualdade e vulnerabilidade, a mulher e a sociedade contemporânea, pautando-se numa construção histórica cultural, sempre dentro dos aspectos dos Direitos Humanos.

A formação dos Guardas Civis Metropolitanos está de acordo com a matriz curricular da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP) do Ministério da Justiça, dentro do papel institucional da Guardas Municipais delineados na Lei Federal 13.022/2014, e dos parâmetros do Sistema Único de Segurança Pública (SUSP), conforme a Lei Federal nº 13.675/2018. (Gráfico 18)

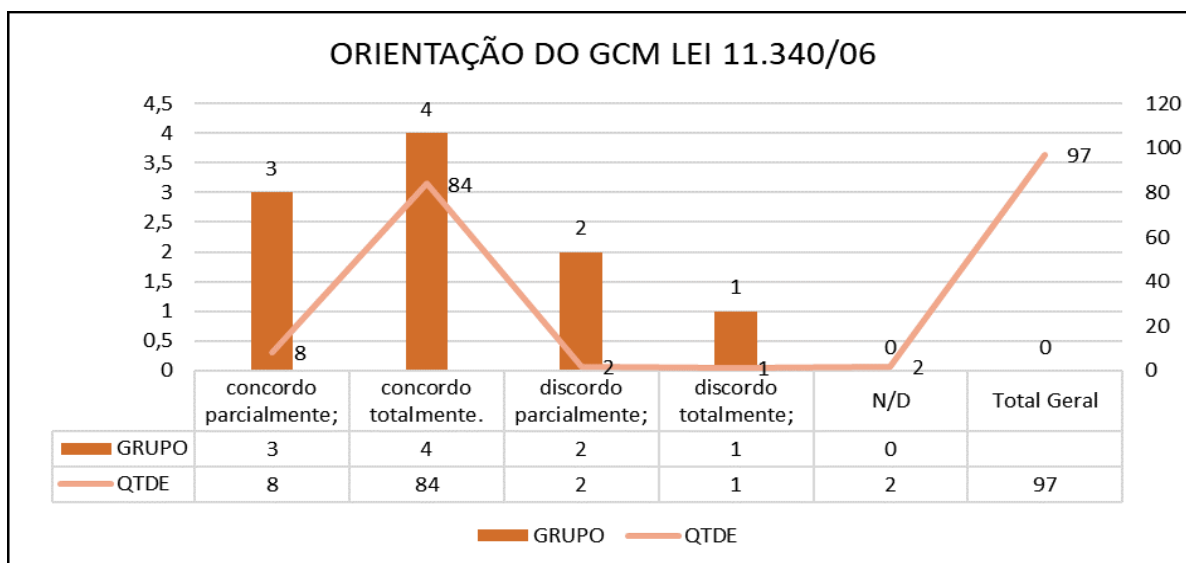


Gráfico 18. O Profissional da GCM atuante no Programa Guardiã Maria da Penha está preparado para orientar as mulheres vítimas de violência quanto aos seus direitos previstos na Lei Federal 11.340/2006?

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os Profissionais são massivamente orientados para a solução pacífica dos conflitos. Mediar é sempre preferível em toda e qualquer situação enfrentada pelos GCMs na Cidade de São Paulo. Porém, o uso progressivo da força e o emprego de armas não letais estão presentes em sua ação. Nesse aspecto, a GCM tem um baixo índice de confrontos que culminam com a resistência seguida de morte (Gráfico 19).

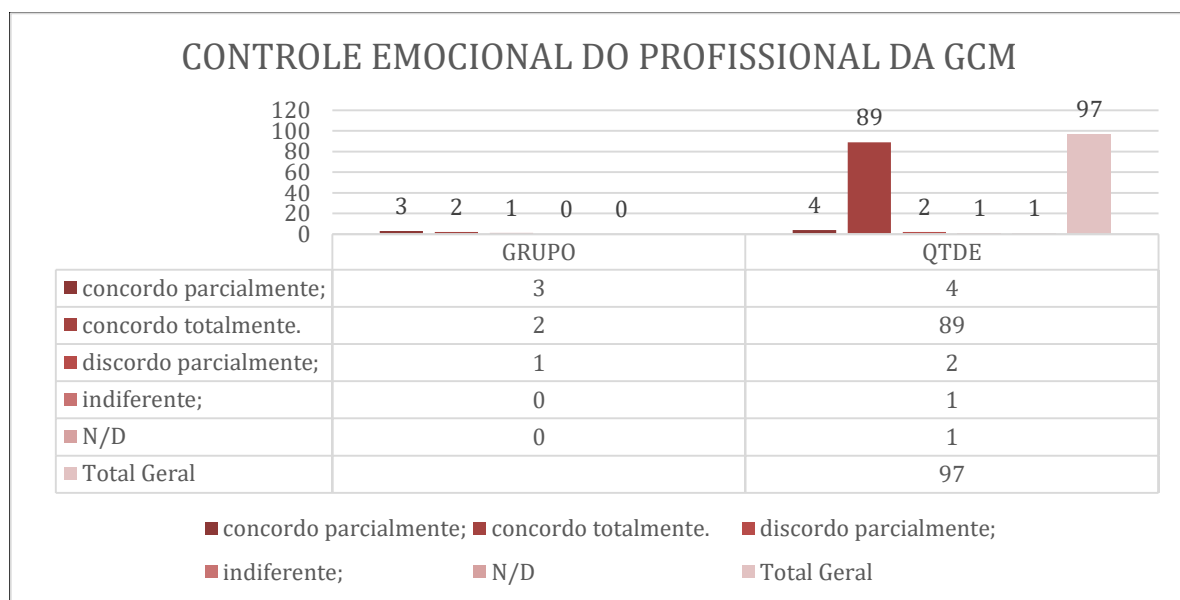


Gráfico 19. O Profissional da GCM que atua no Programa Guardiã Maria da Penha demonstra empatia, controle emocional e calma na atuação?

Fonte: Elaborado pelo autor.

A pergunta do Gráfico 20 é pertinente no sentido de que a boa apresentação é sinônimo de qualidade para o serviço público e, também, denota o engajamento do Profissional com sua

missão: a de bem servir a população. Não é razoável o GCM atuar em desalinho com seu uniforme e, principalmente, com sua apresentação pessoal, além de ser transgressão disciplinar prevista no seu Regime Disciplinar, conforme a Lei 13.530/2003.

Quanto aos equipamentos, além da conservação, devem estar em plena condição de uso, pois viaturas com manutenção em dia é sinal de respeito com o profissional. Além disso, o emprego de equipamentos modernos e tecnológicos facilitam o atendimento, bem como radiocomunicadores (HT), *laptops*, *smartphone*, que, sem dúvida, agregam valor para a ação do policial da GCM.

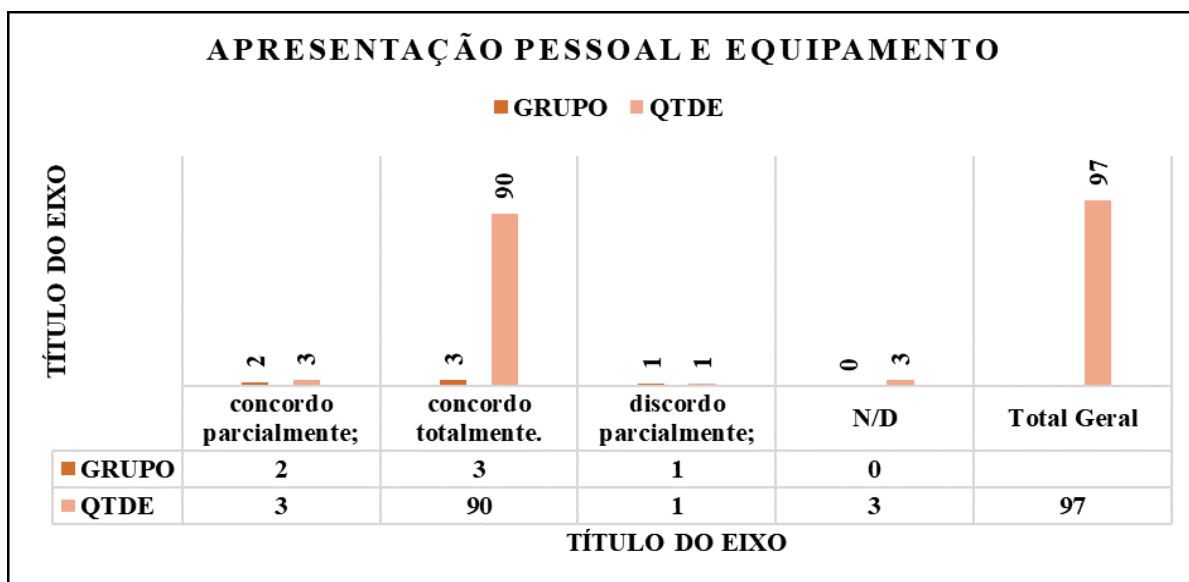


Gráfico 20. O Guarda Civil apresenta-se devidamente uniformizado e com viatura caracterizada pelo logo do Programa Guardiã Maria da Penha?

