



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
INSTITUTO DE SAÚDE COLETIVA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA  
MESTRADO EM SAÚDE COMUNITÁRIA**



**REDE DE ATENÇÃO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER EM FOCO:  
O LUGAR DOS FLUXOS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA  
CONSTRUÇÃO DE TRAJETÓRIAS DE MULHERES DE SALVADOR**

**LARISSA CORREIA NUNES DANTAS**

**SALVADOR – BA  
2016**

**LARISSA CORREIA NUNES DANTAS**

**REDE DE ATENÇÃO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER EM FOCO:  
O LUGAR DOS FLUXOS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA  
CONSTRUÇÃO DE TRAJETÓRIAS DE MULHERES DE SALVADOR**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Comunitária do Instituto de Saúde Coletiva (PPG-ISC), da Universidade Federal da Bahia (UFBA), como requisito para obtenção de título de Mestre em Saúde Comunitária.

Área de concentração: Ciências Sociais em Saúde.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria Lígia Rangel Santos.

SALVADOR – BA  
2016

Ficha Catalográfica  
Elaboração Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva

---

D192r Dantas, Larissa Correia Nunes.

Rede de atenção à violência contra a mulher em foco: o lugar dos fluxos de informação e comunicação na construção de trajetórias de mulheres de Salvador / Larissa Correia Nunes Dantas. -- Salvador: L.C.N. Dantas, 2016.

107 f.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Ligia Rangel Santos.

Dissertação (mestrado) – Instituto de Saúde Coletiva.  
Universidade Federal da Bahia.

1. Violência contra a Mulher. 2. Violência Doméstica. 3. Rede Atenção. 4. Intersetorialidade. 5. Fluxo de Informação. 6. Comunicação e Saúde. I. Título.

CDU 362.88

---



Universidade Federal da Bahia  
Instituto de Saúde Coletiva – ISC  
Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva

**LARISSA CORREIA NUNES DANTAS**

*Rede de atenção à violência contra a mulher em foco: o lugar dos fluxos de  
informação e comunicação na construção de trajetórias.*

A Comissão Examinadora abaixo assinada aprova a dissertação, apresentada em sessão pública ao  
Programa de Pós-Graduação do Instituto de Saúde da Universidade Federal da Bahia.

**Data de defesa:** 28 de julho de 2016.

Banca Examinadora:

Profª. Maria Ligia Rangel Santos - Orientadora  
Instituto de Saúde Coletiva – UFBA

Profª. Normélia Maria Freire Diniz  
Escola de Enfermagem – UFBA

Profª. Greice Maria de Souza Menezes  
Instituto de Saúde Coletiva – UFBA

Salvador  
2016

*Dedico este trabalho a todas as mulheres que  
sofrem, cotidianamente, os reflexos do machismo na  
sociedade.*

## AGRADECIMENTOS

Esta dissertação encerra um ciclo de dois anos de dedicação ao Mestrado, período desafiador e marcado por transformações na minha vida profissional e pessoal, mas que possibilitou momentos de aprendizados, encontros e parcerias imprescindíveis para a realização deste trabalho.

Agradeço à minha orientadora Lígia Rangel pelo apoio e parceria, mas principalmente por me conceder a liberdade necessária para a produção do trabalho no ritmo que era possível frente às transformações que a vida pessoal e a conjuntura política impuseram ao processo de produção.

À Francisca Schiavo, ex-chefe, “co-orientadora” e amiga, pelo companheirismo, cuidado e parceria que marcam nossa relação ao longo dos anos e por ser responsável por despertar o meu olhar e meu engajamento para as questões de gênero.

Ao Instituto de Saúde Coletiva pela formação crítica na figura dos seus professores, imprescindíveis para a minha formação, e dos funcionários, estes mais que importantes nos momentos de tensão, sempre muito acolhedores e parceiros. Em especial, agradeço a Greice Menezes, pelo incentivo a minha entrada no mestrado e auxílio na concepção deste trabalho; a Litza Cunha e Eduardo Mota, pela oportunidade de trabalhar junto com vocês; e a Anunciação Dias, Sônia e Taís Nascimento, pela ajuda, esclarecimentos e abraços de acolhida.

Agradecimento especial à minha banca examinadora na figura das professoras Greice Menezes e Normélia Diniz pelas contribuições que enriqueceram ainda mais este trabalho.

Ao PMAQ/Bahia pelos aprendizados em pesquisa e por abrir meus horizontes para o mundo acadêmico. Agradecimentos especiais à Isabela Cardoso, Ana Luiza Vilasboas e à Ana Angélica Rocha, pela confiança no meu trabalho e incentivo para a entrada no mestrado. Em especial, ao grupo de amigas neste momento formado, mas que levo hoje pra toda vida, maiores incentivadoras e apoiadoras desse trabalho – Ana Luisa Dias, Lara Sampaio e Mariana Lima.

Aos colegas/amigos do ISC que fiz, fortaleci laços e que me acompanharam ao longo desse ciclo. Este processo não teria sido o mesmo sem a presença de vocês. Obrigada pelas trocas, ajudas e acolhimentos imprescindíveis nos momentos mais difíceis. Agradecimentos especiais a Diogo Souza, Carolina Pinheiro, Clarice Portugal, Camila Reis, Juliana Figueiredo e Emanuelle Góes.

À Rede de Enfrentamento à Violência contra a mulher de Salvador, por acreditarem na importância desse trabalho e por toda ajuda oferecida ao longo de todo o processo. Agradecimentos especiais ao amigo Mário Jeferson, pela parceria, auxílio, caronas, conselhos, apoio e amizade de todas as horas.

Ao Conselho Regional de Psicologia, na figura das conselheiras e dos funcionários, pela confiança no meu trabalho, entendimento e flexibilidade para a finalização desta dissertação. Obrigada pela convivência diária e pelos aprendizados contínuos que vocês me proporcionam. Agradecimentos a Gabriela Bastos e Deane de Jesus, colegas, companheiras e amigas de trabalho e para a vida.

À minha família, em especial aos meus pais, Eduardo Dantas e Telma Eneida, e meu irmão Vitor Dantas, ao cuidado e amor de todas as horas.

Às mulheres que aceitaram participar dessa pesquisa, dando seus relatos e compartilhando suas histórias. Meus mais sinceros agradecimentos.

Aos serviços de atenção onde esse estudo foi realizado e aos profissionais que me auxiliaram em todos os quesitos necessários, viabilizando a realização dessa pesquisa.

Aos demais amigos e familiares, registro também os meus mais sinceros agradecimentos, pela compreensão nos meus momentos de ausência e afastamentos necessários para a finalização desse processo. Sem a compreensão, cuidado, preocupação e companheirismo de vocês, tudo isso não seria possível.

Obrigada!

## RESUMO

### **Rede de Atenção à violência contra a mulher em foco: o lugar dos fluxos de informação e comunicação na construção de trajetórias de mulheres de Salvador**

A violência contra a mulher é um fenômeno que ocorre em todas as fases da vida e acomete mulheres de todas as classes sociais. É um fenômeno multifacetado, que envolve relações desiguais de gênero e construções culturais fortemente enraizadas e que ainda é cercada pelo silêncio e invisibilidade. Muitos avanços foram possíveis graças à articulação dos movimentos de mulheres junto ao poder público no enfrentamento ao problema, propiciando o surgimento de políticas e serviços específicos de atenção às mulheres vítimas de violência. A criação desses serviços pressupõe um trabalho articulado, em uma perspectiva intersetorial, com definição de fluxos de atendimento e de comunicação que viabilize o funcionamento em rede. Em Salvador, os serviços de atendimento a mulher em situação de violência doméstica estão organizados em uma Rede de Atenção, abrangendo diferentes políticas públicas, como segurança pública, justiça, políticas para as mulheres, saúde e assistência social. Este trabalho teve como objetivo identificar os fluxos de informação e comunicação que incidem nas trajetórias das usuárias atendidas na Rede de Atenção às mulheres em situação de violência em Salvador. Tomando a Rede de Atenção em sua complexidade e diversidade de participantes, a questão da informação e da comunicação se configura como um nó crítico central para seu bom funcionamento, interferindo diretamente na trajetória das mulheres e na resolução dos seus problemas. Trata-se de um estudo qualitativo que adotou como estratégia as entrevistas semi-estruturadas em profundidade, sendo a análise de dados realizada à luz na Análise de Conteúdo de Bardin. Teve como sujeitos dez mulheres entre 32 e 58 anos, abordadas dentro dos serviços que acolhem especificamente os casos de violência doméstica na cidade de Salvador, a saber: Centro de Referência de Atendimento à Mulher Loreta Valadares, Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher de Periperi, a Vara de violência doméstica e familiar contra a mulher e o Serviço Viver. Todas as participantes foram vítimas de violência doméstica cujo agressor foi o próprio companheiro. Percebeu-se que os fluxos de informação e a comunicação são imprescindíveis no trabalho em rede, incidindo diretamente na tomada de decisão por busca de ajuda e na construção das trajetórias das mulheres na Rede de Atenção. Destaca-se a não articulação entre os serviços dessa Rede, perceptível na ausência de encaminhamentos formalizados, na falta de comunicação entre os serviços, o não acompanhamento da mulher na Rede e o não delineamento conjunto dos planos de ação. A baixa resolutividade, a morosidade dos processos e os movimentos de idas e vindas aos serviços são questões levantadas pelas mulheres que se refletem diretamente nas trajetórias construídas, gerando descrenças e até mesmo desistências por seguir adiante, aliada a sentimentos de culpa e medo que a acompanham ao longo de todo o processo. Faz-se necessário tomar o tema da violência doméstica contra a mulher como um fenômeno intersetorial, que abarca as mais variadas dimensões da vida da mulher, que deve ser encarada para além da esfera estritamente criminal. Nesse sentido, os operadores dos serviços têm papel primordial na circulação da informação de modo a direcionar as mulheres para os serviços de acordo com as suas necessidades de vida, pelo acompanhamento das mesmas na Rede e pelo empoderamento acerca dos seus direitos, tendo como objetivo fim a emancipação das vidas dessas mulheres.

**Palavras-chave:** Violência contra a mulher. Violência doméstica. Rede de Atenção. Intersetorialidade. Fluxo de Informação. Comunicação e Saúde.

## ABSTRACT

### **Network of Attention to violence against women in focus: the place of information and communication flows in the construction of women's trajectories of Salvador**

Violence against women is a phenomenon that occurs in all stages of life and affects women of all social classes. It is a multifaceted phenomenon that involves unequal gender relations and deeply rooted cultural buildings and is still surrounded by the silence and invisibility . Many advances have been made possible thanks to the articulation of women's movements with the government in addressing the problem, leading to the emergence of policies and specific care services for women victims of violence. The creation of these services requires an articulated work in an intersectoral perspective, defining service and communication flows which facilitate the networking action. In Salvador, care services to women in situations of domestic violence are organized in a Care Network, encompassing different public policies, such as public safety, justice, policies for women, health and social care. This study aimed to identify the information and communication flows which influence the trajectories of users assisted in Care Network for women in situations of violence in Salvador. Taking the Care Network in its complexity and diversity of participants, the issue of information and communication is configured as a central critical node for its proper functioning, interfering directly in the path of women and in resolving their problems. This is a qualitative study which adopted as a strategy the semi-structured in-depth interviews, and data analysis through the Bardin Content Analysis. The study had as subjects ten women between 32 and 58, addressed within the services that specifically welcome the cases of domestic violence in the city of Salvador, namely: *The Woman Care Referral Center Loreta Valadares*, *Specialized Police for Women Assistance from Periperi*, the Rod of domestic and family violence against women and the service *Viver* . All participants were victims of domestic violence whose attacker was the fellow himself. It was noticed that the information and communication flows are essential in networking, focusing directly on the decision-making to look for help and the construction of women's trajectories in Care Network. Noteworthy is the absent articulation between the services of that network, noticeable in the absence of formal referrals, the lack of communication between services, no monitoring of women in the network and no design set of action plans. The low resolution, the length of proceedings and the movement of comings and goings to the services are issues raised by women who are directly reflected in the built paths, generating disbelief and even dropouts to move forward, coupled with feelings of guilt and fear that accompany them throughout the process. It is necessary to take the issue of domestic violence against women as a cross-sector phenomenon, which encompasses the various dimensions of women's lives, which should be considered beyond the strictly criminal sphere. In this sense, the operators of the services have key role in the circulation of information in order to guide women to the services according to their life needs, monitoring them in the network and empowering them about their rights, aiming to the emancipation of these women's lives.

**Keywords:** Violence against women. Domestic violence. Care Network. Intersectionality. Flow of information. Communication and Health.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

|              |   |
|--------------|---|
| <b>AC</b>    | Análise de Conteúdo   |
| <b>CRAM</b>  | Centro de Referência de Atendimento à Mulher                        |
| <b>DEAM</b>  | Delegacia de Atendimento à Mulher                                   |
| <b>FCCV</b>  | Fórum Comunitário de Combate a Violência                            |
| <b>GEDEM</b> | Grupo de Atuação Especial em Defesa da Mulher do Ministério Público |
| <b>IML</b>   | Instituto Médico Legal  |
| <b>ISC</b>   | Instituto de Saúde Coletiva   |
| <b>NUDEM</b> | Núcleo de Defesa dos Direitos da Mulher da Defensoria Pública       |
| <b>UFBA</b>  | Universidade Federal da Bahia                                       |

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

|                 |                    |    |
|-----------------|--------------------|----|
| <b>Figura 1</b> | Mapa da Rede ..... | 22 |
|-----------------|--------------------|----|

## LISTA DE TABELAS

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| <b>Tabela 1</b> | Rede de Enfrentamento contra a mulher de Salvador ..... | 19 |
|-----------------|---|----|

|                 |  |    |
|-----------------|--|----|
| <b>Tabela 2</b> | Serviços especializados de atendimento a mulher..... | 23 |
|-----------------|--|----|

## SUMÁRIO

|  |            |
|--|------------|
| <b>INTRODUÇÃO.....</b>   | <b>13</b>  |
| A REDE DE ENFRENTAMENTO A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER.....             | 18         |
| A REDE DE ATENÇÃO ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA .....             | 21         |
| <b>1. BASES TEÓRICO-CONCEITUAIS.....</b>                             | <b>24</b>  |
| 1.1 DISCUTINDO O CONCEITO DE REDE .....                              | 24         |
| 1.1.1 Explorando as definições de rede.....                          | 24         |
| 1.1.2 Redes Sociais, Estado e Sociedade Civil.....                   | 29         |
| 1.2 INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....                                    | 32         |
| 1.2.1 Informação como objeto de estudo da Ciência da Informação..... | 32         |
| 1.2.2 Fluxo de informação na dinâmica das redes sociais.....         | 35         |
| <b>2. PERGUNTA DE INVESTIGAÇÃO E OBJETIVOS .....</b>                 | <b>39</b>  |
| <b>3. METODOLOGIA .....</b>  | <b>40</b>  |
| 3.1 ASPECTOS ÉTICOS .....  | 43         |
| <b>4. RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>                               | <b>45</b>  |
| 4.1. MULHERES PARTICIPANTES DO ESTUDO – HISTÓRIAS E FLUXOS .....     | 45         |
| 4.1.1 Kátia.....   | 45         |
| 4.1.2 Sara.....  | 46         |
| 4.1.3 Rosane.....  | 47         |
| 4.1.4 Lívia.....   | 48         |
| 4.1.5 Eva.....   | 49         |
| 4.1.6 Danuza.....  | 50         |
| 4.1.7 Dara.....  | 51         |
| 4.1.8 Nice.....  | 53         |
| 4.1.9 Alda.....  | 55         |
| 4.1.10 Letícia.....  | 56         |
| 4.2. CATEGORIAS DE ANÁLISE.....                                      | 58         |
| 4.2.1 Decisão/acesso.....  | 58         |
| 4.2.2 Informações comunicadas.....                                   | 68         |
| 4.2.3 Qualidade da atenção/Resolutividade.....                       | 81         |
| <b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>                                 | <b>93</b>  |
| <b>REFERÊNCIAS .....</b>   | <b>99</b>  |
| <b>ANEXOS .....</b>  | <b>104</b> |
| ANEXO I.....   | 105        |
| ANEXO II.....  | 107        |

## INTRODUÇÃO

A violência contra as mulheres é um fenômeno que ocorre em todas as fases da vida e acomete mulheres de todas as classes sociais. É um fenômeno multifacetado, que envolve relações desiguais de gênero e construções culturais fortemente enraizadas e que ainda é cercado pelo silêncio e invisibilidade. Estudos apontam alta prevalência de violência física contra a mulher ao menos uma vez na vida (38 a 40%) e de 8 a 21% de violência sexual (KRONBAUER; MENEGHEL, 2005).

Apenas nas últimas décadas a violência tem sido considerada um problema de saúde pública, pela magnitude da população atingida, pelas repercussões na saúde física e mental das vítimas, assim como pelos impactos financeiros para as mulheres, a sociedade e o país, seja pela diminuição da produtividade, devido ao absenteísmo no trabalho, seja pelo impacto na seguridade social (SAFFIOTI, 1997).