Fonte: Elaborado pelo autor.

O Gráfico 21 evidencia que o GCM está preparado para identificar qualquer problema com a mulher vítima de violência doméstica e lhe oferecer o atendimento especializado, elaborando relatórios circunstanciados sobre ocorrências de desrespeito de medidas protetivas e encaminhá-las para o Ministério Público. Caso o autor seja encontrado na residência, deve ser conduzido à Delegacia.

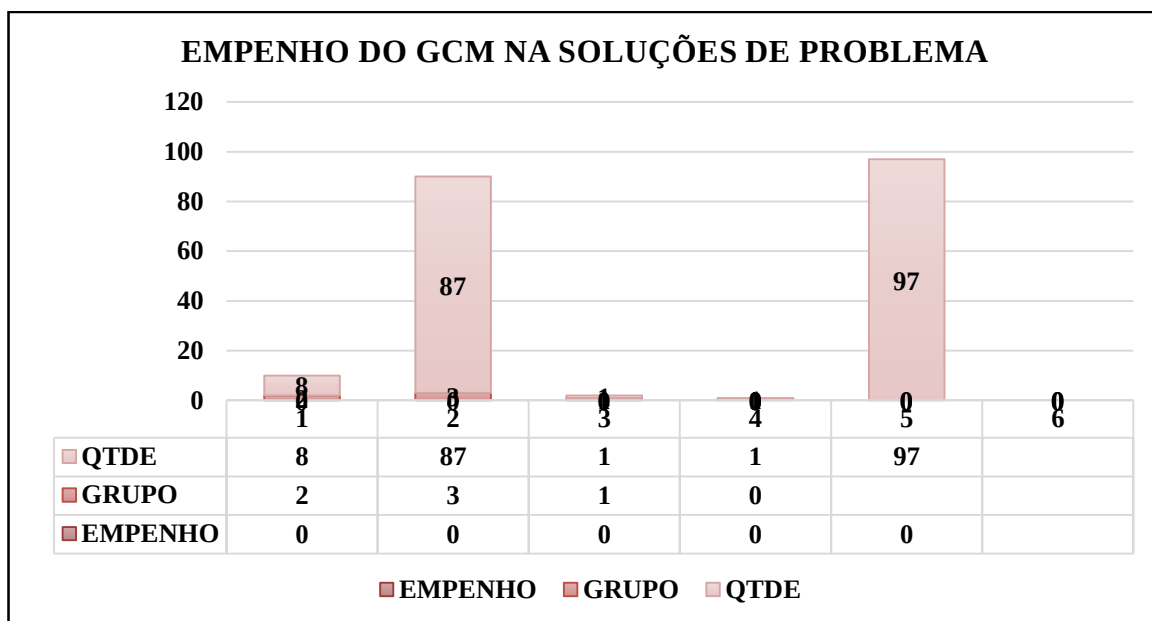


Gráfico 21. O Guarda Civil Metropolitano mostra empenho em solucionar os problemas apresentados pela mulher atendida pelo Programa Guardiã Maria da Penha?

Fonte: Elaborado pelo autor.

Na sequência, foi elaborada uma questão aberta para que as entrevistadas pudessem sugerir uma melhoria contínua do trabalho desenvolvido pelo Programa Guardiã Maria da Penha. Houve 43 respostas, que estão registradas a seguir:

Para melhoria do Programa, acho que as rondas deveriam passar a noite também.

A questão número 07 Eu discordo, pois só tem uma viatura, portanto demanda que tem. Muito obrigado GCM!

No momento estou muito satisfeita, com o acolhimento dos Guardiãs Maria da Penha.

Não tem o que melhorar, são excelentes!

Eu moradora, Rua Guarapariba, 145 - Lageado - Programa Guardiã Maria da Penha, estou mais ou menos um ano e meio, eles sempre passam aqui e sempre conversa comigo, a maioria das vezes estou nervosa eles me acolheram, só tenho de agradecer a eles que vem aqui. Por favor não tire esse Programa de mim@ Obrigada!

Gostaria de deixar meu agradecimento pelos excelentes trabalhos prestados. A toda a Guarda Civil Metropolitana, obrigada!

Estou muito satisfeita.

Aumento de quantidade de viaturas. Rondas vir no dia em que aviso que a probabilidade de risco é maior.

O ano de 2020 e 2021 não foi fácil para ninguém, não foi fácil para o mundo. Enfrentamos grandes desafios e mudanças que impactaram nossas vidas. Quero agradecer e parabenizar toda equipe do Guardiã Maria da Penha pelo atendimento impecável, pelo profissionalismo e cuidado no desempenho do trabalho, além de gentis, educados, atenciosos.... Trabalhar com vidas requer amor, dedicação, respeito, conhecimento e acima de tudo excelência no desempenho do cuidar, relacionar e isso o Programa Guardiã Maria Penha faz com muito esmero. Parabéns a todos!

Acredito que muitas coisas vão além das Rondas, o que deveria mudar é a aplicação da Lei, que ainda é falha. Quanto ao Programa só tenho a agradecer.

Tenho muito a agradecer, mais gostaria que mais mulheres fossem beneficiadas. Aumentar as Rondas.

Que seja ampliado, pois para mim foi muito eficaz. Que possa expandir para todas as cidades. Mais rondas a noite!

Todos os profissionais que me assistiram foram maravilhosos, me senti protegida e acolhida em todas as situações. Este programa é essencial para que mais mulheres possam voltar a ter dignidade! O programa deve ser ampliado!

Sem comentários.

Programas de apoio (moradia provisória, renda, etc.) Evitar que as mulheres vítimas de violência tenham que narrar recorrentemente as violências vividas. Acolhimento psicológico.

Os policiais são muito simpáticos e atenciosos com a gente.
Nenhuma sugestão, apenas agradecer aos profissionais pelo excelente atendimento, sempre calmos, cordatos, pacientes e necessários.

O Programa deveria ser divulgado com maior frequência e deveria se estender em palestras escolares, palestra na comunidade (em igrejas, templos e associações). O excelente trabalho deveria ser apresentado em programas de televisão com destaque para que mais mulheres entendam e confie nesse trabalho tendo como consequência "salvar as mulheres do feminicídio e até crianças de abusos e maus-tratos", obrigado por esta ajuda.

Não tenho do que reclamar, sempre atenciosos e acolhedores. Não existe reclamação a ser feita, somente elogios, tudo maravilhoso, não tenho nem nota para descrever o suporte e atenção dada.

O Programa é totalmente adequado as necessidades.

O trabalho dos Guardas GCM é excelente, me sinto amparada em todos os sentidos.

Muito satisfeita! Nada a alterar.

Acho o serviço do Programa Guardiã Maria da Penha eficiente, não tenho críticas e nem sugestões, porque pra mim o serviço está perfeito, só tenho agradecer pela atenção, explicações, orientações e as visitas constantes, me sinto protegida é sem palavras e muito discreto, bem elaborado.

Oi me chamo XXXX e faço parte do grupo das mulheres protegidas. Não Tenho absolutamente nada a dizer sobre o trabalho desses profissionais, apenas a agradecer por tornar o meu ano mais seguro e com a sensação de que posso seguir a minha vida e olhar apenas para frente... Sou grata por tê-los em minha vida... Há um ano tenho o privilégio de viver novamente, um ano do grito de socorro ter sido atendido. Muito obrigado... Vocês são LUZ

Visitas com mais frequência ou pelo menos duas vezes por semana.

Não deixar de vir dar assistência.

Deveria ser mais valorizado pelas mulheres e por outras pessoas, Eu agradeço a Deus pelo desempenho e dedicação. Agradeço a Polícia Metropolitana, por vir em meu encontro para saber como estou satisfeita.

Tratar obrigatoriamente todos os agressores. É um desequilíbrio grave.
Sempre que puder passar no lugar, ainda que o agressor não venha a muito tempo. Segurança emocional.

Para mim o Programa foi super. importante, sempre me acolheram, em uma determinação judicial onde o abusador/genitor teria direito a visita assistida pelo GEVID, fui orientada pelos Guardiãs a ir no GEVID e consegui reverter e o abusador desde o dia 17/02 não teve mais contato com a minha filha. Muito obrigada!!

Saber onde o agressor está, o meu no momento está preso eu não sei quando vai sair. Acho que deveriam informar a Guarda para que possa ter mais confiança. Obrigado.

Disponibilizar mais Equipes.

Mais viaturas nas ruas.

Mais viaturas no bairro.

Não tenho o que reclamar, forma muito atenciosos eficazes, eu gostaria que todas as mulheres não sofressem com as agressões dentro de casa, e gostaria que todas que precisassem fossem atendidas. Muito obrigada por tudo.

Sugiro mais Guardas nesse trabalho, pois é muito importante e nos faz sentir seguras em relação aos agressores.

Parabéns, Guarda Civil!

O serviço é ótimo, são presentes e atenciosos além de ser muito importante para a família e a mulher vítima de violência, fazendo comigo me senti protegida. E que minha vida importa.

Disponibilizar mais viaturas e mais treinamentos para suprir a demanda das violências domésticas.

Sou grata pela proteção, segurança e carinho com que fui acolhida pelos Profissionais da GCM.

Estão todos de parabéns! Me sinto segura e amparada por todos. Parabéns por esse belo trabalho. Deus abençoe a todos.

Demorou muito para virem, 2,5 anos depois. Mas Guarda veio. Foi muito bom.

Apenas agradeço o acolhimento e informação. Sugiro que o foco seja as crianças (quando estiverem no processo), precisam ser e ter um maior e melhor olhar e cuidado.

Os depoimentos voluntários e emocionantes, primeiramente identificam que a cultura do machismo e patriarcado, ainda são fatores de risco para as mulheres, manter a escuta ativa e o sinal de alerta é preponderante para as vidas dessas mulheres, combater a desigualdade passa necessariamente por políticas públicas como o Programa Guardiã Maria da Penha.

Além disso, quando há o registro de uma queixa, ainda assim é positiva, o clamor é de mais viaturas, na ruas, no bairro, mais Equipes, o trabalho deve ser ampliado, essa constatação encontra amparo no depoimento dessas mulheres, mas, também nos números divulgados pelos órgãos oficiais que monitoram a problemática da violência doméstica quanto ao seu recrudescimento.

4.1 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A inquietação, primeiramente, impulsionou este trabalho para uma reflexão, a fim de compreender o processo histórico que estabeleceu a mulher para uma condição de coadjuvante no nicho de poder familiar e/ou social. Consequentemente, levou para o autoconhecimento, numa constatação que reproduzimos comportamentos impostos pelo grupo, assim descrito por Durkheim⁷ sobre o fato social, que consiste na forma de agir, pensar e sentir, obedecendo regras impostas pela sociedade.

⁷ David Émile Durkheim foi um sociólogo, antropólogo, cientista político, psicólogo social e filósofo francês. Considerado o pai da sociologia, formalmente tornou-a uma disciplina acadêmica.

Nesse contexto, esta pesquisa demonstrou que há uma transformação social, em que a mulher detém um protagonismo na sociedade contemporânea. Porém, não se trata somente do matrimônio e da relação com a maternidade, transcende e alcança o estrito direito da igualdade e de efetivamente ter a capacidade de decidir e escolher, e pouco importar o fator gênero, que fica em segundo plano. Essa nova mulher empoderada é capaz de ir muito mais além. Um exemplo é a última eleição dos Estados Unidos, que elegeu uma mulher para Vice-presidente: Kamala Harris⁸.

Em que pesem as conquistas feministas dos últimos séculos, ainda atualmente existe a evidência do machismo e do patriarcado, nos casos de violência doméstica, são números aterrorizadores. Segundo o Fórum Brasileiro de Segurança Pública, a cada dois minutos, uma mulher sofre violência doméstica no Brasil. A frieza dos números não traduz as histórias de dor e sofrimento dessas mulheres, mas, de fato, é uma vergonha para a sociedade brasileira, que contrasta com uma sociedade moderna e liberal.

Nas palavras de Annan (2000, p. s/n), “A Violência contra as Mulheres é talvez a mais vergonhosa violação dos direitos humanos. Não conhece fronteiras geográficas, culturais ou de riqueza. Enquanto se mantiver, não poderemos afirmar que fizemos verdadeiros progressos em direção à igualdade, ao desenvolvimento e à paz”. Além disso, recentemente, o Fórum Brasileiro de Segurança Pública, junto ao Instituto Datafolha e com apoio da Uber, divulgou a 4ª edição da pesquisa intitulada “Visível e Invisível: A Vitimização de Mulheres no Brasil”, que discorre sobre o aumento da violência contra mulheres no ano de 2022, em que mais de 18 milhões sofreram alguma forma de violência.

Desse modo, trazer à tona o protagonismo da Guarda Civil Metropolitana no papel de proteção às mulheres vítimas de violência doméstica é, de fato, um paradigma para a Segurança Pública. Portanto, é um modelo de política pública que os municípios podem propor para as Guardas Municipais do País. Especialmente no momento com um crescimento exponencial do número de cidades brasileiras que instituíram Guardas Municipais, segundo Pesquisa de Informações Básicas do IBGE, em 2020, houve um aumento de 5,7 % de Guardas Municipais instituídas, num total de 1.256 municípios (Federação Nacional de Sindicatos de Guardas Municipais, 2022)

⁸ Kamala Devi Harris (Oakland, 20 de outubro de 1964) é uma advogada e política norte-americana, que atualmente serve como 49.ª vice-presidente dos Estados Unidos. Filiada ao Partido Democrata, foi senadora dos Estados Unidos pela Califórnia de 2017 a 2021, e procuradora-geral da Califórnia de 2011 a 2017, tendo sido a primeira mulher procuradora-geral do Estado. Foi, ainda, a primeira senadora e vice-presidente de origem indiana e afro-americana.

De fato, isso denota a importância das Guardas Municipais na segurança pública, o que se coaduna com o propósito do Sistema Único de Segurança Pública (SUSP), conforme a Lei Federal nº 13.675/2018. Esse é um fator preponderante para as cidades que se preocupam com a qualidade de vida de seus cidadãos e dão significado às Cidades Inteligentes e Sustentáveis.

Trata-se de uma política pública e um trabalho técnico policial, em benefício à população que requer qualidade do serviço público, junto com a Justiça, o Ministério Público, a Prefeitura, a Guarda Civil Metropolitana, a favor das mulheres vítimas de violência, por intermédio do Programa Guardiã Maria da Penha. Segundo a Promotora de Justiça São Paulo Valeria Diez Scarance, do Grupo Especial de Enfrentamento à Violência Doméstica (GEVID), durante o lançamento da ferramenta tecnológica o aplicativo SP + Segura, no dia 24 de outubro de 2018, o Programa reduziu a violência em 30%.

O Programa Guardiã Maria da Penha se consolida proporcionalmente ao aumento de denúncias realizadas por mulheres vítimas da violência doméstica, 263.017 casos de lesão corporal foram registrados em 2018. Para atender a demanda, o sistema judicial também se adequou. Em uma década, as Varas Judiciais Especializadas passaram de 5 para 130 em todo o País. O sucesso do trabalho está no fato de as Rondas Ostensivas da Guarda Civil Metropolitana, destinadas ao Programa, inibirem a conduta delituosa e a reincidência, estabelecendo a sensação de segurança, conceito empírico e abstrato que as vítimas relatam ao receber os GCMs, ou seja, sentem-se acolhidas e protegidas, rompendo com o ciclo da violência.