No Brasil (2011) cerca de 24% das mulheres já foram vítimas de algum tipo de violência doméstica. Juntamente com meninas, estas mulheres são as mais vulneráveis ao tráfico de pessoas e à exploração sexual. Um estudo desenvolvido pela Universidade de São Paulo em parceria com a Organização Mundial de Saúde (OMS) identificou que entre as mulheres participantes do estudo, 27% na grande São Paulo e 34% na zona da mata Pernambucana relataram algum episódio de violência física praticado por companheiros ou ex-companheiros (BRASIL, 2011)

Dados governamentais do VIVA (Vigilância de Violência e Acidentes) no Ministério da Saúde mostraram que são as mulheres as principais vítimas de violência doméstica e sexual, contabilizando 74% das notificações de atendimentos de violência doméstica, sexual e outras violências registradas por vítimas do sexo feminino (BRASIL, 2011).

O enfrentamento desse problema tem incorporado e sensibilizado, ao longo dos anos, aliados importantes, indo na contramão de um processo histórico de invisibilidade do problema da violência nos meios públicos. Os primeiros avanços ocorreram na década de 80 e representam conquistas do movimento de mulheres junto ao estado brasileiro para implementação de políticas públicas (BRASIL, 2011). Primeiramente, a criação das Delegacias de Atendimento à Mulher nessa mesma década representou uma grande conquista na luta contra a violência, ainda que restringisse o enfrentamento do problema apenas ao âmbito da proteção policial e aos encaminhamentos jurídicos (CAMARGO; AQUINO, 2003). Entretanto, é perceptível que a implantação dessas Delegacias especializadas incentivou,

frente à visibilidade que passou a ter a violência contra a mulher, o aumento das denúncias e a ampliação da discussão política sobre o assunto.

Ainda na mesma década, outro passo importante se deu com as Coordenadorias da Mulher (primeiros organismos de políticas para as mulheres implantados no país), em níveis municipais e estaduais, culminando com a criação, em 2005, da Secretaria Especial de Políticas Públicas para a Mulher da Presidência da República (GROSSI et al, 2008). Com a criação dessa Secretaria, as ações de enfrentamento da violência passaram a ser prioridade de Governo, contando com maior investimento para implantação de novo serviços – como os Centros de Referência de Atendimento às Mulheres, as Defensorias da Mulher, os Serviços de Responsabilização e Educação do Agressor, as Promotorias Especializadas (BRASIL, 2011).

No campo da saúde, o interesse pela temática da violência contra a mulher é mais tardia, junto à luta pela redemocratização do país, como uma das reivindicações dos movimentos sociais organizados. Nessa conjuntura foi implantado em 1985 o Programa de Assistência Integral à Saúde da Mulher (PAISM) como a estratégia oficial de investigação das questões de gênero e para atender as necessidades da saúde integral da mulher. Entretanto, tal iniciativa não significou avanços na atenção à mulher em situação de violência, principalmente pelos serviços de saúde, já que o foco do programa se restringiu à saúde reprodutiva (BORSOI et al., 2009).

No Brasil, a preocupação com a atenção às mulheres em situação de violência nos serviços de saúde se consolidou na década seguinte, em 1990. Um marco importante foi a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher (Convenção de Belém do Pará) cujo documento, adotado pela Assembleia Geral da Organização dos Estados Americanos em 1994 e ratificado pelo Brasil em 1995, reconhecia a violência contra a mulher como uma violação dos direitos humanos e instava os países-membros e a sociedade civil à elaboração de medidas para a eliminação deste tipo de violência. Nos anos 2000, o presidente Luís Inácio Lula da Silva assina a Lei nº 10.816 de 2004 incluindo no Código Penal um novo tipo de violência – a doméstica. E em 2005, o Ministério da Saúde divulga a criação do Serviço de Notificação Compulsória da Violência Contra a Mulher, a serem instalados em unidades de saúde de municípios com capacidade para ofertá-lo e que atendessem critérios epidemiológicos estabelecidos (SCARANTO et al, 2007).

A Lei Maria da Penha é outro importante avanço na luta pelos direitos das mulheres vítimas de violência. A Lei 11.340, promulgada em 2006, representa um fato histórico de luta

contra a impunidade dos agressores. Configura-se como uma resposta efetiva do Estado brasileiro ao que previa a Convenção de Belém do Pará. Institui as diretrizes de proteção à mulher, a punição, a responsabilização e a educação dos agressores e propõe medidas para auxiliar as mulheres na reconstrução de suas vidas (BRASIL, 2012).

Frente aos avanços até este momento conquistados, surge então a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres com o intuito de implementar políticas amplas e articuladas que fortaleçam o processo de enfrentamento da violência que vem sendo construído ao longo do tempo através da pressão exercida pelo movimento de mulheres sobre o Estado. Para que estas políticas sejam consolidadas é importante a ação conjunta dos vários setores envolvidos no combate a violência, na prevenção, na assistência e na garantia de direitos das mulheres (BRASIL, 2011), necessitando assim constituir uma rede de parcerias para o enfrentamento da violência contra as mulheres, no sentido de garantir a integralidade dessas ações.

O documento “Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres” (BRASIL, 2011) elaborado pela Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, da Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República, conceitua a Rede de Enfrentamento como:

A atuação articulada entre as instituições/serviços governamentais, não governamentais e a comunidade, visando ao desenvolvimento de estratégias efetivas de prevenção e de políticas que garantam o empoderamento e construção da autonomia das mulheres, os seus direitos humanos, a responsabilização dos agressores e a assistência qualificada às mulheres em situação de violência (BRASIL, 2011, p.7).

A Rede de Enfrentamento tem como objetivo efetivar os quatro eixos preconizados na Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher, a saber: o combate à violência, a prevenção, a assistência e a garantia dos direitos das mulheres.

Inserida nesta Rede de Enfrentamento, é possível identificar um conjunto de serviços que ofertam atenção às mulheres em situação de violência, localizados nas mais diversas políticas públicas, em especial da saúde, assistência social, justiça, segurança pública e políticas para as mulheres. Tais serviços e ações, em um trabalho que se objetiva em rede, tem como objetivo alcançar a ampliação e a melhoria da qualidade do atendimento, assim como garantir a identificação e o encaminhamento adequado das mulheres em situação de violência

de forma integral e humanizada (BRASIL, 2011). Afirma-se, então, que esta Rede de Atenção<sup>1</sup> é parte da Rede de Enfrentamento.

Portanto, para que o enfrentamento da violência se efetive são necessárias a articulação e a integração entre serviços e instituições pertencentes a esta Rede. É preciso que os mesmos trabalhem a partir de uma perspectiva intersetorial, definindo fluxos de atendimento e de comunicação, de acordo com as realidades locais e com as demandas das mulheres, considerando as suas diferenças.

Nas sociedades contemporâneas, o conceito de rede tem sido comumente empregado para definir novas formas de socialização e fluxo informacional dentro de uma ordem globalizada que incide nos fenômenos sociais (ENNE, 2004). Noções como intersetorialidade, não hierarquização, corresponsabilidade, integralidade e democracia têm ganhado cada vez mais espaço e protagonismo nessas novas configurações sociais.

As redes, como são definidas na atualidade, indicam não só um novo incremento nos processos que envolvem atores e organizações, explicitam também o esgotamento da capacidade de integração e coesão social das instituições tradicionais, das organizações burocráticas e do modelo de planejamento centralizado (MOURA, 1998). Em oposição a esse funcionamento mais tradicional das instituições, as redes surgem com características que vão desde a não centralidade organizacional até a não hierarquização do poder, cujas relações são mais horizontalizadas, complementares e abertas ao pluralismo (SCHERER-WARREN, 2006).

A intersetorialidade tem papel importante nessa nova organização em rede, pois implica em uma articulação de saberes e experiências para o planejamento, a realização e a avaliação de ações para se alcançar um efeito diante de situações complexas, com o objetivo de alcançar o desenvolvimento social e superar a exclusão social. É uma concepção que expressa uma nova maneira de planificar, executar e controlar a prestação de serviços, sendo necessário modificar toda a forma de articulação dos diversos segmentos da organização governamental (JUNQUEIRA, 1998).

Em suma, a organização em rede incorpora certos valores primordiais para seu funcionamento, como corresponsabilidade, liberdade, respeito mútuo, democracia e transparência (SOLIER apud GROSSI, 2008). Deve-se pautar no trabalho integrado, de troca entre os serviços, na construção e no planejamento do atendimento ofertado, garantindo o

---

<sup>1</sup> No âmbito deste trabalho, optou-se por utilizar a nomenclatura Rede de Atenção.

acolhimento e a segurança para a vítima (DUTRA et al, 2013) no comprometimento de superar, de forma integrada, os problemas sociais.

Kiss et al (2007), em seu estudo sobre possibilidades de uma rede intersetorial, alertam para os riscos em jogo nessa forma de organização, de reunir racionalidades operacionais diversas e conflitantes que podem vir a prejudicar a existência de um projeto comum, gerando assim obstáculos para possíveis interfaces e para o compartilhamento de valores. Desse modo, apontam que a construção de uma rede intersetorial teria de projetar-se em um duplo sentido:

Um primeiro, o de ajustar definições e projetos, unificar campanhas e discussões e produzir a assistência em conjunto. Um segundo sentido seria o de construir a interação/comunicação interinstitucional. Para ambos, há que se criar ativamente protocolos assistenciais e ferramentas tecnológicas (KISS, et al, 2007, p. 499)

As autoras ainda afirmam que muitos estudos apontam para a necessidade de uma articulação assistencial, com clareza quanto aos fluxos assistenciais e as propostas de intervenção, de modo a suprir a necessidade do usuário em sua integralidade, dentro de um projeto conjunto (KISS, et al, 2007).

A comunicação e a informação são elementos estratégicos na rede. A necessidade de definição de fluxos de atendimento e de atuações intersetoriais para o enfrentamento da violência coloca em xeque a necessidade de análises sobre os modos de organização da comunicação entre os diversos atores/entidades que constituem as redes, tendo em vista que a gestão pública tende tradicionalmente a seguir um modelo nos moldes da departamentalização, com desarticulação e setorialização das ações e políticas públicas.

No caso da Rede de Atenção às mulheres vítimas de violência, constata-se uma escassez de estudos que mostrem como se dá a circulação da informação, como ocorre a comunicação entre os mais diversos serviços e como estes fatores influenciam as trajetórias das mulheres. O presente trabalho, portanto, pretende identificar quais os fluxos de informação e comunicação em jogo na Rede de Atenção às mulheres vítimas de violência no município de Salvador, e como estes incidem nas trajetórias das mulheres atendidas nessa rede, a partir da análise das narrativas que são construídas pelas usuárias atendidas.

Tal pergunta de investigação realça a relevância do estudo, na medida em que não foram identificadas realizadas que se proponham à análise comunicacional das Redes de Atenção à violência contra a mulher. Além disso, a investigação busca dialogar com diferentes disciplinas do campo das ciências sociais, da comunicação e das ciências da

informação, condição essencial na construção do objeto e que é próprio do campo da saúde coletiva.

## A REDE DE ENFRENTAMENTO A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

A Rede de Enfrentamento à violência contra a mulher de Salvador<sup>2</sup> surgiu dentro do Fórum Comunitário de Combate à Violência (FCCV)<sup>3</sup>. Inicialmente, esse Fórum buscava articular grupos, instituições e pessoas que tivessem, de algum modo, envolvidos no enfrentamento a todos os tipos de violência. Com o passar do tempo, foi perceptível a dificuldade em juntar atores que trabalhavam com questões específicas, apesar da temática em comum, e daí inicia-se a articulação para a especificidade da violência contra a mulher. Dessa articulação particular que nasce a Rede de Enfrentamento à violência contra as mulheres.

A ideia inicial dessa Rede recém fundada era de poder articular os serviços cujo foco fosse a violência contra a mulher. Na medida em que ia se estruturando, outros atores passaram a se inserir, como o movimento feminista, a Universidade, o movimento social, etc. Essa dimensão mais abrangente quanto à participação dos mais variados atores para além dos serviços de atendimento é o que denota o caráter particular da Rede de enfrentamento à violência contra a mulher da cidade de Salvador em relação a outras redes do país.

Esta Rede conta com os mais variados serviços, grupos, instituições e atores na sua conformação, que vão desde os serviços especializados de atendimento à mulher, serviços de segurança, justiça e defesa social e organizações da sociedade civil, conforme pode ser visto na tabela a seguir:

---

<sup>2</sup> Entrevistas informais foram realizadas com uma integrante da Rede que já tinha sido coordenadora do CRAM Loreta Valadares e que atualmente está inserida na Rede como representante da UFBA, mais especificamente do Grupo Mulher e Saúde (MUSA) do Instituto de Saúde Coletiva. Essa entrevista teve o intuito de coletar dados referentes ao surgimento, composição e objetivos da mesma.

<sup>3</sup> O Fórum Comunitário de Combate a Violência é uma instância permanente de articulação de vontades, esforços e recursos (públicos e privados). Surgiu inicialmente agregando profissionais da área de saúde da Universidade Federal da Bahia, as comunidades localizadas no distrito de saúde Barra-Rio Vermelho e os profissionais da rede pública de saúde que atuavam dentro desse distrito. Hoje, conta com os mais variados projetos, grupos e instituições. Tem como objetivo propor e acompanhar políticas e ações destinadas a controlar e combater a violência em Salvador.

Tabela 1:

| <b>Serviços Especializados de Atendimento à Mulher</b>   | <b>Serviços de Atendimento Geral</b>   | <b>Organismos de Políticas e Defesa de Direitos das Mulheres</b>  | <b>Outros</b>   |
|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Casa Abrigo;</li> <li>- IPERBA – Instituto de Perinatologia da Bahia;</li> <li>- NUDEM – Núcleo de Defesa dos Direitos da Mulher da defensoria pública;</li> <li>- 1ª Vara de violência doméstica e familiar contra a mulher;</li> <li>- GEDEM – Grupo de Atuação Especial em Defesa da Mulher do Ministério Público;</li> <li>- Delegacia Especializada de Atendimento à mulher (DEAM) – nos bairros de Brotas e Periperi;</li> <li>- Centro de Referência Maria Felipa;</li> <li>- Ronda Maria da Penha da Polícia Militar;</li> <li>- Centro de Referência de Atendimento à Mulher Loreta Valadares;</li> <li>- Ligue 180 – disque denúncia.</li> <li>- Serviço VIVER</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centros de Referência da Assistência Social (CRAS);</li> <li>- Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS);</li> <li>- Unidades de Saúde do município e do Estado;</li> <li>- Instituto Médico Legal (IML).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretaria Estadual de Políticas para Mulheres;</li> <li>- Superintendência de Políticas para as Mulheres do município de Salvador;</li> <li>- Conselho Municipal e Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Mulher.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Movimento de Mulheres;</li> <li>- Núcleos de estudos de gênero da Universidade.</li> </ul> |

A partir da junção desses atores que compõem a Rede de Enfrentamento surgiu um Grupo de Trabalho que tem como objetivo articular e dinamizar essa Rede de Enfrentamento e convocar reuniões mensais com a finalidade de discutir variados aspectos como: o funcionamento da Rede de Atenção; acompanhamento de casos de mulheres vítimas de violência na Rede de Atenção; discussão e estudos de caso; ações políticas em datas comemorativas; articulação política com gestores locais; construção de documentos políticos

como notas, cartas e legislações; organização de debates, palestras, seminários sobre a temática; etc. Os locais de reuniões mudam a cada encontro, revezando em cada serviço ou sede de algum grupo. Em alguns casos, com o objetivo de conseguir novos parceiros, essas reuniões podem ser marcadas, estrategicamente, no local de alguma instituição que se pretenda agregar à Rede de Enfrentamento.

É importante ressaltar que apesar da existência de tais serviços e grupos que têm como foco um problema comum, eles não têm uma mesma intensidade de participação nesse Grupo de Trabalho da Rede. Ou seja, a Rede enquanto articulação e encontro entre os atores para pensar medidas, ações, políticas e enfrentamentos para o problema da violência contra a mulher não conta com a participação ativa de todos os seus membros.

Muitos feitos da Rede de Enfrentamento podem ser destacados no que tange o enfrentamento da violência, como implantação e implementação das Varas de violência doméstica e familiar contra a mulher, realização de oficinas em variados espaços quando solicitado, construção do Guia de serviços da Rede de Atenção, etc. Porém, por mais que a Rede tenha tais objetivos, nem sempre a conjuntura permite seu cumprimento e execução das ações. A depender de quais atores estão mais atuantes na articulação dessa Rede em determinados momentos, poderá ser dada uma ênfase em questões de ordem mais políticas ou técnicas.

De qualquer modo, essa atividade ou inatividade da Rede de Enfrentamento tem um reflexo no funcionamento da mesma, seja incidindo no fluxo da informação e na comunicação entre as mais variadas instituições, seja influenciando nas condições concretas para efetivar o enfrentamento à violência. É importante refletir que em uma Rede tão complexa, com participantes tão diversos, a questão da informação e comunicação configure-se como um nó crítico, pois é central para seu funcionamento e interfere diretamente para que a mulher tenha o seu problema resolvido.