O mérito da Lei Maria da Penha é obrigar o poder público a proteger a mulher contra a violência doméstica e punir o infrator, enfatizando o problema e garantindo que todas e todos tenham conhecimento e informações sobre as políticas públicas disponíveis e a rede de proteção à mulher e de enfrentamento à violência, na qual se insere a Guarda Civil Metropolitana e o Programa Guardiã Maria da Penha. O Programa já é uma realidade no que se refere à política pública de proteção às mulheres vítimas da violência doméstica e familiar. Conforme tipifica o art. 5º da Lei 11.340/2006, violência doméstica é qualquer ação ou omissão, baseada no gênero, que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial.

Nesse contexto, o Estado de São Paulo não se omitiu diante do recrudescimento da violência doméstica. A iniciativa do Ministério Público firmou convênio com a Prefeitura da Cidade de São Paulo, por intermédio da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Secretaria Municipal de Segurança Urbana. Assim, a Guarda Civil Metropolitana instituiu o Programa Guardiã Maria da Penha, experiência exitosa inicialmente implementada no Estado do Rio

Grande do Sul, denominada Patrulha Guardiã Maria da Penha. Basicamente, os policiais da Brigada Militar monitoravam as mulheres que contavam com medidas protetivas, complementando a ação de proteção às mulheres em vulnerabilidade e risco.

Segundo dados da Secretaria Municipal de Segurança Urbana, desde 2014 foram realizadas pelos Guardas Civis Metropolitanos cerca de 100 mil visitas às mulheres que contam com as medidas protetivas. Atualmente, o Programa atende 1.185 mulheres em todas as regiões da Cidade de São Paulo. Para tanto, foi criada, em 2019, a Inspeção de Defesa da Mulher e Ações Sociais (IDMAS), por meio do Decreto nº 58.653, que é composta por equipes de profissionais com formação específica e dedicação exclusiva, destinando recursos humanos e logísticos para atender a demanda.

O Plano de Metas da Prefeitura da Cidade de São Paulo prevê, em seu eixo 31, a ampliação do Programa Guardiã Maria da Penha, para atender 2500 mulheres vítimas de violência doméstica. Essa meta ambiciosa passa necessariamente por um Planejamento Estratégico que atua em várias frentes, especialmente na Gestão de Pessoas ajustada à Gestão de Logística Integrada. A IDMAS conta com efetivo de 98 profissionais que trabalham no esquema de plantão de 12 por 36 horas, atuando em todas as regiões da cidade. Além das ações de apoio à Casa da Mulher Brasileira e às Delegacias de Defesa da Mulher, a GCM também disponibiliza às mulheres incluídas no Programa um aplicativo de socorro imediato, com o qual elas podem acionar a Guarda em caso de emergência.

Ano	Vítimas Atendidas	Atendimentos	Efetivo	Viaturas	Aumento %
2022	1543	21.159	110	10	27%
2023	1.752	24.025	132	12	12%
2024	2.500	34.283	187	17	43%

Figura 5. Quadro de proposta de ampliação do Programa Guardiã Maria da Penha

Fonte: Comando Geral da GCM.

A política pública de segurança proporcionada pelo Programa Guardiã Maria da Penha deve ser reconhecida como política de Estado, perene e permanente, de modo a se preverem recursos próprios para atingir as metas e os objetivos da atual Gestão: um público de 2.500 mulheres atendidas pelo Ministério Público com as medidas protetivas decretadas pelo Juiz.

Em se tratando de uma política de segurança pública, o Programa Guardiã Maria da Penha poderia ser financiado pelo Fundo Nacional de Segurança Pública (FNSP), conforme a Lei 13.756/2018, no âmbito do Ministério da Justiça e com o objetivo de apoiar projetos na área de segurança pública e prevenção à violência. Em 2022, foi promulgada a Lei 14.316/2022, destinando 5% do Fundo Nacional de Segurança Pública para ações de enfrentamento à violência contra a mulher.

O monitoramento e a avaliação do Programa Guardiã Maria da Penha demonstram a eficiência e eficácia do trabalho técnico policial, sendo certo que não há um registro de feminicídio no grupo atendido pelos Guardas Civis Metropolitanos. Nesta dissertação, por meio da pesquisa exploratória, a amostra evidenciou que a satisfação das mulheres atendidas pelo Guardiã Maria da Penha é de 98%, o que, por si, avaliza o sucesso da política pública de proteção.

Por fim, consignar que o trabalho proposto pelos GCMs do Programa Guardiã Maria da Penha não desassocia do policiamento ostensivo e preventivo desenvolvido pela GCM em toda a Cidade de São Paulo. Portanto, a presença nas ruas da cidade é um adicional à disposição a todos que, eventualmente, necessitem de auxílio. Assim, o pano de fundo é compreender que a sociedade brasileira ainda é machista e se vê impactada por essa nova mulher, empreendedora, formadora de opinião, independente e empoderada que rompeu com uma submissão histórica e agora clama por liberdade, igualdade e fraternidade – parafraseando o lema da Revolução Francesa. Sociologicamente nesse aspecto, constata-se que a mudança é irrefutável.

Pelo que foi explicitado, a prevenção é foco do Programa Guardiã Maria da Penha, mas o contraponto está no fato de que, no grupo de mulheres com medidas protetivas, não há registro de feminicídio. Reafirmamos, pois, nos casos que necessitaram da intervenção dos Guardas Civis Metropolitanos, conforme as estatísticas, a ação foi providencial e suficiente para os pretensos algozes desistirem. Eis o mérito do trabalho: debelar a violência doméstica e preservar a vida de mulheres.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É relevante para esta dissertação detalhar, na linha do tempo, as mudanças significativas do papel da mulher na sociedade. De fato, uma revolução sem precedentes colocou mulheres no nicho de poder e igualdade com os homens, rompendo uma história de submissão imposta por séculos. Culturalmente, homens acostumados ao patriarcado chocam-se com essa nova mulher, que impõe regras e vontade, seja no matrimônio, na maternidade, no trabalho e, especialmente, quanto ao seu corpo. A resistência a essa nova situação é machista e misógina, que caminha para a violência passional, desmedida, conflitante, sendo necessária e providencial a intervenção do Estado.

Justamente no papel de proteção às mulheres, surge a atuação da Guarda Civil Metropolitana no Programa Guardiã Maria da Penha, ideal de política pública de segurança

pública especializada para o atendimento a essas mulheres vulneráveis e em risco. Portanto, buscou-se, na pesquisa bibliográfica, contextualizar o fenômeno do feminismo, aspectos nefastos da violência doméstica, assim como as políticas públicas disponíveis para mitigar o problema, evidenciando a competência da gestão pública municipal como protagonista para propor o atendimento dessas mulheres, por intermédio das Guardas Municipais.

5.1 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Debruçamos sobre um problema social que tem impactado a sociedade moderna, são histórias de dor e tragédias que deixam estigmas nas vidas de milhares de mulheres. A violência contra a mulher é um fenômeno que transcende os números frios das estatísticas, uma vez que o simples relato dos casos, por si, vitimiza ainda mais aquela mulher, razão pela qual o trabalho de pesquisa focou em avaliar a satisfação das mulheres com o Programa Guardiã Maria da Penha.

Por outro lado, houve a necessidade de se obedecer a aspectos legais, no que tange ao sigilo de dados pessoais, conforme dispõe a Lei 13.709/2018. Nesse sentido, preservamos o anonimato dentro do que preceitua a legislação correlata: Lei 12.527/2011, Lei 12.737/2012, Decreto Municipal nº 59.767/2020. Além do mais, por tratar-se de uma pesquisa de opinião, não submetemos ao Conselho de Ética da UNINOVE, uma vez que o objeto sempre foi institucional.

Dessa forma, a pesquisa foi implementada por questionário impresso e entregue às mulheres inclusas no Programa Guardiã Maria da Penha, de maneira aleatória. Durante a visita técnica, os Guardas Civis Metropolitanos as convidavam a responder as perguntas. O intuito foi abstrair o que de melhor ou pior existe na ação de proteção às mulheres vítimas de violência doméstica, buscando estabelecer um nível de qualidade para esse serviço público, para o trabalho desenvolvido pela GCM.

5.2 SUGESTÕES DE PESQUISAS FUTURAS

Durante o processo de pesquisa, focamos na historicidade da mulher, no universo da desigualdade de gênero, dentro do aspecto do machismo e patriarcado, mas, sobretudo vislumbramos o processo revolucionário que empoderou essa nova mulher, protagonista de si, rompendo com estigmas e estereótipo que não cabe mais a mulher. Em que pese os avanços na igualdade de gênero, a violência ainda persiste nos lares brasileiros. A violência doméstica é

um desafio para todos que desejam instituir uma sociedade que concilia o tripé ambiental, social e econômico justo (Neto & Nalini, 2017), como ideal de Cidades Inteligentes e Sustentáveis, para solução do problema necessário o engajamento de todos, a sociedade civil organizada e o Estado.

A presente pesquisa focou na política pública proporcionada pelo Município de São Paulo, e trouxe à luz o trabalho desenvolvido pela Guarda Civil Metropolitana no Programa Guardiã Maria da Penha, como modelo para todas as cidades. Entretanto, alijou do processo os autores da violência – homens. É preciso olhar o problema sob todo o prisma, inclusive do tratamento e recuperação do criminoso, algo previsto na Lei Maria da Penha, nos art. 35 e 45, com implementação de centros de educação e reabilitação para os agressores, de modo coercitivo. Essa é uma temática para intervenção da Academia, esmiuçar a ressocialização deste homem.

Nesse aspecto, Nothaft e Beiras (2019) constataram que as intervenções com os autores de violência da doméstica são recentes no Brasil e marcadas pela promulgação da Lei Maria da Penha. Além disso, os autores asseveram que as teses e as dissertações demonstram a inexistência de processos avaliativos estruturados, carecendo analisar se as intervenções promovem modificações nas relações.

REFERÊNCIAS

- Annan, K. (2000, jun 5-9). Mulher 2000: Igualdade entre os Sexos, Desenvolvimento e Paz no Século XXI. *Sessão Extraordinária da Assembleia Geral das Nações Unidas*. Nova Iorque, NY, Estados Unidos.
- Anônimo. (2019, março 19). “We Can Do It”: qual é a história por trás dessa imagem. *Excellent Global*. Recuperado de <https://excellentglobal.com.br/2019/03/19/we-can-do-it-qual-e-a-historia-por-tras-dessa-imagem/>
- Anônimo (2019, novembro 26). Prêmio Viva 2019: vencedora na categoria Justiça e Segurança, Elza Paulina não deixa que agressores voltem a perturbar vítimas. *Revista Marie Claire*. Recuperado de <https://revistamarieclaire.globo.com/Maire-Claire-no-Instagram/noticia/2019/11/premio-viva-2019-vencedora-na-categoria-justica-e-seguranca-elza-paulina-nao-deixa-que-agressores-voltem-perturbar-vitimas.html>
- Anônimo (2020, janeiro 10). Desamparo aprendido em vítimas de abuso. *Maestrovirtuale*. Recuperado de <https://maestrovirtuale.com/desamparo-aprendido-em-vitimas-de-abuso>
- Anônimo (2022, agosto 17). O que foi a Revolução Sexual? As 2 etapas e Maio de 68. *Brasil Paralelo*. Recuperado de <https://www.brasilparalelo.com.br/artigos/revolucao-sexual>
- Associação dos Oficiais, Praças e Pensionistas da Polícia Militar do Estado de São Paulo (AOPP Revista) (2020, março). *Mulheres policiais militares, 65 anos de história, realizações e conquistas em São Paulo*, 7(26). Recuperado de: <https://docplayer.com.br/218168129-Mulheres-policiais-militares-65-anos-de-historia-realizacoes-e-conquistas-em-sao-paulo.html>.
- Beauvoir, S. (2016) *O Segundo Sexo*. 3. ed. v. 2. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira.
- Brasil. Fórum Brasileiro de Segurança Pública. (2019, junho 26) *Anuário Brasileiro de Segurança Pública*. Recuperado de <https://forumseguranca.org.br/anuario-13/>
- Brasil, Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. (2020, mar). Coronavírus: sobe o número de ligações para canal de denúncia de violência doméstica na quarentena. *Todas as notícias*. Recuperado de <https://www.mdh.gov.br/todas-as-noticias/2020-2/marco/coronavirus-sobe-o-numero-de-ligacoes-para-canal-de-denuncia-de-violencia-domestica-na-quarentena>
- Brasil, Secretaria de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres (2011). *Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres*. Brasília: Secretaria de Políticas para as Mulheres. Recuperado de <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/politica-nacional-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres>.
- Brasil. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Programa de Prevenção, Assistência e Combate à Violência Contra a Mulher. (2003). *Plano Nacional: Diálogos sobre a violência doméstica e de gênero: Construindo Políticas para as Mulheres*.

- Cavalcanti, A. M., Filho, A. M. C., Pereira, L. S. & Torres, T. C. (2014, outubro). Modelo de avaliação da qualidade do serviço de segurança pública usando o SERVQUAL. *Encontro Nacional de Engenharia de Produção*, Curitiba, PR, Brasil, 34. Recuperado de https://abepro.org.br/biblioteca/enegep2014_TN_STO_196_113_23481.pdf.
- Comissão Interamericana de Direitos Humanos. (1994, junho 9). *Convenção de Belém Do Pará*. Convenção Interamericana para prevenir, punir e erradicar a violência contra a mulher. Recuperado de <http://www.cidh.org/basicos/portugues/m.belem.do.para.htm>
- Conceição, B. R. T., Martins, C. R. & Freitas, R. B. (2015, julho). O ciúme romântico entre gêneros: uma visão sociopsicológica. *Revista Psicologia em Foco*, 7(9): 53-66.
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988* (1988). Brasília. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
- Decreto n.º 24.548, de 12 de maio de 1955*. Institui, na Guarda Civil, um Corpo de Policiamento Especial Feminino. Recuperado de <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/1955/decreto-24548-12.05.1955.html>.
- Decreto nº 55.089, de 8 de maio de 2014*. Institui o Projeto Guardiã Maria da Penha. Recuperado de <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-55089-de-8-de-maio-de-2014>
- Decreto nº 58.653, de 8 de março de 2019*. Cria a Inspeção de Defesa da Mulher e Ações Sociais – IDMAS, no Subcomando da Guarda Civil Metropolitana – SCMDO, da Guarda Civil Metropolitana/Comando Geral – GCM, da Secretaria Municipal de Segurança Urbana, bem como introduz alterações nos Decretos nº 52.649, de 15 de setembro de 2011, nº 55.089, de 8 de maio de 2014, e nº 58.199, de 18 de abril de 2018. Recuperado de <https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/decreto/2019/5866/58653/decreto-n-58653-2019-cria-a-inspetoria-de-defesa-da-mulher-e-acoes-sociais-idmas-no-subcomando-da-guarda-civil-metropolitana-scmdo-da-guarda-civil-metropolitana-comando-geral-gcm-da-secretaria-municipal-de-seguranca-urbana-bem-como-introduz-alteracoes-nos-decretos-n-52649-de-15-de-setembro-de-2011-n-55089-de-8-de-maio-de-2014-e-n-58199-de-18-de-abril-de-2018>
- Decreto nº 59.767, de 15 de setembro de 2020*. Regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – no âmbito da Administração Municipal direta e indireta. Recuperado de <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59767-de-15-de-setembro-de-2020>.
- Embaixada e Consulados dos EUA no Brasil. (2021, março 31). *Ganhadoras do prêmio Mulheres que Fazem a Diferença*. Recuperado de <https://br.usembassy.gov/pt/news-events-pt/ganhadoras-do-premio-mulheres-que-fazem-a-diferenca-2021>
- Federação Nacional de Sindicatos de Guardas Municipais [@Fenaguardas no Instagram]. (2022, agosto 22). “Número de municípios com Guardas Municipais cresce no Brasil O número de cidades brasileiras com Guardas Municipais instituídas cresceu 5,7%, saindo de 1.188 municípios para 1.256, de acordo com dados atualizados pela Pesquisa de

Informações Básicas Municipais 2020 do IBGE”. Recuperado de <https://www.instagram.com/p/ChkoBXCJMeX>.

Fornari, L. F., Lourenço, R. G., Oliveira, R. N. G., Santos, D. L. A., Menegatti, M. S. & Fonseca, R. M. G. S. (2021). Violência doméstica contra a mulher em meio à pandemia: estratégias de enfrentamento disseminadas pelas mídias digitais. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 74 (1): 1-9. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/reben/a/gVWKQ6LYc6hffHxknL7QD3p/?lang=en>.

Gil, A. C. (2009). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

Hajjami, A. (2008). A condição das mulheres no Islã: a questão da igualdade. *Cadernos Pagu*, 30:107-120.