Para além de um enfrentamento e resolução do problema da violência na vida das mulheres, não se pode perder de vista que a Rede tem outra função de suma importância que é de empoderamento dessas mulheres quanto aos seus direitos, possibilitando que elas se questionem quanto ao seu lugar na sociedade e quanto aos instrumentos que elas podem dispor na luta para se tornarem protagonistas de suas próprias vidas.

## A REDE DE ATENÇÃO ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA

Como visto na Tabela I, a Rede de Enfrentamento, além das diversas entidades que a compõe, conta com um conjunto de serviços que oferece atendimento nos mais variados focos às mulheres vítimas de violência, como atendimento psicossocial e jurídico. Esses serviços formam, assim, a Rede de Atenção às mulheres vítimas de violência, detalhados na Tabela como os Serviços Especializados de Atendimento à Mulher. Para efeito deste estudo, foram escolhidos alguns serviços que mais absorvem os casos de violência doméstica – CRAM Loreta Valadares, Delegacias da Mulher e o Serviço Viver. Nessa relação, caberia também a Casa Abrigo, porém a mesma não foi incluída no estudo frente a seu caráter sigiloso de proteção a mulheres em situação de ameaça de morte.

A seguir, segue o Mapa da Rede de Atenção a Mulheres vítimas de violência e um breve detalhamento dos serviços que compõem:

Figura 1:

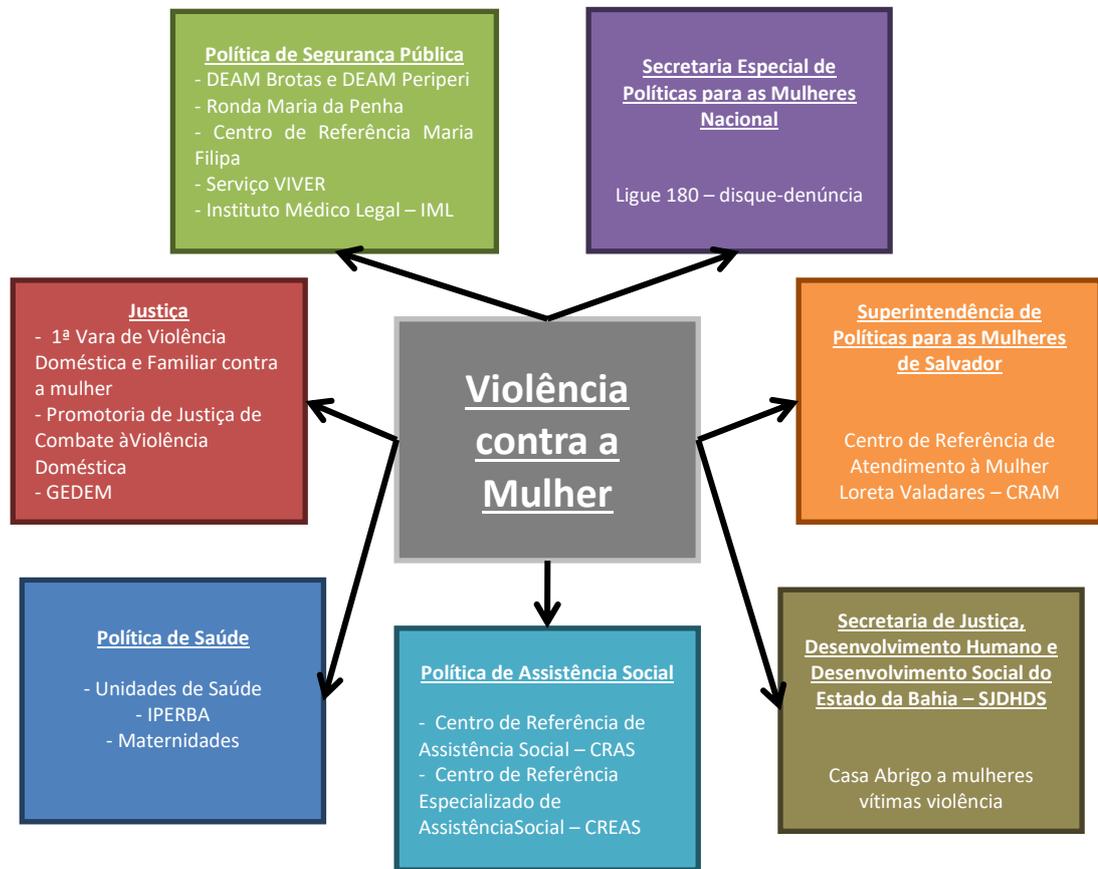


Tabela 2:

|   |   |
|---|---|
| Casa Abrigo   | Local de abrigamento para mulheres em risco eminentes de morte. Conta com um endereço sigiloso, onde as mulheres com seus filhos são acompanhados por equipe multidisciplinar até que seu caso tenha uma resolução sem que coloque em risco sua vida.   |
| IPERBA – Instituto de Perinatologia da Bahia                                | Unidade de Saúde do estado da Bahia autorizada para a realização do Aborto Legal.   |
| NUDEM – Núcleo de Defesa dos Direitos da Mulher da Defensoria Pública       | Núcleo da Defensoria Pública que promove a defesa dos direitos da mulher, com formulação de políticas públicas, ajuizamento de ações e medidas judiciais com caráter coletivo e, excepcionalmente, atendendo casos individuais.   |
| 1ª Vara de violência doméstica e familiar contra a mulher                   | É uma unidade judicante criada para julgar especificamente casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, segundo o que preconiza a Lei Maria da Penha.   |
| GEDEM – Grupo de atuação especial em defesa da mulher do Ministério Público | O GEDEM tem por finalidade a integração e o intercâmbio entre os órgãos do Ministério Público que atuem na área de atendimento e proteção aos direitos da mulher, além da uniformização dos procedimentos relativos a essa área específica de atuação. Conta com equipe multiprofissional para atendimento as mulheres.   |
| DEAM – Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher                      | As DEAMs são unidades especializadas da Polícia Civil, que realizam ações de prevenção, proteção e investigação dos crimes de violência doméstica e violência sexual contra as mulheres, entre outros. Entre as ações, cabe citar: registro de Boletim de Ocorrência, solicitação ao juiz das medidas protetivas de urgência nos casos de violência doméstica e familiar contra as mulheres, realização da investigação dos crimes.   |
| Centro de Referência Maria Felipa   | Centro pertencente à Polícia Militar da Bahia que oferece suporte psicossocial a mulheres policiais e familiares de policiais vítimas de violência de gênero.   |
| Ronda Maria da Penha  | Tem a finalidade de promover: apoio e orientação nas ocorrências policiais envolvendo mulheres vítimas de violência doméstica, para prevenir e reprimir atos de violações de dignidade do gênero feminino no enfrentamento à violência doméstica e familiar; garantir o cumprimento das Medidas Protetivas de Urgência; a dissuasão e repressão ao descumprimento de ordem judicial; e o encaminhamento das vítimas à Rede de Atendimento à Mulher vítima de violência doméstica no âmbito municipal ou estadual. |
| Centro de Referência de Atendimento à Mulher Loreta Valadares               | É um serviço Municipal gratuito de acolhimento e atendimento à mulher em situação de violência doméstica. Oferece acompanhamento interdisciplinar com psicólogo, assistente social, advogado e teleorientação, além do acompanhamento com pedagogo dispensado às crianças que acompanham suas mães em atendimento.  |
| Ligue 180 – Disque Denúncia   | Tem o objetivo de receber denúncias ou relatos de violência, reclamações sobre os serviços da rede e de orientar as mulheres sobre seus direitos e sobre a legislação vigente, encaminhando-as para os serviços quando necessário.  |
| Serviço VIVER   | Serviço de atenção a crianças, adolescentes e mulheres em situação de violência sexual, que oferta acompanhamento social, psicológico, atendimento e acompanhamento médico ambulatorial, fornecimento de contracepção de emergência, profilaxia de DST e AIDS, além de acolhimento e acompanhamento aos familiares.   |

## 1. BASES TEÓRICO-CONCEITUAIS

### 1.1 DISCUTINDO O CONCEITO DE REDE

Nesta seção serão discutidas as distintas noções de rede existentes na literatura, o surgimento da terminologia e os esforços empreendidos na busca pela coesão teórica, assim como os riscos que a noção está sujeita pela ausência de uma consistência conceitual. Por fim, será realizada uma reflexão quanto ao uso do termo na contemporaneidade, imbricado ao papel do Estado e da sociedade civil, conferindo à rede uma posição central no que tange a análise das atuais relações sociais.

#### 1.1.1 Explorando as definições de rede

Não existem bem estabelecidos constructos teóricos coesos que caracterizem as redes de forma sistemática na literatura. Atualmente, a terminologia *rede* assume uma diversidade de significados, localizada nas mais diversas disciplinas.

Para a psicologia social, rede é o conjunto de relações e estruturas de apoio sócio afetivas de um indivíduo. Para a administração de empresas, a rede é vista como a combinação entre pessoa, tecnologia e conhecimento (FLEURY, 2002). Nas ciências sociais, o uso do termo tem sido cada vez mais crescente. Na antropologia é utilizado para ressaltar as formas de interação dos indivíduos de determinado agrupamento, enquanto na sociologia as redes sociais é o que definem as múltiplas relações estabelecidas a partir de associações coletivas (LOIOLA; MOURA, 1996).

Loiola e Moura (1996), em seu trabalho que buscou esclarecer a natureza da problemática das redes e ressaltar as vantagens do uso do termo, identificaram na literatura sentidos atribuídos à categoria rede em quatro campos distintos – nos estudos das relações interpessoais, dos movimentos sociais, do Estado/políticas públicas e dos negócios – detalhados a seguir.

No que tange aos trabalhos cujo foco é o indivíduo, a rede é constituída por meio de interações com o objetivo de troca, de ajuda mútua e de comunicação entre seus membros cujos interesses e vivências comuns são compartilhados. São enquadradas nesse modelo as

redes primárias, que abarcam a vizinhança, a família, o local de trabalho, etc. São estruturas informais onde a interação ocorre de forma natural com base na afetividade.

Vinculados aos estudos do campo dos movimentos sociais destacam-se as redes de movimento, as redes sociais e as redes de solidariedade. Nesses casos, a rede configura-se pela articulação e interação entre organizações, grupos e indivíduos vinculados a algum movimento de cunho reivindicatório, fundados em identidades e valores coletivos. Tem como objetivo angariar recursos e mobilizar experiências importantes para a formulação de projetos e políticas.

No campo do Estado, as redes são o produto da articulação entre as agências governamentais e destas com as redes sociais, organizações privadas ou determinados grupos, com o objetivo de enfrentar problemas sociais e desse modo implementar políticas públicas. São conhecidas como redes institucionais, redes secundárias formais, redes sócio governamentais e redes locais de inserção.

No campo dos negócios, a rede vai representar o meio de organização entre a firma e o mercado, rompendo com os princípios da hierarquia inflexível ou da liberdade fracionada dos agentes.

O uso do termo rede nos mais variados campos e com sentidos diversos denota como essa noção tem sido utilizada em escala cada vez maior, sendo até mesmo considerada como um novo modelo de interpretação das relações sociais contemporâneas. Algumas razões podem ser pontuadas para tal disseminação (MINHOTO; MARTINS, 2001).

Na perspectiva sistêmica, rede aparece como ferramenta privilegiada para analisar as mudanças que vêm ocorrendo nas esferas política e econômica da sociedade. Na esfera econômica, rede é uma resposta aos desafios impostos pela globalização às empresas que precisam buscar meios de minimizar custos e capital e compartilhar recursos e informações. Na esfera política, a rede constitui uma resposta à crise fiscal e ao desgaste do poder do Estado contemporâneo; o enfrentamento ao desmonte do *Welfare State*; assim como uma resposta para a adoção de políticas de combate ao déficit público e à inflação.

Na perspectiva organizacional, as redes colocam uma nova configuração às empresas que precisam se reorganizar para alcançar seus objetivos cada vez mais complexos e impossíveis de serem alcançados sozinhos.

Por fim na perspectiva dos movimentos sociais, a rede configura-se como uma ferramenta capaz de construir novos formatos de agregados de interesses e modos de

reivindicações de demandas, centrados em uma ideia, com parcerias voluntárias e com um propósito comum – construção de uma sociabilidade solidária.

Fica evidente, então, que o termo rede abarca múltiplos conceitos e diferentes noções, muitas vezes dicotômicas e fortemente polarizadas. Noções como cooperação/competição, solidariedade/conflito, igualdade/diversidade, racionalidade instrumental/racionalidade comunicativa, são noções que demonstram a complexidade das interações e das organizações em rede e sua localização como foco de análise em diferentes campos, cada um destes campos em estágios diferentes de maturação e de organização (LOIOLA; MOURA, 1996).

É possível notar distintas definições de rede na literatura com destaque para alguns autores. Castells (2000) discute a perspectiva de organização de uma sociedade em rede, cuja estrutura social está baseada em redes operadas por tecnologias de comunicação e informação, sem que haja um centro para essa rede, sendo esta constituída por nós de diferentes dimensões e com relações assimétricas. Najmanovich (1995) marca a importância da diversidade como condição para o encontro, onde a rede se mostra apta para se construir formas de convivência em que sejamos co-protagonistas na busca conjunta por evolução, considerando a permanente interação entre encontro e diferença. Fleury (2002) a define como estruturas policêntricas, que envolvem diferentes atores, organizações ou nódulos que se vinculam entre si a partir do estabelecimento e da manutenção de objetivos comuns e de uma dinâmica gerencial. Para esta última, é a dinâmica gerencial o grande nó que perpassa todos os campos onde a noção de rede é utilizada e que se coloca como o grande desafio a ser enfrentado. Ou seja, é importante estabelecer modalidades gerenciais capazes de viabilizar o alcance dos objetivos e de preservar a sua estrutura.

De todo modo, as redes estão inscritas em uma lógica que demandam articulações, solidariedade, definição de objetivos comuns e redução de conflitos, sempre considerando que a sociedade possui características complexas e heterogêneas. Assim, as redes cumprem a função de horizontalizar a articulação de demandas, se valendo de tecnologias de informação para afirmar seus posicionamentos, as denúncias e suas propostas. Configuram-se como um representante legítimo de uma sociedade civil emergente, cuja atuação pode ser encontrada nas mais diversas áreas como meio ambiente e direitos humanos, por exemplo (JACOBI, 2000).

Nessa perspectiva, Scherer-Warren (2006) destaca como características importantes da rede a não centralidade organizacional e a não hierarquização do poder, com relações mais horizontalizadas, complementares e abertas ao pluralismo e a diversidade cultural. Por possuir

diversas formas, a rede possibilita a aproximação de diferentes atores e organizações e a troca de diversos interesses e valores. Tais características são importantes em meio a sociedades globalizadas, multiculturais e complexas, onde a diversidade tende a ser cada vez maior e as lutas pela cidadania incluem as mais diversas dimensões de gênero, etnia, de classe, etc., em prol da liberdade, da igualdade, pela cultura de paz, pelo ecologicamente correto, pela sustentabilidade social, pelo respeito à diversidade, etc. Nessa luta, os atores implicados na transformação da realidade social e sensibilizados em torno de uma causa comum atuam em rede de forma associada, apesar de preservarem suas diferenças e suas especificidades. Nessa associação, as relações interpessoais e interinstitucionais em jogo são de suma importância para garantir a preservação da cidadania, da liberdade e da justiça (JUNQUEIRA, 1998).

Para Marteleto (2001), valer-se das redes para a análise da realidade social é a encarar como uma estrutura sem fronteiras, uma comunidade não geográfica, cujos participantes compartilham de valores e interesses comuns. Rede, então, é a representação formal de um conjunto de pessoas, organizações ou outras entidades sociais, conectadas por relacionamentos sociais, sejam eles de amizade, por relações de trabalho ou compartilhamento de informações e que a partir dessas ligações são estabelecidas, construídas e reconstruídas a estrutura social.

Junqueira (2000) vai além, e a ressalta como uma linguagem de vínculos onde atores sociais mediam a interação com as organizações que se relacionam socialmente, na busca de um entendimento compartilhado acerca da realidade social. Os objetivos das redes são definidos coletivamente, articulando pessoas e instituições com o comprometimento coletivo de superar os problemas sociais.

Portanto, as redes se constituem como um meio de tornar mais eficaz a gestão das políticas sociais, por preservar a identidade de cada membro e sua competência na gestão dos recursos, integrando as organizações tanto na concepção de ações intersetoriais como na sua execução, garantindo assim à população os seus direitos sociais (JUNQUEIRA, 2000).

As redes de atenção à saúde é um modelo importante para exemplificar a gestão de uma política social. Tendo como premissa a condução do trabalho em rede que prevê a vinculação de serviços em torno de uma missão única, objetivos comuns e planejamento conjunto, com o intuito de ofertar uma atenção contínua e integral a uma população, as redes de atenção à saúde demonstram como a organização de serviços de saúde em rede é o formato privilegiado para garantir as responsabilidades sanitárias para a população. Assim, as redes de atenção à saúde partem do pressuposto de que todos os pontos de atenção à saúde são igualmente

importantes, ofertando uma atenção integral com intervenções preventivas, curativas, cuidadoras, reabilitadoras e paliativas (MENDES, 2010).