Hobbes, T. (2003). *Leviatã*. Tradução João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Nizza da Silva. São Paulo: Martins Fontes.

Iqara Islam. (2022, maio 15). Como é o Divórcio na religião Islâmica. *Praticando o Islam*. Recuperado de <https://iqaraislam.com/como-e-o-divorcio-na-religiao-islamica>

Junior, J. R. R., Junior, A. S. de A. H. D S. & Langhi, C. (2016) Segurança pública, municípios e sociedade: uma reflexão sobre responsabilidades. *Revista LEVS*, n. 18, 6 dez.

Lei Municipal 10.115, 15 de setembro de 1986. Cria a Guarda Civil Metropolitana, e dá outras providências.

Lei n.º 4.121, de 27 de agosto de 1962. Dispõe sobre a condição jurídica da mulher casada. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/l4121.htm

Lei n.º 8.072, de 25 de julho de 1990. Dispõe sobre os crimes hediondos, nos termos do art. 5, inciso XLIII, da Constituição Federal, e determina outras providências. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8072.htm

Lei n.º 11.340, de 07 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução.

Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Lei n.º 12.737, de 30 de novembro de 2012. Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos; altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 – Código Penal/ e dá outras providências. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12737.htm

Lei n.º 13.022, de 8 de agosto de 2014. Dispõe sobre o Estatuto Geral das Guardas Municipais. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13022.htm

Lei n.º 13.104, de 9 de março de 2015. Altera o art. 121 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 – Código Penal, para prever o feminicídio como circunstância qualificadora do crime de homicídio, e o art. 1º da Lei nº 8.072, de 25 de julho de 1990, para incluir o feminicídio no rol dos crimes hediondos. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13104.htm

Lei n.º 13.530, de 14 de março de 2003. Institui o Regulamento Disciplinar dos Servidores do Quadro dos Profissionais da Guarda Civil Metropolitana. Recuperado de <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-13530-de-14-de-marco-de-2003>.

Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019). Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm.

Lei n.º 13.756, de 12 de dezembro de 2018. Dispõe sobre o Fundo Nacional de Segurança Pública (FNSP), sobre a destinação do produto da arrecadação das loterias e sobre a promoção comercial e a modalidade lotérica denominada apostas de quota fixa; altera as Leis nº 8.212, de 24 de julho de 1991, 9.615, de 24 março de 1998, 10.891, de 9 de julho de 2004, 11.473, de 10 de maio de 2007, e 13.675, de 11 de junho de 2018; e revoga dispositivos das Leis nº 6.168, de 9 de dezembro de 1974, 6.717, de 12 de novembro de 1979, 8.313, de 23 de dezembro de 1991, 9.649, de 27 de maio de 1998, 10.260, de 12 de julho de 2001, 11.345, de 14 de setembro de 2006, e 13.155, de 4 de agosto de 2015, da Lei Complementar nº 79, de 7 de janeiro de 1994, e dos Decretos-Leis nº 204, de 27 de fevereiro de 1967, e 594, de 27 de maio de 1969, as Leis nº 6.905, de 11 de maio de 1981, 9.092, de 12 de setembro de 1995, 9.999, de 30 de agosto de 2000, 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, e 10.746, de 10 de outubro de 2003, e os Decretos-Leis nº 1.405, de 20 de junho de 1975, e 1.923, de 20 de janeiro de 1982. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13756.htm

Lei n.º 13.675, de 11 de junho de 2018. Disciplina a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública, nos termos do § 7º do art. 144 da Constituição Federal; cria a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS); institui o Sistema Único de Segurança Pública (SUSP); altera a Lei Complementar nº 79, de 7 de janeiro de 1994, a Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, e a Lei nº 11.530, de 24 de outubro de 2007; e revoga dispositivos da Lei nº 12.681, de 4 de julho de 2012.

Lei n.º 14.316, de 29 de março de 2022. Altera as Leis nºs 13.756, de 12 de dezembro de 2018, e 13.675, de 11 de junho de 2018, para destinar recursos do Fundo de Segurança Pública (FNSP) para ações de enfrentamento da violência contra a mulher. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/L14316.htm

Lei n.º 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras

providências. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm

Lei Ordinária n.º 10.115, de 15 de setembro de 1986. Cria a Guarda Civil Metropolitana – GCM, e dá outras providências (Denominação alterada pelo Decreto nº 41.672/2002). Recuperado de <https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/lei-ordinaria/1986/1012/10115/lei-ordinaria-n-10115-1986-cria-a-guarda-civil-metropolitana-e-da-outras-providencias>

Lei Ordinária n.º 16.165, de 13 de abril de 2015. Institui a ação ronda Maria da Penha no âmbito da Guarda Civil Metropolitana de São Paulo, e dá outras providências. Recuperado de <https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/lei-ordinaria/2015/1616/16165/lei-ordinaria-n-16165-2015-institui-a-acao-ronda-maria-da-penha-no-ambito-da-guarda-civil-metropolitana-de-sao-paulo-e-da-outras-providencias>

Meneghel, S. N. et al. (2011) Rotas críticas de mulheres em situação de violência: depoimentos de mulheres e operadores em Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 27(4): 743–752.

Nações Unidas no Brasil (2015, setembro 15). *Transformando nosso mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável*. Recuperado de: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>

Neto, W. L. B. da S.; Nalini, J. R. (2017). Cidades inteligentes e sustentáveis: desafios conceituais e regulatórios. *Revista de Direito da Administração Pública*, 2 (1):184:201.

Nothafft, R. J. & Beiras, A. (2019) O que sabemos sobre intervenções com autores de violência doméstica e familiar? *Revista Estudos Feministas*, 27 (3):1-14.

Prefeitura da Cidade de São Paulo (2018, outubro 24). Nova ferramenta garante mais segurança às mulheres vítimas de violência doméstica. *Notícias*. Recuperado de <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/inovacao/noticias/?p=266228>

Organisation Mondiale De La Santé (Ed.). (2002). *Rapport mondial sur la violence et la santé*. Genève: Organisation mondiale de la santé, 2002.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (4): 41-50.

Pinheiro, S. E. O. (2019). *Uma análise da violência doméstica e familiar e as igrejas evangélicas* (Monografia de Graduação em Direito) – Universidade do Vale do Taquari, Lajeado, RS, Brasil.

Prefeitura da Cidade de São Paulo. (2022, outubro 10). Prefeitura renova parceria com MP para o Programa Guardiã Maria da Penha. *Notícias*. Recuperado de <https://www.capital.sp.gov.br/noticia/prefeitura-renova-parceria-com-mp-para-o-programa-guardia-maria-da-penha>

- Prefeitura da Cidade de São Paulo. (2022, março 22). Centro de Referência da Mulher - CRMs. Recuperado de https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/mulheres/equipamentos/index.php?p=271105.
- Prefeitura da Cidade de São Paulo. (2022, março 22). Cidade de São Paulo conta com a maior rede de proteção a mulher vítima de violência doméstica do país. Recuperado de <https://www.capital.sp.gov.br/noticia>
- Rahman, M. S., Khan, A. H. & Haque, M. D. M. (2012, outubro 19). A Conceptual Study on the Relationship between Service Quality towards Customer Satisfaction: Servqual and Gronroos's Service Quality Model Perspective. *Asian Social Science*, 8(13), p201.
- Silva, D. A. (s.d). Revolução Francesa: resumo, causas, consequências e etapas. Recuperado de <https://mundoeducacao.uol.com.br/historiageral/revolucao-francesa.htm>
- Secretaria de Segurança Pública - SSP. Recuperado de <https://www.ssp.sp.gov.br/estatistica/mapas.aspx>
- Supremo Tribunal Federal STF - Recurso Extraordinário: Re Xxxxx SP - São Paulo | Jurisprudência. Recuperado de <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stf/770040360/inteiro-teor-770040367>
- Sustainable Development Goal 5: Igualdade de gênero | As Nações Unidas no Brasil. Recuperado de <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/5>
- Tedesco, C. (2018). Retratos e autorretratos na pintura barroca: a dimensão visual na escrita da história. *Numero speciali di Visioni LatinoAmericane*, 10(18): 329-347.
- Teodoro, F. N. J. & Brasil, L. F. D. (2020). A banalização da violência contra a mulher: uma análise da culpabilização da vítima sob o olhar de Hannah Arent. *Praxis Jurídica*, 4(1), 1–23.
- Tribunal de Justiça de São Paulo – Coordenadoria da mulher em situação de violência doméstica e familiar do Poder Judiciário (COMESP). Recuperado <https://www.tjsp.jus.br/Comesp>
- Rangel, O. J. (1999). *Violência conjugal contra a mulher, “Narciso acha feio o que não é espelho...”*. (Dissertação de Mestrado em Ciências Sociais). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, SP, Brasil.
- Rangel, P. (2012). *Direito Processual Penal*. 20ª ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Atlas
- Recurso extraordinário n.º 846.854, de 25 de maio de 2017*. Trata-se do dissídio coletivo oposto pelo Ministério Público do Trabalho com o objetivo de solucionar impasse existente entre os trabalhadores da Guarda Civil Municipal e a Administração do Município de São Bernardo do Campo que culminou na greve dos servidores públicos. Recuperado de <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stf/770040360/inteiro-teor-770040367>.

- Ribeiro, S. M. (2000, abril). Ser Eva e dever ser Maria: paradigmas do feminino no Cristianismo. *Anais do Congresso Português de Sociologia*, Coimbra, Portugal, 4.
- Saffioti, H. I. B. (1994) Violência de Gênero no Brasil Atual. *Estudos Feministas*, n. especial: 443-461.
- Saffioti, H. I. B. (2001). Contribuições feministas para o estudo da violência de gênero *Cadernos pagu* (16): 115-136.
- Rosas Jr., J. R., Silva Jr., A. S. A.& Langhi, C. (2016) Segurança pública, municípios e sociedade: uma reflexão sobre responsabilidades. *Revista do Laboratório de Estudos da Violência da Unesp/Marília* (18): 91-110.
- Saramago, J. (2007, agosto 2). *Il faudrait réformer la démocratie*. L'Orient le Jour. Entrevistado por Lucie Geffroy.
- Tseëlon, E. (1995). *The Masque of Femininity: The Presentation of Women in Everyday Life*. California: SAGE Publications Limited.
- Vergara, S. C. (2000) *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 3. ed. Rio de Janeiro: Atlas.
- Walker, Lenore E. (1979). *Battered woman*. New York: Harper Collins e-books.

ANEXOS

Anexo A – Triagem dos casos que chegam ao Programa Guardiã Maria da Penha

O Ministério Público por meio do GEVID Central, Norte, Sul, Oeste e Leste encaminha a Inspeção de Defesa da Mulher e Ações Sociais – IDMAS, via e-mail sigiloso com cópia do B.O. e das Medidas Protetivas, em que é feita uma triagem através do histórico para montar a pasta nas cores que determinam a gravidade do caso, sendo certo os casos da pasta vermelha, são considerados os mais graves e de riscos. Exemplos:

se o autor possui arma de fogo, se já agrediu criança, casos de estupro, se e muito ciumento etc.

se o autor manda mensagens de texto, continua ligando ou está rondando a residência ou local de trabalho.

o autor está cumprindo devidamente as medidas protetivas.

The image displays three forms from the 'Programa Guardiã Maria da Penha' (Guardian Maria da Penha Program), which are used for case triage based on severity. The forms are color-coded: red for the most severe cases, blue for intermediate, and yellow for less severe.

Form 1 (Red): Titled 'RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DE MEDIDAS PROTETIVAS' (Report of Monitoring of Protective Measures). It includes fields for the victim's name, address, and contact information, as well as a section for the monitoring officer's observations.

Form 2 (Blue): Titled 'IDENTIFICAÇÃO DA VÍTIMA' (Victim Identification). It includes fields for the victim's name, address, contact information, and a section for the monitoring officer's observations.

Form 3 (Yellow): Titled 'IDENTIFICAÇÃO DO AUTOR DE VIOLÊNCIA' (Identification of the Author of Violence). It includes fields for the author's name, address, contact information, and a section for the monitoring officer's observations.

Anexo B – Formulário Nacional de Avaliação de Risco de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher

O Formulário Nacional de Avaliação de Risco é um instrumento de prevenção e de enfrentamento de crimes e demais atos praticados no contexto da violência doméstica e familiar contra as mulheres, e possibilita diagnosticar e identificar se a mulher se encontra em situação de risco.

ANEXO DA RESOLUÇÃO CONJUNTA Nº 5, DE 3 DE MARÇO DE 2020

FORMULÁRIO NACIONAL DE AVALIAÇÃO DE RISCO VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER

PARTE I

IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

Órgão de Registro: _____

Nome da vítima: _____ Idade: _____

Escolaridade: _____

Nacionalidade: _____

Nome do(a) agressor(a): _____ Idade: _____

Escolaridade: _____

Nacionalidade: _____

Vínculo entre a vítima e o(a) agressor(a): _____

Data: ____/____/____

BLOCO I - SOBRE O HISTÓRICO DE VIOLÊNCIA

1. O(A) agressor(a) já ameaçou você ou algum familiar com a finalidade de atingi-la?

- ☐ Sim, utilizando arma de fogo
- ☐ Sim, utilizando faca
- ☐ Sim, de outra forma
- ☐ Não

2. O(A) agressor(a) já praticou alguma(s) dessas agressões físicas contra você?

- ☐ Queimadura
- ☐ Enforcamento
- ☐ Sufocamento
- ☐ Estrangulamento
- ☐ Tiro
- ☐ Afogamento
- ☐ Facada
- ☐ Paulada
- ☐ Soco
- ☐ Chute
- ☐ Tapa
- ☐ Empurrão
- ☐ Puxão de Cabelo
- ☐ Outra. Especificar: _____
- ☐ Nenhuma agressão física

3. Você necessitou de atendimento médico e/ou internação após algumas dessas agressões?

- ☐ Sim, atendimento médico

- ☐ Sim, internação
- ☐ Não

4. O(A) agressor(a) já obrigou você a ter relações sexuais ou praticar atos sexuais contra a sua vontade?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

5 O(A) agressor(a) persegue você, demonstra ciúme excessivo, tenta controlar sua vida e as coisas que você faz? (aonde você vai, com quem conversa, o tipo de roupa que usa etc.)

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

6. O(A) agressor(a) já teve algum destes comportamentos?

- ☐ Disse algo parecido com a frase: "se não for minha, não será de mais ninguém"
- ☐ Perturbou, perseguiu ou vigiou você nos locais que frequenta
- ☐ Proibiu você de visitar familiares ou amigos
- ☐ Proibiu você de trabalhar ou estudar
- ☐ Fez telefonemas, enviou mensagens pelo celular ou e-mails de forma insistente
- ☐ Impediu você de ter acesso a dinheiro, conta bancária ou outros bens (como documentos pessoais, carro)
- ☐ Teve outros comportamentos de ciúme excessivo e de controle sobre você
- ☐ Nenhum dos comportamentos acima listados

7.a Você já registrou ocorrência policial ou formulou pedido de medida protetiva de urgência envolvendo esse(a) mesmo(a) agressor(a)?

- ☐ Sim
- ☐ Não

7.b O(A) agressor(a) já descumpriu medida protetiva anteriormente?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

8. As agressões ou ameaças do(a) agressor(a) contra você se tornaram mais frequentes ou mais graves nos últimos meses?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

BLOCO II - SOBRE O(A) AGRESSOR(A)

9. O(A) agressor(a) faz uso abusivo de álcool ou de drogas ou medicamentos?

- ☐ Sim, de álcool
- ☐ Sim, de drogas
- ☐ Sim, de medicamentos
- ☐ Não
- ☐ Não sei

10. O(A) agressor(a) tem alguma doença mental comprovada por avaliação médica?

- ☐ Sim e faz uso de medicação
- ☐ Sim e não faz uso de medicação
- ☐ Não
- ☐ Não sei

11. O(A) agressor(a) já tentou suicídio ou falou em suicidar-se?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

12. O(A) agressor(a) está com dificuldades financeiras, está desempregado ou tem dificuldade de se manter no emprego?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

13. O(A) agressor(a) já usou, ameaçou usar arma de fogo contra você ou tem fácil acesso a uma arma?

- ☐ Sim, usou
- ☐ Sim, ameaçou usar
- ☐ Tem fácil acesso
- ☐ Não
- ☐ Não sei

14. O(A) agressor(a) já ameaçou ou agrediu seus filhos, outros familiares, amigos, colegas de trabalho, pessoas desconhecidas ou animais?