Essa diversidade de noções evidencia a não concordância entre os teóricos do poder conceitual do conceito de redes. Borzel (2008) atenta para este fato ao explicitar que para alguns a noção de rede representa uma metáfora que demonstra a multiplicidade de atores envolvidos quando se trata de política pública, enquanto outros a aceitam como uma ferramenta importante para a análise da relação entre atores e poder público ou até mesmo a entendem como um método de análise da estrutura social.

É notório que a noção de rede é ainda um conceito polissêmico e heterogêneo, abarcando uma diversidade de classificações e de usos distintos. Essa multiplicidade de noções revela também quão complexo é o fenômeno e como ele pode ser encontrado nos diversos âmbitos da vida social (LOIOLA; MOURA, 1997).

Minhoto e Martins (2001) destacam que o grande desafio é a necessidade de afinar os conceitos e os instrumentos de investigação, medida esta de suma importância para ser possível identificar a formação de uma rede em alguns arranjos organizacionais. É aí que se localiza a fragilidade conceitual da rede que é atualmente utilizada como uma espécie de descrição guarda-chuva, como o modo explicativo para as principais tendências da sociedade contemporânea. Essa imprecisão conceitual, juntamente com a transposição acrítica do conceito de rede a distintos domínios da vida social é o que reforçam o caráter frágil do conceito.

Além disso, em função da necessidade de recorrer a aportes teóricos nas diversas disciplinas, surge a dificuldade em se estabelecer um entrosamento entre as mesmas. Sem que este seja efetuado, corre-se o risco de cair em uma percepção utilitarista e imediatista do enfoque de rede, onde o termo pode ser aplicado a estudos de quaisquer organizações complexas. Faz-se necessário, então, uma constante reflexão metodológica e epistemológica, de modo a fugir de uma concepção pluridisciplinar baseada na justaposição de diferentes pontos de vista (LOIOLA; MOURA, 1996).

Diante do exposto e da crescente expansão dos usos do termo rede na contemporaneidade, questões se colocam: seria viável afirmar que seriam as redes o embrião de grandes organizações que estariam por vir em um futuro próximo? Ou seriam elas apenas formas transitórias e necessárias para lidar com a crise do Estado que enfrentamos nos dias atuais?

Tais questões dividem opiniões. Há autores como Freeman (apud Loiola; Moura, 1996) que sustentam que na medida em que haja a apropriação e ampliação do nível de conhecimento das novas tecnologias emergentes, como a microinformática e a biotecnologia, o retorno a antigos padrões de organizações será necessário, com foco na concentração e na centralização, onde a hierarquia assumiria novamente o papel central.

Em contrapartida, há os que defendem que a proliferação das redes poderia levar a um fortalecimento e emancipação de uma lógica de vida mais centrada em valores e normas compartilhados, em contraposição a uma lógica vigente mediadas pelo dinheiro e pelo poder. Desse modo, as novas redes podem ser vistas como o embrião de uma nova sociedade, pautada em laços de solidariedade contra o espírito competitivo da sociedade atual (RANDOLPH 1993; MINHOTO; MARTINS, 2001).

No que tange aos objetivos deste estudo, é importante salientar que a noção de rede que será utilizada é a de *redes sociais* por ser essa noção a que mais se aproxima da proposta do trabalho. A rede de enfrentamento à violência contra a mulher traz em seu cerne a ideia de interações horizontais entre organizações da sociedade civil, grupos e outros atores, parâmetros estes que a caracterizam enquanto rede social. Tem ainda como base para sua formação a existência de conflitos, de laços de solidariedade e de projetos políticos e culturais compartilhados (LOIOLA; MOURA, 1996).

### 1.1.2 Redes Sociais, Estado e Sociedade Civil

A condição para a constituição e o funcionamento da sociedade moderna é a existência de um Estado soberano. Este tem como um de seus maiores atributos a noção de soberania – poder supremo que exerce em uma comunidade politicamente organizada. Nasce assim, no âmbito interno das nações, vínculos de subordinação que são juridicamente mediados e que compõe a base de um governo legítimo (CASTELLS, 2000).

Atualmente, alguns fatores vêm contribuindo para debilitar e relativizar a soberania dos Estados contemporâneos, reduzindo assim drasticamente seu poder de manobra. Dentre eles podemos destacar, por exemplo, a crise fiscal dos Estados, novos padrões competitivos instalados pela globalização, a crise de regulação do *Welfare State* e o desmonte da rede de proteção social como alguns dos mais significativos fatores (MINHOTO; MARTINS, 2001).

Tais fatores são reflexos do processo de modernização que, aliado à lógica do mercado, desencadeou transformações no Estado e na sociedade, demonstrando que a lógica do mercado sozinho não sustenta uma ordem social. O Estado, nessa nova configuração, não representa mais o núcleo de representação, planejamento e condução da ação pública. O tecido social, em contrapartida, cada vez mais se diferencia e novas utopias políticas se expressam, diminuindo cada vez mais a legitimidade do Estado no seu papel centralizador e regulador burocrático na mediação dos conflitos sociais (FLEURY, 2002).

Na América Latina, os processos de democratização e de crise fiscal conduziram a reformas políticas e administrativas nos Estados, o que possibilitou o surgimento de novas relações entre Estado e sociedade, colocando no centro da discussão questões pertinentes ao poder, organização e gestão das instituições políticas. No Brasil, os processos de democratização entre o Estado e a sociedade possibilitaram a construção de espaços públicos de negociação e participação cidadã tanto na gestão local como nas redes sócio governamentais que a partir daí surgiram. Os movimentos sociais surgem como uma força política capaz de denunciar as formas de opressão, resultados das relações de produção, encontrando novas formas de organização como as redes sociais, com o objetivo de interferir na política pública, representando assim uma nova modalidade de coordenação social (FLEURY, 2002).

Essa descentralização do papel do Estado na condução da política pública põe ao alcance dos diversos segmentos sociais o poder de decisão em relação as políticas, além de permitir que a crise política seja superada na medida em que são enfatizadas a democracia e a participação. Especificamente no Brasil, essa discussão ocorre frente à substituição de regimes políticos autoritários que se consolidaram com um alto nível de centralização político-administrativa e de exclusão social (JUNQUEIRA, 1998).

É possível falar então de um modelo tripartite da realidade entre Estado, mercado e sociedade civil. Este último está relacionado à esfera da defesa da cidadania, composto por forças sociais heterogêneas, representação da multiplicidade e diversidade dos segmentos sociais, cuja organização está em torno de interesses públicos e valores como o de gratuidade e do altruísmo. Em contrapartida, o Estado e o mercado são regidos pelas racionalidades do poder, da regulação e da economia. Porém, é importante salientar que a sociedade civil não está isenta de relações e de conflitos de poder, de disputas por hegemonia e de representações sociais e políticas diversas e antagônicas (SCHERER-WARREN, 2006).

Apesar da descentralização representar uma forma viável de participação, não representa a garantia de acesso da população às instâncias decisórias. De qualquer modo, denota uma importante conquista ao estimular a dinâmica participativa ao abrir canais de comunicação entre os usuários e as organizações descentralizadas, permitindo também que suas demandas cheguem até aqueles que têm o poder de decidir (JUNQUEIRA, 1998).

Diante de tal cenário, pensar as possibilidades de reconstrução da atuação do Estado constitui um dos grandes desafios nos nossos dias. Diante dessa questão, Castells (2000) elabora seu conceito de Estado-rede, conceito que representa uma estratégia para aumentar a operatividade dos Estados, mediante cooperação internacional, transferindo poder a instâncias transnacionais. Essa estratégia possibilita também a recuperação da legitimidade do Estado, mediante descentralização político-administrativa a partir da transferência de poder a instâncias subnacionais. Desse modo, ao relativizar o seu poder, os Estados seriam convertidos em mecanismos de coordenação de distintos níveis institucionais, onde o formato em rede constituiria a fórmula organizacional mais efetiva, exercendo influência, mesmo que de modo indireto, diante da reordenação das relações sociais, frente ao poder exercido pelo capital global transnacionalizado, tentando assim exercer influência frente à reordenação das relações sociais (CASTELLS, 2000; MINHOTO; MARTINS, 2001).

Nessa perspectiva, as redes sociais favorecem que seus integrantes assumam papéis de sujeitos protagonistas na transformação social, assim como possibilita que novos movimentos sociais instaurem métodos que favorecem uma nova organização comunitária, a partir de uma práxis inovadora, onde a proteção contra os riscos tenha tanta importância quanto à criação de condições favoráveis para o seu enfrentamento (MINHOTO; MARTINS, 2001).

Em suma, a rede social pressupõe a existência de sujeitos coletivos que se organizam em torno de valores, objetivos e projetos em comum para a definição de sujeitos e de situações antagônicas que necessitam serem combatidas e transformadas (SCHERER-WARREN, 2006). Assim, como defende Minhoto e Martins (2001), as redes

deveriam, em tese, reforçar a constituição de novos sujeitos autônomos, capazes de discutir, elaborar e implementar políticas públicas compensatórias destinadas a minorar os efeitos crescentemente excludentes e perversos do capitalismo global (MINHOTO; MARTINS, 2001, p. 96)

Tais redes propiciaram a emergência de parcerias e de novos espaços de negociações para a mobilização de recursos e democratização do acesso aos centros decisórios. Pauta também novas formas de relação entre Estado e sociedade e alarga o sentido de rede pública

na medida em que se ampliam as iniciativas de ações outrora exclusivas do Estado, passando agora a serem desenvolvidas também por organizações e movimentos coletivos voltados para a formulação e implementação de políticas sociais (LOIOLA; MOURA, 1996).

Moura (1998) destaca que apesar das redes representarem a conformação da ampliação da democracia e da cidadania, podem também sinalizar o enfraquecimento do papel do Estado que passa a deslocar a responsabilidade das suas mãos para as mãos da sociedade civil e por isso a necessidade de que haja uma articulação entre os dois campos, tanto no que tange a divisão das responsabilidades sociais, como para efetuar um distanciamento da imagem liberal do mercado.

Em resumo, as redes sociais envolvem uma diversidade de atores, sejam eles pertencentes ao Governo, ONGs, organizações populares, categorias profissionais, dentre outros, cujo foco centra-se em problemas e projetos delimitados, tendo como base relações mais ou menos formais e regulares, ideias de cooperação, solidariedade e confiança, tendo em vista a democratização dos processos decisórios. Deste modo, a Rede de Atenção às mulheres vítimas de violência doméstica pode ser encarada como uma rede social que abarca estes variados atores, cujo problema da violência contra as mulheres se configura como o foco central para o delineamento de projetos, no sentido da garantia de direitos e participação social.

## 1.2 INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A questão que é colocada nessa seção tem como foco central a informação como objeto de estudo e sua importância na produção do conhecimento para a sociedade. Portanto, tem como objetivo pensar os fluxos de informação e comunicação na dinâmica das redes sociais, ambos fenômenos importantes para o entendimento das estruturas sociais contemporâneas.

### 1.2.1 Informação como objeto de estudo da Ciência da Informação

Ressaltar a relevância dos estudos sobre fluxos de informação exige, a priori, abordar o lugar que a ciência da informação vem ocupando entre as ciências como um campo

interdisciplinar, e a importância que se evidencia na análise de estruturas sociais contemporâneas.

Essa ciência surge juntamente com as transformações das sociedades contemporâneas, principalmente no momento pós-industrial, onde a informação assume um lugar importante e questões pertinentes a sua natureza, seu conceito e seus benefícios para os indivíduos e para o mundo passam a ter papel de destaque (BARRETO, 1994).

Essa ciência interdisciplinar é derivada de campos relacionados que passam pela matemática, lógica, linguística, psicologia, ciência da computação, comunicação, biblioteconomia, administração e outros campos científicos semelhantes. É definida como a disciplina que tem o objetivo de investigar as propriedades e o comportamento da informação, as forças que incidem sobre ela e os significados atrelados ao seu processamento que permitem a acessibilidade e a sua usabilidade ótima (BORKO, 1968).

Em suma, Borko (1968) salienta o papel central da informação na investigação dessa nova ciência, desde a análise de seu comportamento até os seus usos e transmissões, seu processamento, armazenagem e recuperação. Barreto (1994) destaca a assimilação da informação como produtora de conhecimento considerando sua organização, controle e distribuição de maneira correta, tanto em termos políticos como sociais.

Gómez (2000) ressalta que qual seja a construção do objeto da Ciência da Informação, não pode perder de vista que tanto as diferentes disciplinas como os atores sociais constroem, significam e reconhecem de diferentes modos o que estamos chamando de informação. Para Le Coadic (1996) localiza a informação no campo das ciências sociais, pois tendo em vista a preocupação da ciência da informação em esclarecer um problema social concreto – o da informação – e por estar voltada ao ser social que procura a informação, tal localização permite o acesso a uma compreensão do social e do cultural a partir de levantamento de questões pertinentes às propriedades gerais da informação, sua natureza, sua gênese e seus efeitos, valendo-se da análise dos processos de construção, comunicação e usos da informação.

Informação é um termo que implica diferentes sentidos e como fenômeno pode estar vinculado a diversos estratos de realizações, a saber: a linguagem; os sistemas sociais de inscrição de significados (como a imprensa, os meios audiovisuais, as redes de comunicação, etc.); os sujeitos e organizações que geram e usam a informação nas suas interações comunicativas. Gómez (2000) vai afirmar que a informação se faz enquanto objeto cultural através da articulação desses diferentes estratos, em contextos concretos de ação, denominada

de *ação de informação*, aquilo que vai determinar a aceitação ou não de algo como informação.

Essa *ação da informação* articula os estratos anteriormente citados em três dimensões: a dimensão *semântico-discursiva* – onde a informação estabelece relações com um universo prático-discursivo, respondendo às condições daquilo sobre o que informa; dimensão *meta-informacional* – onde se especifica o contexto da informação, onde são estabelecidas as regras para a sua interpretação e distribuição; dimensão *infraestrutural* – onde se disponibiliza o conteúdo da informação através da sua inscrição, tratamento, armazenagem e transmissão (GOMÉZ, 2000).

A informação precisa ser adequadamente assimilada para que assim produza conhecimento, modificando o estoque mental de informações do indivíduo e trazendo benefícios para o seu próprio desenvolvimento e da sociedade que está inserido. Para ser adequadamente assimilada, a informação precisa ser percebida e aceita como tal e proporcionar que o indivíduo atinja um melhor nível de convivência consigo e com seu contexto social (BARRETO, 1994).

Maffesoli (apud Barreto, 1994) afirma que esse contexto social onde a vida do indivíduo se desenrola é constituído por um conjunto de costumes, tradições, sentimentos e atitudes organizadas que vão além de uma mera justaposição de singularidades. Nesse conjunto está em jogo saberes, regras, normas, proibições e permissões que são transmitidas através de canais próprios de comunicação. É nesse jogo que serão condicionadas a distribuição da informação, seu uso e sua assimilação.

Não podemos perder de vista que os modos de produção e distribuição da informação estão também diretamente atrelados aos modos sociais de acesso. Ou seja, os condicionantes de classe, renda e educação, atrelados a fatores de gênero e idade são aspectos importantes no que tange as desigualdades de distribuição e acesso ao conhecimento e a informação (GOMÉZ, 2000).

A distribuição e acesso ao conhecimento e à informação, assim como as trocas de comunicação e informação entre os sujeitos, têm papel importante na medida em que são atividades estruturantes e definidoras da cultura e dos fenômenos sociais (MARTELETO, 2010). É importante ressaltar a importância de se questionar o uso da comunicação como mero instrumento de transmissão e difusão de informações, mas sim um ato que mobiliza muito mais que uma simples transmissão, pois implica em tensões e disputas permanentes de

sentidos, representações e intenções que dizem respeito à posição ocupada pelo sujeito no mundo e nas relações que estabelece (RANGEL-S, 2005).

Esse processo de comunicação permite que se realizem os fluxos de informação, tomando esses fluxos como a intencionalidade do fenômeno da informação. Ou seja, na medida em que a informação é recebida e elaborada, promove um processo de desenvolvimento naqueles que são atingidos pela informação, que incide diretamente nos seus contextos interacionais, alterando assim seus espaços de convivência (BARRETO, 1998).

Definir o lugar da ciência da informação e sua importância nos estudos sobre a informação e comunicação nos fenômenos contemporâneos é um caminho essencial para se poder determinar os avanços e limites enfrentados pelos mesmos. A informação como fenômeno em franco crescimento e que está inserida em todas as dinâmicas da vida cotidiana coloca o tema no centro das discussões nas mais variadas disciplinas. Porém, esse enquadramento nas diversas dimensões da vida, com seus conteúdos inseridos em tão vastas áreas, coloca em xeque sua cientificidade, incorrendo no risco de perder de vista seus horizontes que a determinam enquanto ciência (BARRETO, 1997). Limites esses que podem tender à diminuição na medida em que novos estudos articulando as disciplinas favoreçam na consistência teórica dessa ciência.

### 1.2.2 Fluxo de informação na dinâmica das redes sociais

O estudo acerca dos fluxos de informação no âmbito das redes sociais tem como objetivo preliminar compreender como a informação flui, circula e é compartilhada na medida em que vínculos são constituídos ao longo dessa interação.

Os estudos sobre redes sociais no âmbito da ciência da informação ganha força no Brasil no final dos anos 90 com a ampliação da comunicação e dos fluxos de informação no contexto de globalização e advento de novas tecnologias. Este panorama inspira para que essa temática e novas questões correlatas sejam cada vez mais tratadas em estudos, assim como favorece a produção de ferramentas metodológicas para o seu estudo. Entretanto, ainda são raros e esparsos os trabalhos com essa abordagem no país, o que prejudica o seu alcance científico e a formação de um conjunto crítico epistemológico sobre o emprego do conceito e de suas ferramentas metodológicas no estudo das redes sociais de informação (MARTELETO, 2010).

As forças que tais temáticas vêm adquirindo demonstram a transversalidade das noções e, portanto, sua complexidade ao integrarem aspectos tanto técnicos como individuais e sociais, além de aspectos políticos, econômicos e científicos.

De antemão, precisamos ter em mente que as redes sofrem influência direta do contexto e vice-versa, o que confere uma identidade mutável às mesmas. Assim, o movimento das redes é ditado por interações entre os indivíduos, seus interesses, sua cultura, com as relações econômicas e políticas, entre outras, favorecendo, portanto o direcionamento dos fluxos de informação entre aqueles que partilham de interesses comuns (MARTELETO, 2001; TOMAÉL et al, 2005)

O direcionamento dos fluxos de informação que circula no espaço tem relação com o grau de interação entre os agentes. No caso das redes sociais, os sujeitos irão se integrar a esses fluxos na medida em que reconhecem a existência de informações que mais se adequem às suas necessidades no contexto em que se encontram. Nessa perspectiva, a oferta de informação juntamente com a percepção da informação pelos sujeitos são elementos que impulsionam os fluxos existentes e propiciam o desenvolvimento de novos arranjos de fluxos na rede (SUGAHARA e VERGUEIRO, 2013).

Tomaél et al (2005) afirmam que uma vez que são os fluxos de informação que movimentam as redes, o direcionamento que eles tomarão pode contribuir no fortalecimento e delineamento dessa rede. Na medida em que a informação mobiliza a rede, traz juntamente possibilidades de interação e expansão do conhecimento, consolidação do fluxo, respaldo para os processos individuais e coletivos e fortalecimento dos vínculos.

Assim, é essa interação entre os sujeitos dentro do ambiente em rede que impulsiona as mudanças estruturais dos fluxos de informação, pois quanto mais informações são trocadas com o ambiente no qual o sujeito se insere e com os ambientes ao seu redor, maior será a bagagem de conhecimento e o estoque de informações armazenadas (SUGAHARA; VERGUEIRO, 2010; TOMAÉL et al, 2005). Assegurar que as informações armazenadas sejam compartilhadas de forma eficiente entre os sujeitos da rede é uma forma de garantir ganhos importantes para reduzir as incertezas e promover o crescimento mútuo (TOMAÉL; MARTELETO, 2005).

Marteletto (2010) ressalta um ponto importante a se considerar nos estudos sobre as interações no âmbito das redes sociais, que diz respeito às posições e aos papéis dos atores nessas redes, pois as mesmas não são estanques, mas sim interdependentes de outros atores e das posições que estes últimos ocupam. Em outras palavras, a autora afirma que existe uma

complementaridade entre as redes sociais que ela chama de *densas* que corresponde às redes familiares, de vizinhança, de proximidade geográfica, etc., com as *redes sociais ampliadas* que abarcam o trabalho, os gostos e as afinidades do sujeito.

É relevante observar, nesse sentido, três dimensões importantes que Marteleto (2010) aborda e que se imbricam, constituindo *zonas de mediações*, a saber: 1) a dimensão social e comunicacional, onde a partir do convívio e dos interesses compartilhados é possível identificar os elos, as interações e as motivações em jogo entre os atores; 2) a dimensão linguística e discursiva, onde é possível identificar quais os recursos cognitivos e informacionais que os atores acionam para o compartilhamento de soluções; 3) e a dimensão da produção de sentidos, possibilitado quando os elementos de interação, de comunicação, de informação e cognitivos lançam luz às zonas de ações individuais e coletivas.

Em suma, Sugahara e Vergueiro (2013) definem bem o que é necessário para que se alcance uma compreensão dos fluxos de informação em redes sociais:

(...) é fundamental investigar tanto as ligações e interações desse ambiente quanto as inter-relações com comunidades semelhantes, visto que os integrantes dessas redes mantêm contato com outros espaços sociais semelhantes. Dessa maneira, pressupõe-se que, à medida que as interações entre os atores adjacentes e não adjacentes se modificam, os fluxos de informação também se alteram. (SUGAHARA E VERGUEIRO, 2013, p. 80).

A compreensão de tais fluxos de informação e comunicação é o que confere relevância a este trabalho, sem perder de vista que para o melhor entendimento do alcance de tais fluxos é preciso refletir e intervir para além do espaço da rede. Ao tratar da Rede de Enfrentamento à violência contra a mulher, deve-se considerar, além de instâncias, organizações e atores que têm como ponto comum essa violência, também outros elementos que aparentemente não têm relação direta com o fenômeno, mas que influenciam a dinâmica de funcionamento, relações e fluxos de informação dessa Rede. Portanto, pensar esses fluxos exige uma ampliação do olhar para perceber de que modo as narrativas dos diversos atores e usuárias da Rede e de outras redes adjacentes influenciam para o armazenamento de informações e produção do conhecimento, delineamento das trajetórias das mulheres e resolução do problema da violência.

A violência como um importante problema social, de justiça e de saúde pública, se configura como um relevante tema para a pesquisa no campo da saúde coletiva. Além disso, pensar a informação e a comunicação como um *nó* importante para o funcionamento da Rede

é um avanço importante para as ações de enfrentamento, além de viabilizar a interlocução com disciplinas que têm muito a contribuir uma com a outra, correspondendo assim com as expectativas de ambos os saberes – da saúde coletiva e da ciência da informação – a busca pela interdisciplinaridade como ponto chave para o fortalecimento de seus campos.

## **2 PERGUNTA DE INVESTIGAÇÃO E OBJETIVOS**

Quais os fluxos de informação e comunicação da Rede de Atenção às Mulheres em Situação de Violência em Salvador e como estes incidem nas trajetórias das usuárias atendidas?

### **Objetivo Geral**

Analisar os fluxos de informação e comunicação da Rede de Atenção às mulheres em situação de violência em Salvador e como estes incidem nas trajetórias das usuárias atendidas.

### **Objetivos Específicos**

- 1) Identificar a Rede de Atenção às mulheres em situação de violência em Salvador;
- 2) Identificar e descrever as trajetórias percorridas pelas usuárias em situação de violência doméstica atendidas na Rede de Atenção;
- 3) Descrever e analisar nas narrativas, os fluxos das informações comunicadas/recebidas às/pelas usuárias e sua influência na construção das trajetórias na Rede.

### 3 METODOLOGIA

Este trabalho, pela natureza de suas questões, possui o caráter de estudo qualitativo. Almeja a aproximação da realidade social com todo seu conjunto de expressões, processos, representações, símbolos e significados (MINAYO, 2010). Esse conjunto, além de ser considerado matéria-prima para análise do social, tem papel importante no que tange à ação pedagógica-política de transformação (MINAYO, 2004).

O estudo foi realizado em quatro serviços que atendem casos específicos de violência doméstica, pertencentes à Rede de Atenção à mulheres vítimas de violência, são eles: CRAM Loreta Valadares, Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher de Periperi<sup>4</sup>, a Vara de violência doméstica e familiar contra a mulher e o Serviço Viver.<sup>5</sup>

Com o objetivo de mapear os fluxos de informação e comunicação na Rede estudada, foram realizadas entrevistas com usuárias atendidas nos serviços indicados. Através da entrevista foi possível obter informações construídas em diálogo com a usuária acerca das suas reflexões sobre a realidade que vivencia, a partir de suas ideias, maneiras de pensar, opiniões, atuações e condutas (MINAYO, 2010).

Tomando a palavra como material privilegiado da comunicação, o uso da entrevista possibilita identificar através da comunicação verbal, os conflitos e contradições em jogo nessa Rede. Desse modo, o uso da entrevista semi-estruturada serviu para uma maior fluidez da fala da entrevistada, permitindo que a mesma falasse livremente, apesar da existência de um roteiro<sup>6</sup> como baliza e orientação para a pesquisadora (MINAYO, 2004). Assim, esse instrumento foi capaz de balancear a livre expressão dos sujeitos entrevistados com a maior proximidade das suas falas com itens que a pesquisadora desejou verificar, baseando-se na formulação de questões e eixos norteadores relacionados aos objetivos da pesquisa (MINAYO, 1999). As entrevistas foram registradas em gravação de áudio no formato *mp3* e transcritas para documento de texto.

---

<sup>4</sup> As entrevistas foram realizadas apenas nesta DEAM, pois a Delegacia de Atendimento à Mulher de Brotas não concedeu a permissão para a realização da pesquisa na unidade, dentro dos parâmetros éticos exigidos para o estudo. O serviço fez a exigência que as entrevistas fossem realizadas na presença de uma Assistente Social, o que fere as prerrogativas do sigilo das informações concedidas pelas entrevistadas.

<sup>5</sup> Não foi incluído no estudo a Casa Abrigo entre os serviços específicos de violência doméstica por se tratar de um serviço de acesso difícil e limitado em função do seu caráter sigiloso, pois acolhe mulheres em risco eminente de morte.

<sup>6</sup> O roteiro de entrevista encontra-se disponível nos anexos deste trabalho.

Foram realizadas entrevistas com dez mulheres, uma no Serviço Viver<sup>7</sup> e três nos demais serviços, respectivamente. Foram selecionadas apenas mulheres vítimas de violência doméstica cujo agressor foi o próprio companheiro. A pesquisadora fez plantões em cada serviço até atingir o número estipulado de mulheres. Este número de entrevistas se mostrou suficiente para o alcance dos objetivos deste trabalho, em função do seu caráter qualitativo, mais voltado aos aspectos individuais de cada entrevistada e como suas questões pessoais se atrelam a questões organizacionais da Rede implicando, assim, na construção de suas trajetórias. O uso de técnicas qualitativas, além de colocar em cheque a questão da análise de frequência como critério de objetividade e cientificidade, vai além, ao permitir que se ultrapasse o limite da mera descrição do conteúdo manifesto para o fim de uma interpretação mais aprofundada (MINAYO, 2004).

Para a seleção, as mulheres deveriam demonstrar disponibilidade para conceder a entrevista, ser favoráveis a falar sobre o problema e ter facilidade de verbalização sobre o assunto. Não foram entrevistadas mulheres que estivessem no serviço para o seu primeiro atendimento na Rede; aquelas que se apresentassem frágeis emocionalmente em decorrência da violência sofrida; e também aquelas que apresentassem algum tipo de sofrimento mental no momento da abordagem.

Esses critérios de exclusão foram escolhidos por considerar que não seria possível mapear a trajetória da mulher que estivesse pela primeira vez no atendimento da Rede, por ela não ter tido ainda acesso a informações necessárias para o seu processo de rompimento com a violência. Além disso, mulheres que ainda se apresentassem muito frágeis emocionalmente em função da violência ou que estivessem em sofrimento mental, poderiam ter dificuldade em relatar sua vivência, considerando a interferência das repercussões da violência no levantamento das informações para a pesquisa.

A abordagem às mulheres variou a depender da logística de atendimento em cada serviço. No CRAM Loreta Valadares, a abordagem se deu na sala de espera para atendimento; ali as mulheres eram convidadas a responder perguntas para identificação da elegibilidade em uma sala reservada. A entrevista era realizada após o atendimento. No Serviço Viver, em função da dificuldade em se identificar mulheres com o perfil da pesquisa, dada a escassez de usuárias com essa especificidade de violência sofrida, o próprio corpo técnico indicou duas

---

<sup>7</sup> Foi identificada apenas uma usuária neste serviço com o perfil para este estudo. Em função do mesmo atender casos de violência sexual, a maioria dos casos existentes é de crianças e adolescentes. As mulheres vítimas de violência sexual pelo companheiro são casos raros de chegar a esse serviço, apesar do mesmo ser considerado na Rede de Atenção a violência contra a mulher como um dos serviços específicos que acolhe a violência doméstica no município.

mulheres no serviço vítimas de violência doméstica, sendo que uma delas foi excluída pois estava em sofrimento mental, o que inviabilizou a sua participação na pesquisa. Na Vara de Violência Doméstica e Familiar, a abordagem ocorreu após o atendimento com a Assistente Social. Na DEAM a abordagem se dava ou na sala de espera ou após o atendimento com a assistente social. Na DEAM foi mais difícil identificar as elegíveis para a pesquisa, pois aquelas que chegavam para dar queixa, na maioria das vezes, estavam no seu primeiro atendimento na Rede.

As entrevistas foram realizadas em local apropriado e reservado, garantindo a privacidade das mulheres e a confidencialidade da entrevista. Em todos os locais foi utilizada uma sala privada para a concessão das entrevistas que só foram realizadas mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido<sup>8</sup>. Foram usados nomes fictícios de forma a garantir o anonimato das participantes.

Para o tratamento dos dados foi utilizada a técnica de Análise de Conteúdo (AC). Bardin (2010) define a AC como um conjunto de técnicas de análise das comunicações cujo objetivo é o alcance de indicadores, sejam eles quantitativos ou qualitativos, obtidos por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo, que permitam a avaliação dos conhecimentos relativos quanto à produção e recepção dessas mensagens.

Segundo essa técnica, os dados obtidos são organizados a partir de categorias analíticas, através da identificação dos núcleos de sentido contidos nas mensagens e da significação dos mesmos através de inferências. Os dados são classificados nessas categorias a partir de um processo de codificação, transformando-os irreversivelmente em informação passível de análise e interpretação (BAUER, 2002). No âmbito deste estudo, foram levantadas três categorias de análise, a saber: Decisão/Acesso; Informações comunicadas; e Qualidade da Atenção/Resolutividade.

As categorias de análise foram criadas considerando os momentos da atenção e as suas repercussões na vida das mulheres. Segundo essa prerrogativa, foi possível identificar nas entrevistas realizadas três grandes dimensões – uma dimensão que se refere a decisão pelo rompimento do ciclo de violência e a busca pela ajuda, categoria nomeada como *decisão/ajuda*; uma dimensão acerca do percurso, cuja categoria nomeada como *informações comunicadas* abarca o mapeamento dos fluxos de informação na Rede a partir do delineamento dos encaminhamentos realizados pelos pontos de atenção; e a dimensão acerca dos impactos da atenção com categoria nomeada como *qualidade/resolutividade*, que abarca

---

<sup>8</sup> O TCLE consta nos anexos deste trabalho.

também questões referentes aos sentimentos envolvidos nessas trajetórias construídas pelas mulheres, assim como as repercussões na sua saúde.

É importante salientar também que foi utilizado para auxiliar nas análises dos dados o diário de campo produzido por mim em função da minha participação nas reuniões mensais da Rede de Enfrentamento. Essa participação, além de ter auxiliado meu acesso às mulheres no campo, também me permitiu que pudesse mapear os serviços e seus atores mais estratégicos, permitiu também coletar dados importantes acerca do funcionamento desta Rede e o diálogo entre os seus operadores. Questões como a história da Rede de Enfrentamento, funcionamento da Rede de Atenção, fragilidades dos serviços e concepções de trabalho em rede foram algumas das informações fundamentais que tive acesso ao participar dessas reuniões e que foram imprescindíveis pra entender e identificar os elementos em jogo na construção das trajetórias das mulheres na Rede.

### 3.1 ASPECTOS ÉTICOS

O presente estudo responsabiliza-se no cumprimento aos referenciais fundamentais para a pesquisa envolvendo seres humanos, a saber: o respeito à autonomia, a não maleficência, à beneficência e à justiça (CASTILHO; KALIL, 2005). Assim, a pesquisa procurou interferir o mínimo na rotina dos sujeitos participantes.

Todos os serviços receberam o projeto submetido ao Comitê de Ética para conhecimento da pesquisa e todos assinaram um Termo de Anuência. Às participantes foi apresentado e lido um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, que explicitava os propósitos do estudo e as garantias de anonimato e de direito à desistência em qualquer etapa da pesquisa. Todas as participantes concordaram com os termos contidos no TCLE.

O projeto foi submetido à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto de Saúde Coletiva da Universidade Federal da Bahia – UFBA, sendo o trabalho de produção de dados iniciado mediante parecer de aprovação nº 1.139.512. O estudo seguiu os critérios da Ética em Pesquisa preconizados pela Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, que trata da pesquisa científica com seres humanos.