- ☐ Sim, filhos
- ☐ Sim, outros familiares
- ☐ Sim, amigos
- ☐ Sim, colegas de trabalho
- ☐ Sim, outras pessoas
- ☐ Sim, animais
- ☐ Não
- ☐ Não sei

BLOCO III - SOBRE VOCÊ

15. Você se separou recentemente do(a) agressor(a), tentou ou manifestou intenção de se separar?

- ☐ Sim
- ☐ Não

16.a. Você tem filhos?

- ☐ Sim, com o(a) agressor(a). Quantos? _____
- ☐ Sim, de outro relacionamento. Quantos? _____
- ☐ Não

16.b. Qual a faixa etária de seus filhos? Se tiver mais de um filho, pode assinalar mais de uma opção:

- ☐ 0 a 11 anos

- ☐ 12 a 17 anos
- ☐ A partir de 18 anos

16.c. Algum de seus filhos é pessoa com deficiência?

- ☐ Sim
- ☐ Não

17. Estão vivendo algum conflito com relação à guarda dos filhos, visitas ou pagamento de pensão pelo agressor?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

18. Seu(s) filho(s) já presenciaram ato(s) de violência do(a) agressor(a) contra você?

- ☐ Sim
- ☐ Não

19. Você sofreu algum tipo de violência durante a gravidez ou nos três meses posteriores ao parto?

- ☐ Sim
- ☐ Não

20. Você está grávida ou teve bebê nos últimos 18 meses?

- ☐ Sim
- ☐ Não

21. Se você está em um novo relacionamento, as ameaças ou as agressões físicas aumentaram em razão disso?

- ☐ Sim
- ☐ Não

22. Você possui alguma deficiência ou doença degenerativa que acarretam condição limitante ou de vulnerabilidade física ou mental?

- ☐ Sim. Qual(is)? _____
- ☐ Não

23. Com qual cor/raça você se identifica:

- ☐ Branca
- ☐ Preta
- ☐ Parda
- ☐ Amarela/oriental
- ☐ Indígena

BLOCO IV - OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES

24. Você considera que mora em bairro, comunidade, área rural ou local de risco de violência?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

25. Qual sua situação de moradia?

- ☐ Própria
☐ Alugada
☐ Cedida ou “de favor”. Por quem? _____

26. Você se considera dependente financeiramente do(a) agressor(a)?

- ☐ Sim
☐ Não

27. Você quer e aceita abrigo temporário?

- ☐ Sim
☐ Não

Declaro, para os fins de direito, que as informações supra são verídicas e foram prestadas por mim, _____

Assinatura da Vítima/terceiro comunicante: _____

PARA PREENCHIMENTO PELO PROFISSIONAL:

- ☐ Vítima respondeu a este formulário sem ajuda profissional
☐ Vítima respondeu a este formulário com auxílio profissional
☐ Vítima não teve condições de responder a este formulário
☐ Vítima recusou-se a preencher o formulário
☐ Terceiro comunicante respondeu a este formulário.

PARTE II

(PREENCHIMENTO EXCLUSIVO POR PROFISSIONAL CAPACITADO)

Durante o atendimento, a vítima demonstra percepção de risco sobre sua situação? A percepção é de existência ou inexistência do risco? (por exemplo, ela diz que o agressor pode matá-la, ou ela justifica o comportamento do agressor ou naturaliza o comportamento violento?). Anote a percepção e explique.

Existem outras informações relevantes com relação ao contexto ou situação da vítima e que possam indicar risco de novas agressões? (Por exemplo, a vítima tem novo(a) companheiro(a) ou tomou decisões que anunciam um rompimento definitivo com o agressor (pretende mudar de casa, bairro, cidade). Anote e explique.

Como a vítima se apresenta física e emocionalmente? (Tem sinais de esgotamento emocional, está tomando medicação controlada, necessita de acompanhamento psicológico e/ou psiquiátrico?) Descreva.

Existe o risco de a vítima tentar suicídio ou existem informações de que tenha tentado se matar?

A vítima ainda reside com o(a) agressor(a) ou ele tem acesso fácil à sua residência? Explique a situação.

Descreva, de forma sucinta, outras circunstâncias que chamaram sua atenção e que poderão representar risco de novas agressões, a serem observadas no fluxo de atendimento.

Quais são os encaminhamentos sugeridos para a vítima?

A vítima concordou com os encaminhamentos?

Sim ()

Não (). Por que? _____



APÊNDICE

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE RESULTADO DE SERVIÇO E QUALIDADE

PROGRAMA GUARDIÃ MARIA DA PENHA

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

1. Qual é a sua idade?

- ☐ Menos de 18
- ☐ 18 anos a 24 anos
- ☐ 25 anos a 34 anos
- ☐ 35 anos a 44 anos
- ☐ 45 anos a 54 anos
- ☐ Mais de 54

2. Qual é seu grau de escolaridade?

- ☐ Fundamental.
- ☐ Médio.
- ☐ Superior (Graduação)
- ☐ Pós-graduação.
- ☐ Mestrado.
- ☐ Doutorado.

3. Qual a sua situação atual de emprego:

- ☐ Trabalho de meio tempo
- ☐ Trabalho tempo completo
- ☐ desempregado
- ☐ Autônoma
- ☐ Estudante
- ☐ Aposentada

4. Indique a faixa de renda familiar:

- ☐ Menos de R\$ 1.000,00
- ☐ R\$ 1.000,00 à R\$ 2.000,00
- ☐ R\$ 2.000,00 à R\$ 3.000,00
- ☐ De R\$ 3.000,00 à R\$ 4.000,00
- ☐ Mais de R\$ 5.000,00

5. Qual a Região da Cidade de São Paulo Você reside?

- ☐ Leste
- ☐ Sul



12. Como avalia a qualidade do serviço do Programa Guardiã Maria da Penha, proteção a mulheres vítimas de violência doméstica?

- ☐) péssimo
- ☐) ruim
- ☐) razoável
- ☐) bom
- ☐) excelente

13. Nossos GCM's conseguem transmitir a sensação de segurança adequadamente?

- ☐) discordo totalmente
- ☐) discordo parcialmente
- ☐) indiferente
- ☐) concordo parcialmente
- ☐) concordo totalmente

14. Qual seu grau de satisfação com o Programa Guardiã Maria da Penha?

- ☐) Muito satisfeito
- ☐) Até certo ponto satisfeito
- ☐) Pouco insatisfeito
- ☐) Muito insatisfeito

15. Qual das seguintes palavras você usaria para descrever o Programa Guardiã Maria da Penha? Selecione tudo que achar adequado.

- ☐) confiável
- ☐) eficiente
- ☐) acolhedor
- ☐) necessário
- ☐) ineficaz
- ☐) baixa qualidade
- ☐) não confiável

16. Como o Programa Guardiã Maria da Penha atende às suas necessidades e expectativas quanto à sua proteção e o respeito às medidas protetivas?

- ☐) discordo totalmente
- ☐) discordo parcialmente
- ☐) indiferente
- ☐) concordo parcialmente
- ☐) concordo totalmente

17. Você considera que mora em bairro, comunidade, área rural ou local de risco de violência?

- ☐) discordo totalmente
- ☐) discordo parcialmente
- ☐) indiferente
- ☐) concordo parcialmente
- ☐) concordo totalmente



18. O profissional da GCM atuante no Programa Guardiã Maria da Penha está preparado para orientar as mulheres vítima de violência doméstica quanto aos seus direitos previstos na Lei Federal 11.340/2006 – Lei Maria da Penha.

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ indiferente
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

19. O Profissional da GCM que atua no Programa Guardiã Maria da Penha demonstra empatia, controle emocional e calma na atuação.

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ indiferente
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

20. O Guarda Civil apresenta-se devidamente uniformizado e com viatura caracterizada pelo logo do Programa Guardiã Maria da Penha.

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ indiferente
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

21. O Guarda Civil Metropolitano mostra empenho em solucionar os problemas que são apresentados pela mulher atendida pelo Programa Guardiã Maria da Penha.

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ indiferente
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

22. Para melhoria contínua do trabalho desenvolvido pelo Programa Guardiã Maria da Penha, faça sugestão que entender pertinente.