É importante ressaltar que a violência, enquanto tema *dramático* e sensível, evoca sentimentos como medo, culpa, vergonha e humilhação, que geram uma grande tensão

emocional quando todas essas vivências são revividas no processo de produção de dados. Esses sentimentos podem acarretar tanto em uma paralisia da fala, de não conseguir falar sobre o ocorrido, prejudicando assim a produção desses dados, como também o processo de fala pode provocar manifestações emocionais que ultrapassem os limites de uma produção de dados e envolva questões muito subjetivas das entrevistadas (SCHRAIBER; BARROS; CASTILHO, 2010).

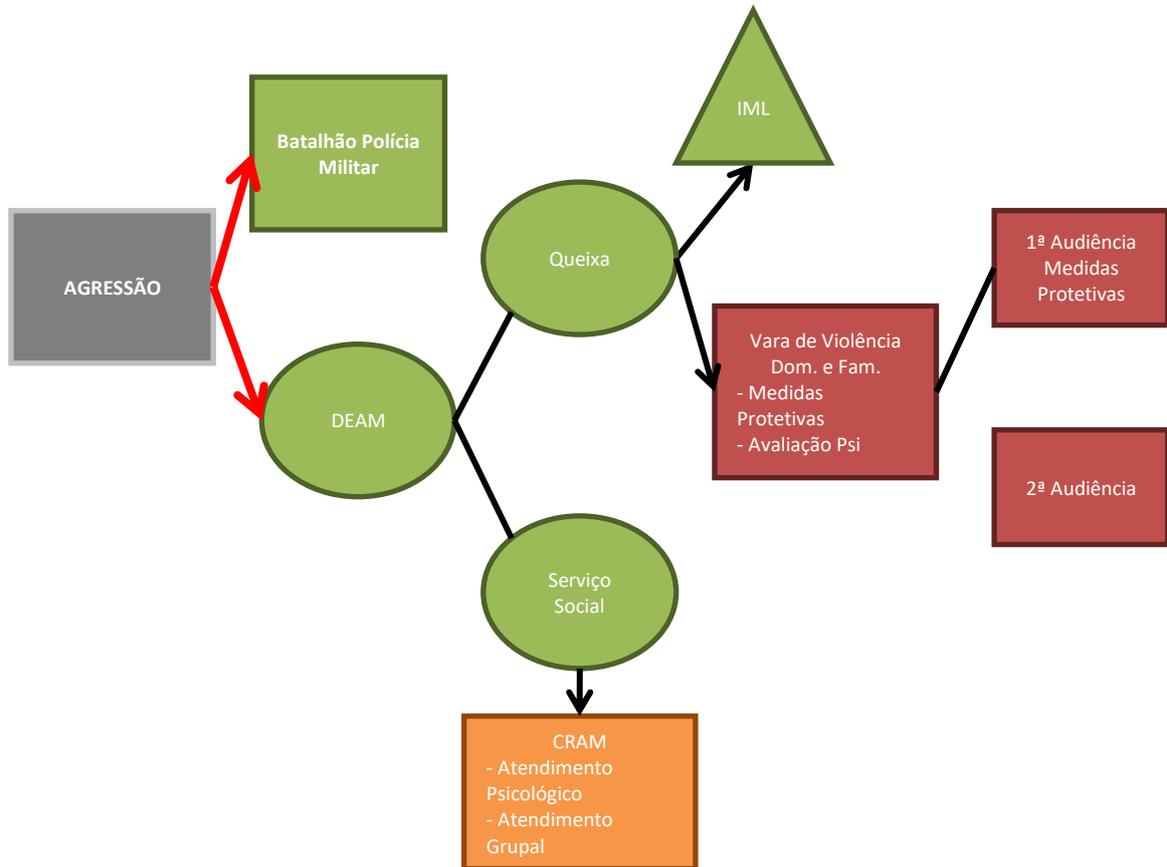
Tal situação provocada pelo tema da violência coloca o pesquisador frente ao problema da ética em pesquisa, da sua responsabilidade com o bem-estar emocional do sujeito participante. Para minimizar tais riscos que certas situações possam ter desencadeado, a formação desta pesquisadora em Psicologia permitiu fornecer uma escuta sensível e um manejo adequado na condução da entrevista, seja no acolhimento do que se fala, seja de uma possível angústia que se manifestou, seja no conhecimento dos meios de encaminhamentos e acompanhamento necessários àquele sujeito. Além disso, os serviços da Rede estavam cientes da realização da pesquisa e disponíveis para qualquer apoio que fosse necessário ao longo do trabalho de pesquisa de campo.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1. MULHERES PARTICIPANTES DO ESTUDO – HISTÓRIAS E FLUXOS

#### 4.1.1 Kátia

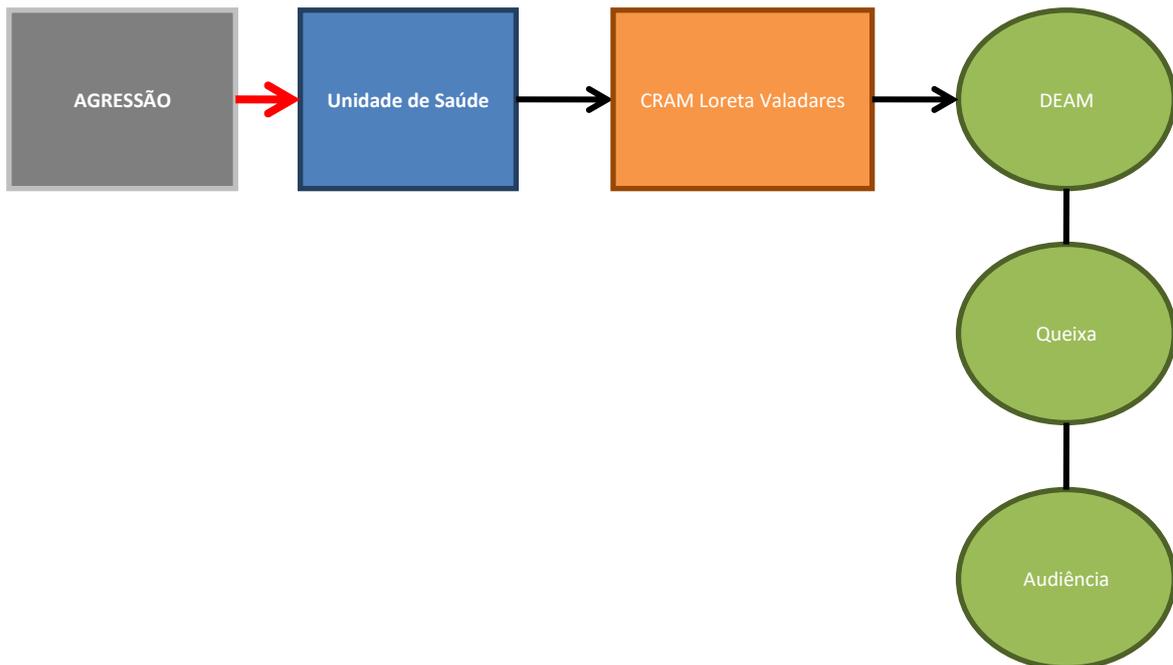
Kátia tem 39 anos, advogada, natural de Salvador, residente da Graça, bairro nobre da cidade, onde mora com a mãe e um filho. Antes de voltar a morar com a mãe, residia com o ex companheiro, policial, com quem esteve em um relacionamento por pouco mais de um ano. Já tinha sofrido violência em outro relacionamento, o qual ela entrou com processo, mas desistiu porque não teve forças pra continuar e por achar que a lei era falha. Esta última relação foi marcada por idas e vindas constantes, com abusos que iam desde agressões verbais em público, proibições que ela usasse determinados tipos de roupas e um episódio de violência física que culminou na realização da queixa. O primeiro serviço que acessou na Rede foi a Delegacia da Mulher. Paralelo à DEAM, procurou também o batalhão que o agressor trabalhava para que ele pudesse ser investigado. A medida protetiva foi concedida, porém, em uma segunda audiência para a manutenção da medida, ela não compareceu, pois, como ele tinha ganhado a concessão para andar novamente armado, ela não viu sentido em fazer a manutenção da medida tendo em vista que, ele andando armado, ela poderia ser um alvo vulnerável a qualquer distância. Ao passar pelo Serviço Social na DEAM, a assistente social avaliou a necessidade de Kátia ser acompanhada por uma psicóloga e a encaminhou ao CRAM, onde está em acompanhamento e foi abordada para a realização da entrevista.



#### 4.1.2 Sara

Sara tem 43 anos, é natural de Brumado e mora em Salvador há 28 anos. Mãe de duas filhas, mora no bairro de Periperi com uma delas. Na mesma casa mora o ex companheiro, com quem teve um relacionamento de 20 anos e estão separados há um ano e meio. Dona de casa, concilia os estudos e alguns bicos que faz no Projeto Axé. Já tinha sofrido violência física em um relacionamento anterior, que precisou fugir para outro estado, retornando para Salvador apenas quando se divorciou legalmente. No atual casamento, começou a ter problemas em casa com o ex companheiro quando este aumentou o consumo de bebida, chegando em casa bêbado, quebrando os objetos da casa e, a partir de um momento, a agredindo fisicamente. Quando iniciaram as agressões, começou a sentir problemas de saúde relacionados a pressão, coração acelerado e muitas dores de cabeça, sintomas estes que a fizeram procurar uma Unidade de Saúde da Família. Foi para uma médica da unidade a quem relatou pela primeira vez os episódios de violência, esta, por sua vez, deu uma relação de

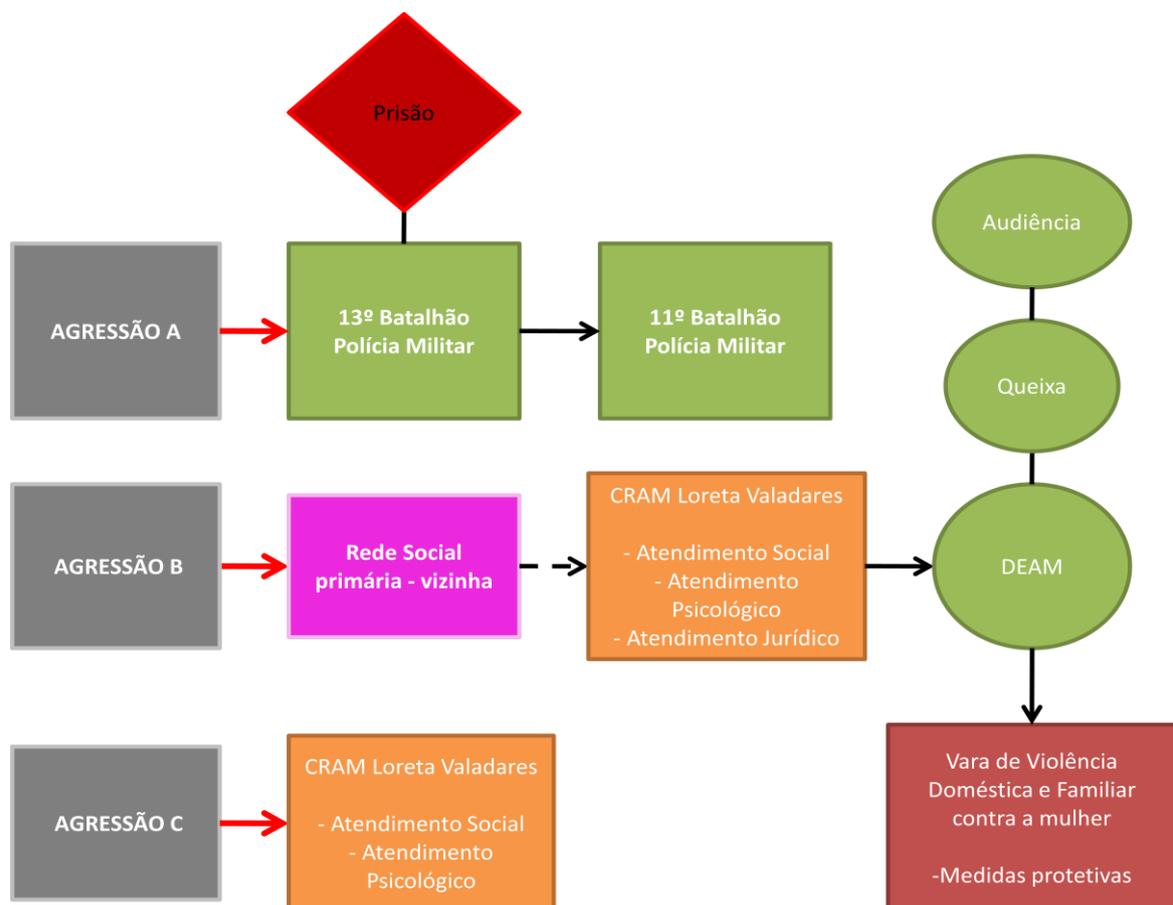
serviços as quais ela poderia procurar ajuda. Sara decidiu então procurar o CRAM, local onde foi abordada para a realização da entrevista. Foi encaminhada pelo CRAM à DEAM, onde prestou uma queixa e houve a marcação de uma primeira audiência a qual precisava levar testemunhas, porém não achou ninguém disposto a falar. Não lhe tinha ainda sido concedido medida protetiva até o dia da realização da sua entrevista.



#### 4.1.3 Rosane

Rosane tem 36 anos, mãe de dois filhos, trabalha de empregada doméstica e mora no bairro de Cajazeiras em Salvador. Foi casada por oito anos e há três está separada. Sofreu a primeira agressão física em 2013 com tentativa de homicídio por parte do ex companheiro. Tentou ligar para a polícia no momento da briga, porém ele quebrou seu celular o que levou sua filha a pular a janela e buscar ajuda na 13ª Delegacia. Nesta ocasião, o agressor foi preso em flagrante e assim permaneceu por três meses. Foi encaminhada para 11ª Delegacia onde prestou uma queixa por não ter delegado de plantão para registrar a queixa na 13ª. Após essa queixa, houve a promessa na Delegacia que uma audiência seria marcada, fato que nunca ocorreu. Na 11ª comunicaram a ela também que seria necessário ir até a DEAM, mas ela não foi. A segunda agressão ocorreu quando o agressor saiu da cadeia, a abordou chegando em

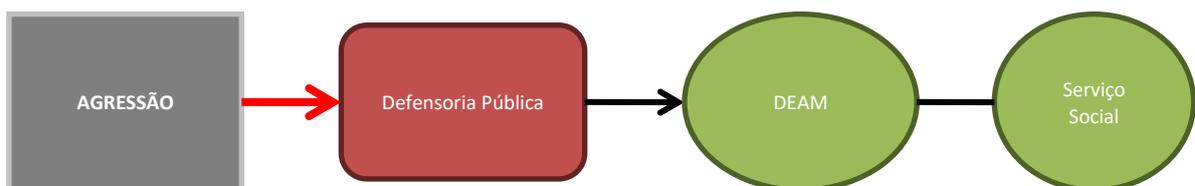
casa com o filho de um passeio de domingo, agressão que ocorreu no meio da rua. Nessa ocasião, uma vizinha a levou para o CRAM, onde passou por atendimento social e psicológico, além do atendimento jurídico que a orientou a prestar uma queixa na DEAM para os encaminhamentos relativos a medida protetiva. Com a suspensão da medida protetiva em uma audiência, tendo vista que as agressões tinham cessado e ele não se aproximava mais dela, 20 dias antes da realização da sua entrevista, novas agressões ocorreram, dessa vez agressões verbais, que a levaram para o CRLV para dar entrada novamente com a solicitação de medida protetiva. Sua entrevista ocorreu nesse seu retorno para atendimento jurídico no CRLV.



#### 4.1.4 Lívia

Lívia tem 34 anos, natural de Salvador, sem filhos, residente do bairro de Valéria, bairro popular de Salvador, onde mora com seu ex marido na mesma casa. Tinham 22 anos de

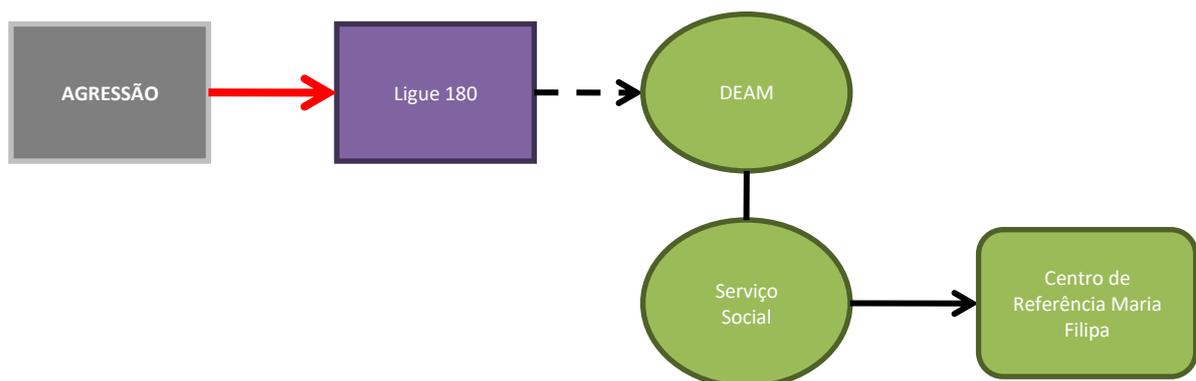
relacionamento, sendo 10 desses anos vivendo casados. Trabalhava como autônoma, fazendo salgados para lanchonetes, mas em função de problemas de saúde, que a levaram a ficar internada por um tempo, não conseguiu mais retomar o trabalho em função das dores que a partir daí começou a sentir. Resolveu dar uma queixa na DEAM devido a agressões verbais que vinha sofrendo do companheiro quanto este chegava bêbado em casa. Além dos xingamentos que ele proferia, o mesmo ainda deixava bilhetes pela casa com tom de ameaça, dizendo para ela sair de casa porque os dois não davam mais certo e que se continuassem vivendo juntos “não ia prestar” (sic). As agressões verbais e ameaças começaram um mês antes da entrevista acontecer. Livia relatou que seu ex companheiro já estava em outro relacionamento e afirmou que a pressão dele para ela sair de casa se devia ao fato de que ele queria pegar o dinheiro da venda da casa para dar de entrada na compra de um apartamento com a outra mulher, fatos estes que ela soube em conversas por mensagens que ela leu no celular dele. Ao relatar o que estava acontecendo para as amigas, as mesmas a orientaram a buscar a Justiça, o que levou Livia a procurar a Defensoria Pública para ver questões referentes à casa. Na Defensoria, o defensor a aconselhou a buscar também a Delegacia da Mulher para dar uma queixa e conseguir uma medida protetiva. A entrevista com Livia ocorreu na DEAM no dia em que ela procurou o serviço, após ela ter prestar a queixa. Após o registro da queixa, ela não foi encaminhada para nenhum outro serviço da Rede de Atenção.



#### 4.1.5 Eva

Eva tem 35 anos, natural de Salvador, residente do bairro de Itacaranha, bairro popular da cidade, onde mora com uma filha havia uma semana do dia da realização da entrevista, após ter se separado do ex companheiro com quem teve um relacionamento de dezesseis anos. Trabalha dando aula de reforço escolar e estuda a noite. Viveu em situação de violência ao longo de 12 anos. As agressões começaram quando eles foram morar juntos, agressões verbais

e físicas que ela atrelava ao estresse do trabalho já que ele é policial militar. A partir do momento que descobriu que ele a traía com outra mulher, começou a perceber que sua agressividade estava mais atrelada a isso do que ao estresse do trabalho. Com a descoberta da traição, ela voltou a estudar e a trabalhar para começar a se desvencilhar da vida dele, porém, as agressões pioraram, pois ele não aceitava que ela trabalhasse e estudasse fora de casa. Desde 2006, quando resolveu voltar a estudar e trabalhar, não consegue terminar os estudos e não permanece em nenhum trabalho porque ele a perseguia onde ela fosse. Ao longo desse tempo nunca pediu ajuda por medo, até que resolveu falar com uma amiga que lhe falou sobre o Ligue 180. Nesta central, se munuiu de informações sobre direitos, leis, medida protetiva e serviços de apoio, e decidiu, então, procurar a DEAM por considerar que neste serviço encontraria uma resolução mais rápida para os seus problemas. O agente que a atendeu deu duas opções – que ela poderia prestar uma queixa, ou conversar com uma assistente social na presença do ex companheiro e juntos resolver o problema. Escolheu a conversa com a assistente social que orientou que ela precisaria procurar um serviço que era específico para os casos como o dela quando o agressor é policial militar, onde ela poderia dar uma “queixa” (sic) e ser acompanhada. A entrevista aconteceu após o atendimento com a assistente social. O encontro dela com o agressor não foi agendada pela assistente social. Eva ficou de procurar o Centro Maria Filipa, seguindo a indicação da assistente social.



#### 4.1.6 Danuza

Danuza tem 32 anos, vendedora de acarajé, natural de Salvador, residente do bairro de Fazendo Coutos III, bairro popular da cidade, onde mora com seus dois filhos. Tinha um

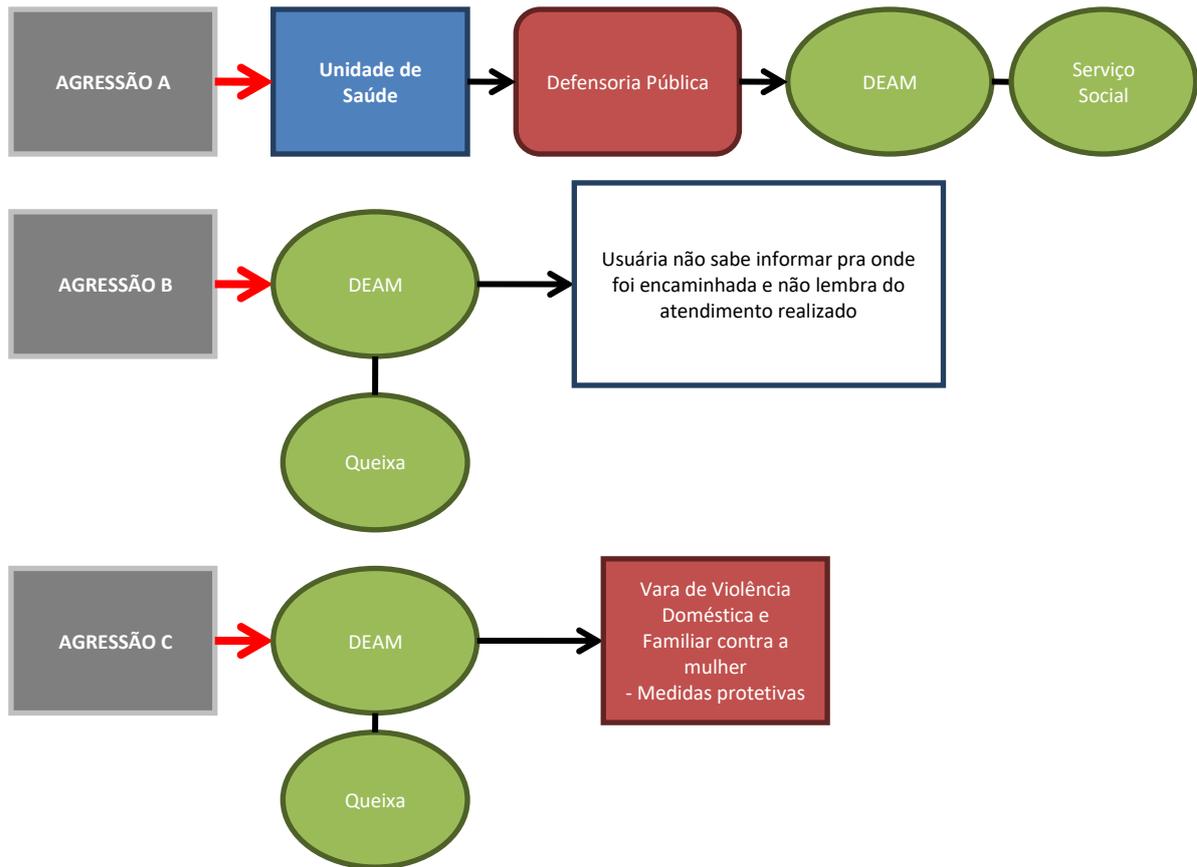
relacionamento de 10 anos, e nos últimos cinco anos foi vítima de violência doméstica por parte do então companheiro após ele iniciar o consumo de álcool e outras drogas. Danuza já tinha sofrido violência em uma relação anterior, quando ela tinha 13 anos. Separou-se desse rapaz quando tinha 18 anos, após sofrer recorrentes agressões físicas. Deste último relacionamento, decidiu após cinco anos de agressões, se separar, fato que o então companheiro nunca aceitou e começou a persegui-la, insistindo pra voltar com o relacionamento. A agressão que culminou no pedido de ajuda foi quando ele a procurou no seu local de trabalho, que fica localizado próximo a uma Unidade de Polícia Pacificadora (UPP), e a agrediu fisicamente em público. O policial que presenciou a agressão em frente à UPP e que ofereceu ajuda a orientou a procurar a DEAM para prestar uma queixa. Uma vez na DEAM para prestar a queixa, o agente que a atendeu deu a opção de ao invés dela prestar a queixa que iria “prejudicar ele pra vida toda e a ficha ia ficar suja para sempre” (sic), ela poderia optar por uma conversa com a assistente social na presença dele, o que ela aceitou na esperança de que ele algum dia pudesse “mudar o ritmo da vida dele” (sic). Ela ficou incumbida de levar a carta até ele para comparecer à conversa com a assistente social, mas no dia ele não compareceu. A entrevista com Eva ocorreu nesse retorno à DEAM, no dia marcado para a conversa. Eva ainda não tinha sido encaminhada para nenhum outro ponto da Rede de Atenção até o momento da realização da entrevista.



#### 4.1.7 Dara

Dara tem 58 anos, natural de Salvador, mãe de seis filhos, mora no bairro da Federação, também em Salvador, mesmo bairro onde atua como agente comunitária de saúde. Em um relacionamento anterior, quando era bem mais nova, teve um relacionamento também violento, cujo companheiro à época a batia e a ameaçava de morte. Nesta última relação, ainda quando casada, tinha brigas recorrentes, com muitos xingamentos e humilhações até

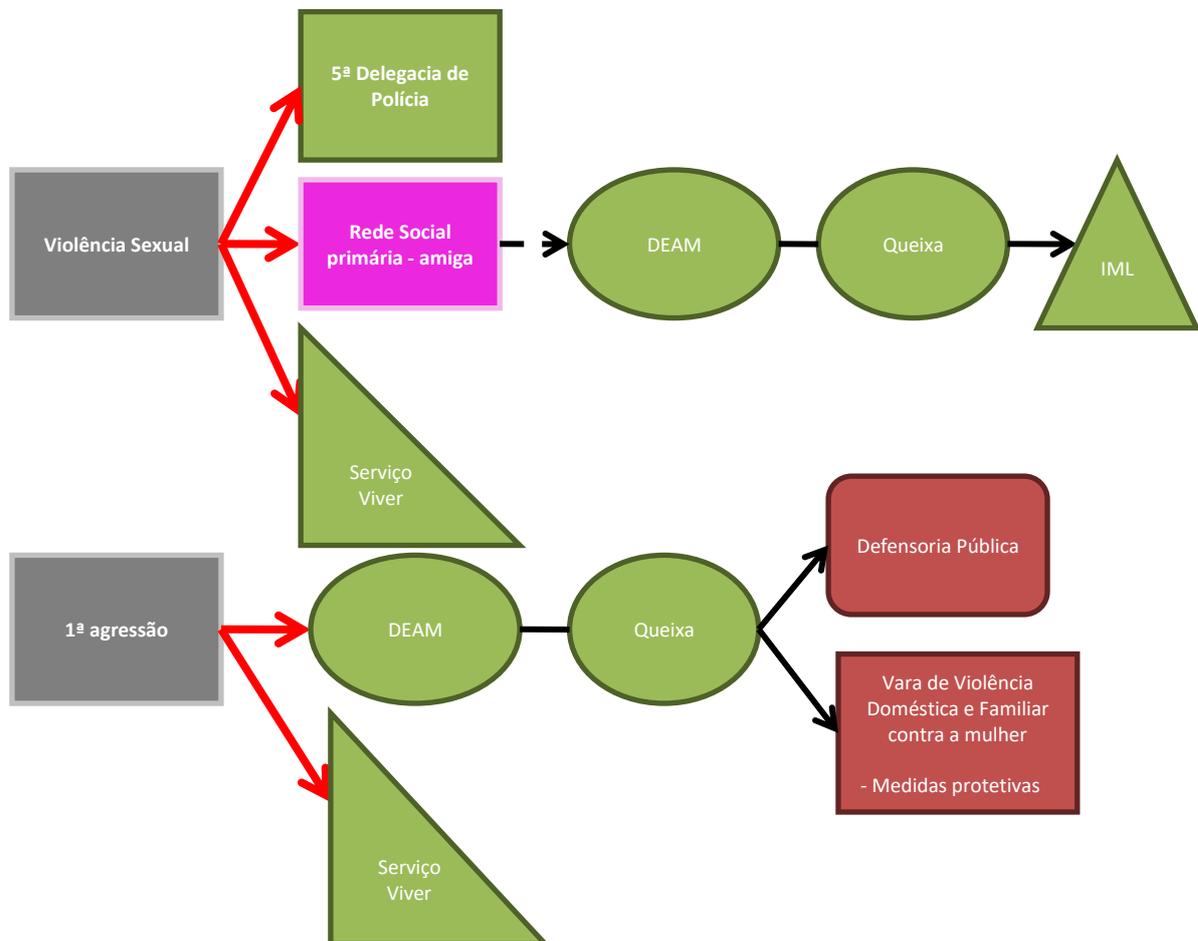
ameaças de morte. Em função da violência que sofria, procurou uma unidade de saúde por causa de problemas que passou a ter com a pressão. No atendimento com a médica relatou que os sintomas que sentia tinha relação com problemas que vinha tendo com o ex companheiro, tanto pela divisão dos bens como pelas agressões físicas. A médica a orientou que procurasse a Defensoria Pública para ver as questões referentes à casa e fosse também à Delegacia da Mulher para dar uma queixa contra ele. Na Defensoria, o agressor foi chamado para uma conversa onde ficou decidido que ele sairia da casa e que Dara ficaria na mesma com o filho mais novo. Também na Defensoria, ela foi orientada a procurar a DEAM para realizar uma queixa. Uma vez na Delegacia, foi encaminhada para o Serviço Social para uma conversa na presença dele para tentar uma conciliação. A queixa não foi realizada. Após essa conversa no Serviço Social, o então companheiro melhorou o comportamento, mas pouco tempo depois retomaram as brigas e agressões verbais. Procurou mais uma vez a DEAM, prestou uma queixa e foi encaminhada para um local que a entrevistada não conseguiu no momento da entrevista recordar o nome nem a finalidade do serviço. Voltou à Delegacia com testemunhas, como solicitado, e nesse retorno foi persuadida a não seguir em frente, lembrando-a que se ela continuasse, ele poderia ser preso. Com receio disso e de que seu filho não a perdoasse por colocar o pai na cadeia, desistiu e, segundo ela, o processo foi arquivado. Tempos depois dessa última ida à DEAM, as ameaças retomaram, que a fez mais uma vez retornar à Delegacia para realizar uma nova queixa. Após a queixa, foi encaminhada para a Vara de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, mas não soube dizer com precisão o que estava fazendo naquele serviço. Foi na Vara o local que foi abordada para a realização da sua entrevista.



#### 4.1.8 Nice

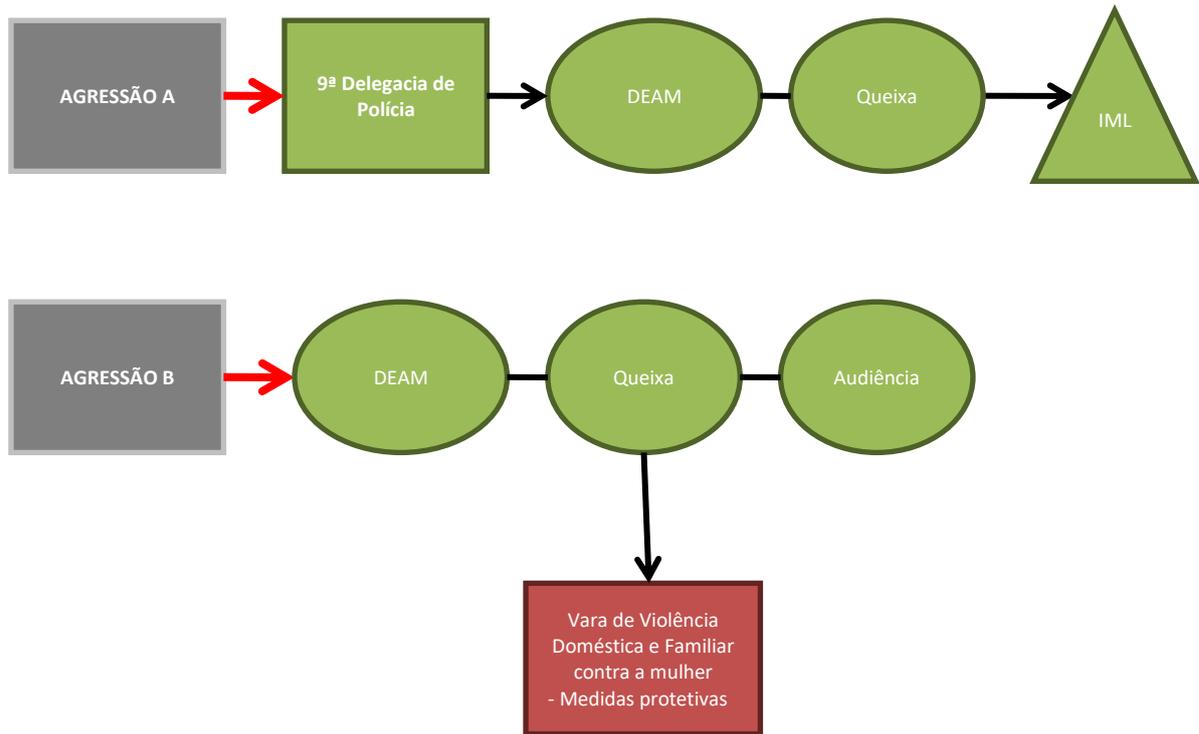
Nice, 45 anos, natural de Salvador, residente do bairro da Caixa D'Água, bairro popular da cidade, onde mora com a filha e o genro. É funcionária pública do estado da Bahia, onde trabalha como técnica de enfermagem em um hospital público. Há oito anos foi vítima de violência sexual por parte de um amigo da família, que a levou para um lugar ermo a fim de estuprá-la e em função dos gritos no momento da violência, uma viatura policial se aproximou do local e os encaminharam para a 5ª Delegacia de Polícia para ela prestar uma queixa. Na Delegacia, foi persuadida pelo Delegado a retirar a mesma. Através de uma amiga, soube que poderia ir à DEAM para prestar uma queixa e fazer exame de corpo de delito. Uma vez na DEAM, fez a queixa e foi encaminhada ao IML para a realização do exame. Já tinha conhecimento acerca da existência do VIVER, o que a levou a procurar de modo independente o serviço para procurar ajuda. Esse episódio de violência sexual trouxe repercussões para sua vida conjugal com seu companheiro. O mesmo nunca aceitou o que ocorreu e passou a ficar violento, principalmente quando bebia. Começou a proferir agressões

verbais e humilhações contra ela, o que a levou a procurar a DEAM para prestar uma queixa. O fato de não ter sofrido violência física dificultou que ela pudesse prestar a queixa, pois os agentes entendiam que a queixa só poderia ser efetivada com a prova da agressão física. Ela argumentou com os agentes que os comportamentos dele eram também violência, conseguindo assim finalizar a queixa. Foi encaminhada então para a Vara onde foi expedida a medida protetiva. Foi encaminhada também à Defensoria Pública para poder resolver as questões referentes à casa. Pelo fato de já ter sido acompanhada pelo VIVER no tempo da violência sexual que sofreu, procurou novamente o serviço para retomar o atendimento já que estava se sentindo com um humor depressivo novamente. Nice relatou que estava em acompanhamento com um médico psiquiatra pelo plano de saúde e estava tomando medicamentos para a depressão. Relatou também que sofria de fibromialgia, problema de saúde este que ela afirma ter iniciado após o episódio de violência sexual que sofreu. Sua entrevista foi realizada no serviço VIVER, onde estava em acompanhamento psicológico.



#### 4.1.9 Alda

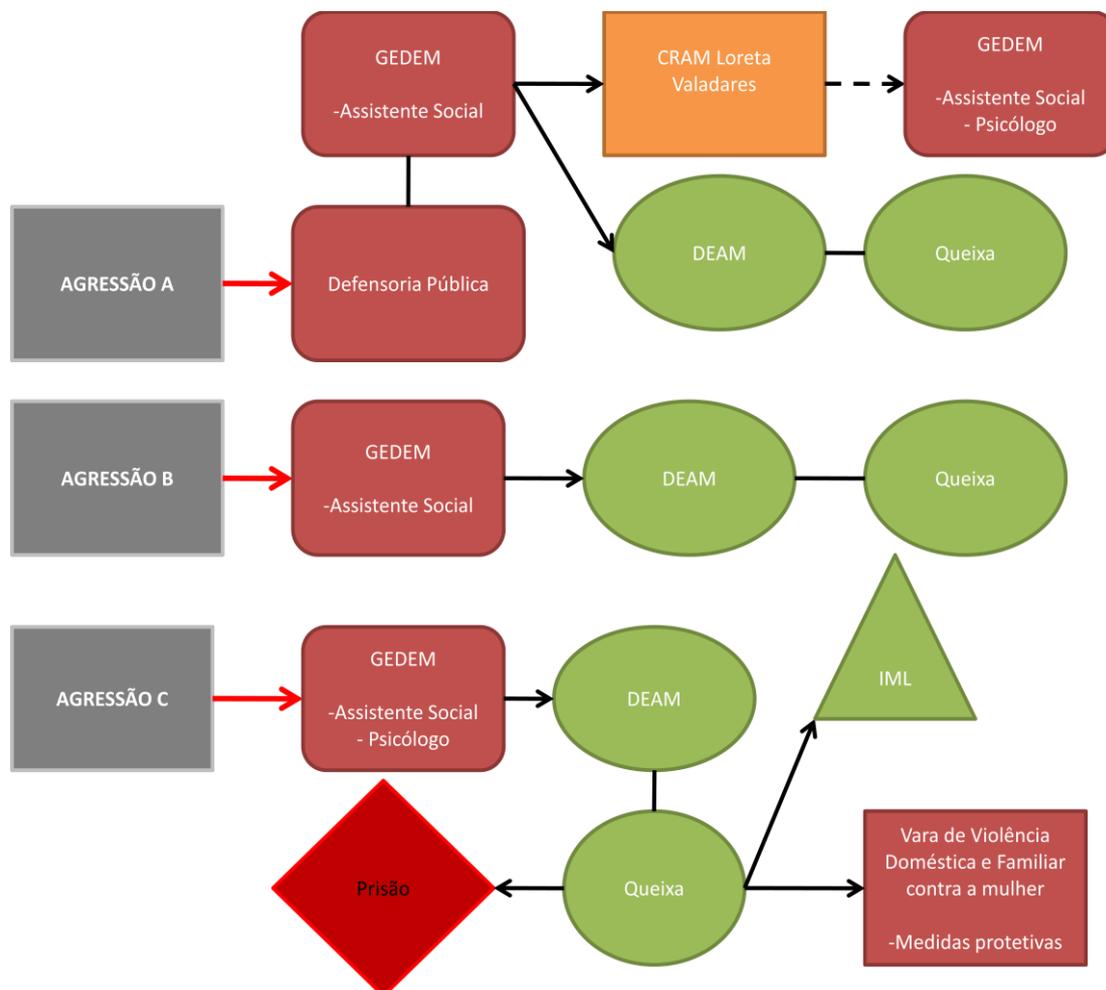
Alda, 40 anos, natural de Salvador, reside no bairro de Fazenda Grande do Retiro com seus quatro filhos. Já tinha sofrido violência física de um relacionamento anterior, o qual prestou queixa e se separou. Quanto ao seu relacionamento mais recente, relata que o ex-companheiro a tratava como propriedade, fazendo constantemente “brincadeiras” de que a mulher precisava obedecer ao homem, “brincadeiras” estas que foram ficando mais sérias até o momento em que ocorreu a primeira agressão física. Ficou seis anos sofrendo violência sem pedir ajuda, até o dia que uma agressão ocorreu no meio da rua, quando ela estava chegando em casa. Procurou a 9ª Delegacia de Polícia, a delegacia mais próxima de onde ela morava na época da agressão, e lá foi informada que não resolvia esse tipo de caso e que ela precisaria procurar a DEAM. Procurou então a Delegacia da Mulher, fez a queixa e foi encaminhada para o exame de corpo de delito no Instituto Médico Legal. Foi marcada uma audiência, que não aconteceu em função de um jogo de futebol da seleção Brasileira naquele dia. Depois disso, uma nova audiência não foi marcada. Após essa queixa, o agressor tentou novas reaproximações, com o intuito de reatar o relacionamento, até que aconteceu uma nova agressão em público que a fez procurar novamente a DEAM. Prestou a queixa, foi marcada a audiência onde ela levou as duas testemunhas solicitadas e depois disso foi informada que ele seria chamado e não soube mais nada sobre isso. Foi encaminhada para a Vara onde foi concedida a medida protetiva. A entrevista foi realizada após o atendimento que teve na Vara de onde saiu marcada uma audiência que ocorrerá na presença dela e do ex-companheiro.

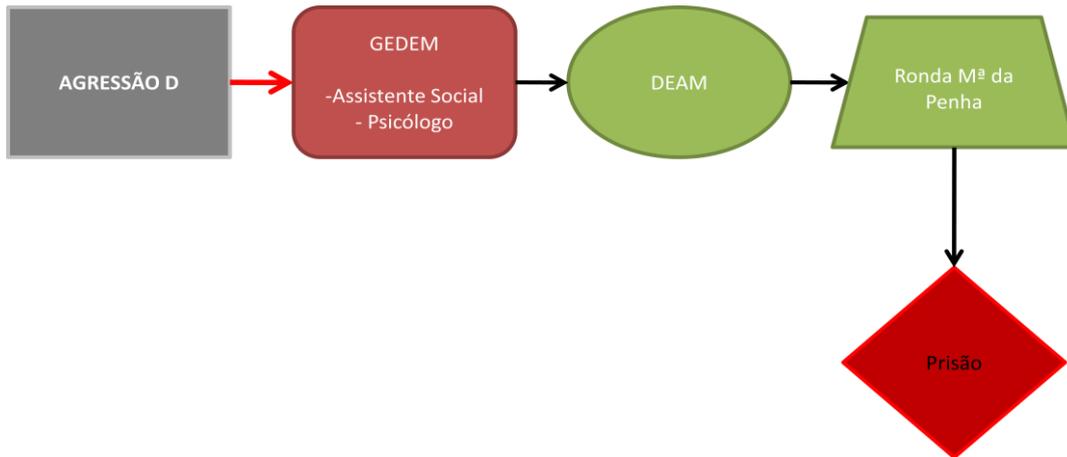


#### 4.1.10 Letícia

Letícia tem 50 anos, natural de Maragogipe, cidade do interior da Bahia, e mora a 30 anos em Salvador. Mãe de dois filhos, mora no bairro de Nazaré com um deles. Viveu quinze anos casado com o último companheiro e está há dois anos separada dele. O relacionamento foi marcado por brigas e agressões verbais por parte dele e se intensificaram quando decidiram morar juntos. Conviveu nessa situação ao longo de 10 anos, até ocorrer uma ameaça de agressão física e decidir se separar. Com receio de não conseguir prestar queixa na DEAM já que não chegou a sofrer agressão física, resolveu procurar a Defensoria Pública por indicação de amigos para poder ser melhor orientada do que fazer. Deu entrada na separação e na divisão dos bens e foi encaminhada para a Assistente Social do serviço que fez uma primeira avaliação da situação e detectou que diante da fragilidade e sofrimento que Letícia se encontrava era importante ela ser acompanhada por uma psicóloga. A encaminhou, então, para o CRAM para o atendimento psicoterápico. Letícia não gostou do atendimento prestado pela psicóloga e voltou para a assistente social da Defensoria relatando suas impressões, e esta fez um novo encaminhamento, desta vez para o setor de psicologia do GEDEM, com quem ficou sendo acompanhada durante um tempo. Nesse período, foi encaminhada pelo GEDEM

para a DEAM a fim de prestar uma queixa, porém a audiência nunca ocorreu. O então companheiro, ao saber da sua procura por ajuda, intensificou as agressões, o que a levou de novo a procurar o GEDEM que a encaminhou mais uma vez à DEAM para prestar uma nova queixa. Mais uma vez, nenhuma audiência foi marcada. Letícia, então, é vítima de uma agressão física mais grave, onde há a necessidade de uma intervenção cirúrgica. Procura novamente o GEDEM após a cirurgia que a acompanha numa nova queixa na DEAM, desta vez ele é preso, ela encaminhada para o exame de corpo de delito no IML e lhe é concedida a medida protetiva. Ele ficou preso nessa ocasião durante nove dias, prisão esta que aconteceu devido as vizinhos que ouviram as agressões e chamaram a polícia. Depois que ele foi solto, ele mudou o comportamento e tentou uma reaproximação através do filho, porém, depois de um tempo, as brigas e as agressões voltaram e ela imediatamente procurou o GEDEM que aciona a DEAM em função do descumprimento da medida protetiva e o agressor é preso novamente. No momento da realização da entrevista, estava na Vara para tratar outras questões com a Assistente Social.





## 4.2. CATEGORIAS DE ANÁLISE

### 4.2.1 Decisão/acesso

A abordagem das redes sociais nos estudos sobre a violência doméstica permite atrelar em volta do fenômeno da violência os diferentes níveis de redes que compõem o tecido social. Dutra (2013) conseguiu identificar no caso das redes sociais das mulheres em situação de violência uma rede sócio-humana restrita e um acesso tardio e difícil à rede socioassistencial.

As redes sociais primárias das mulheres vítimas de violência se configuram como relações importantes e, muitas vezes, determinantes no apoio e na decisão pela ajuda, motivando o acesso das mulheres aos serviços da Rede de Atenção. Vizinhos e familiares assumem aí um papel importante, seja na interferência à situação, como também na omissão, no que tange à denúncia e amparo à mulher frente o conhecimento da situação a qual a mesma se encontra.

Muitas das falas das mulheres denotam a falta de implicação por parte dessas suas redes primárias, possivelmente resquícios da ideia de que “em briga de marido e mulher, ninguém mete a colher”, ou por medo das consequências de uma “intromissão”, deixando a mulher, nesses casos, no isolamento, sem apoio e a quem recorrer na busca pela ajuda, como se pode ver nas falas abaixo:

Lá mesmo onde eu moro lá as pessoas vêm tudo o que eu passo, o que eu vivo, **mas ninguém faz nada.** (...) Eu saí correndo lá de casa com ele com um martelo (...) pra me rumar, eu saí correndo; todo mundo vê, mas vá

chamar pra ser testemunha assim na delegacia, a pessoa fica com medo. (Sara) (grifo nosso)

Saber das agressões muita gente já sabe, porque há muito tempo não esconde mais. (...) as outras pessoas têm medo, não dão, nunca me deram esse tipo de opinião, de dizer assim, ó, ‘procure uma orientação, procure um lugar específico pra você resolver’, ninguém nunca me disse isso. Ninguém. (Eva)

Botava muito joelho no chão e pedia a Deus que ele mudasse (...). Não mudou. Aí eu falava com todo o mundo. Vizinho. Cheguei pra vizinha, conversava. Perguntando o que é que eu poderia fazer. (...) Aí quando foi um dia, eu acordei, disse assim: ‘meu Deus, não tô mais aguentando mais isso, eu falo com um, com outro, não resolve (...) meu Deus, o que é que eu faço? Me dê uma luz’. Aí que eu mesmo fui por mim mesma. (Dara)

Essa falta de apoio reflete na busca por ajuda de forma independente e solitária por parte da mulher, que não acessa os serviços específicos de violência. Sara e Dara acessam a Rede por intermédio de unidades de saúde que procuram em decorrência de implicações na saúde ocasionada pelos episódios de violência. Eva, por sua vez, não procura uma estrutura física na busca pela ajuda, mas entra em contato com o Ligue 180<sup>9</sup>, de forma a conseguir informações de como proceder na procura por apoio, pois contava com apenas uma amiga perante a totalidade dos vizinhos que tinham conhecimento acerca da sua situação.

Estudo de Dutra (2013) corrobora com esse achado, ao afirmar que quanto maior o tempo de convívio conjugal violento, maiores eram as transformações sofridas pelas redes sociais das mulheres, que se tornavam cada vez mais reduzidas de pessoas com poder de lhes oferecer apoio, dificultando, desse modo, o acesso à rede socioinstitucional.

Das participantes do estudo, apenas duas entrevistadas tinham tempo menor a um ano de violência sofrida. As demais participantes já conviviam com a violência há mais de um ano, sendo o menor tempo de convívio na relação violenta de um ano e o maior tempo de doze anos.

As demais entrevistadas, em contrapartida, possuem redes sociais primárias mais sólidas, o que influencia nos modos de acesso à Rede de Atenção, onde a mulher encontra mais apoio e orientação na busca por serviços. Gomes et al (2015) apontam a importância dos amigos e vizinhos nas relações de confiança e apoio, no compartilhamento de emoções e

---

<sup>9</sup>O Ligue 180 pode constituir uma porta de entrada da mulher na Rede de Atenção, além de possibilitar o levantamento de informações que subsidiam o desenho da política de enfrentamento, assim como o monitoramento dos serviços que integram a Rede em todo país. É um importante instrumento que contribui para a adoção de políticas públicas voltadas para o enfrentamento à violência contra as mulheres e para a efetividade da Lei Maria da Penha.

sentimentos, assim como na sensação de proteção, possibilitando à mulher vislumbrar novos rumos para sua vida. Nesse estudo, foram encontrados resultados semelhantes:

(...) a minha vizinha, a única pessoa que eu podia ficar conversando, desabafava e tanto que, dessa última vez, ela me apoiou até a denunciar. (Alda)

(...) porque tava há anos todo o mundo em cima de mim. (...) tanto que ele foi preso por causa da ligação dos vizinhos. (Letícia)

A família da mulher desempenha uma função ainda mais importante no que diz respeito ao rompimento do ciclo de violência e o acesso à Rede. Em função do ciclo de violência, o vínculo familiar se fragiliza, acarretando o afastamento dos parentes e a ausência de suporte às mulheres na sua decisão.

Agressão verbal, agressão física, era humilhação, passando na minha cara tudo o que ele fazia, ou que ele dava, o que ele gastava em casa. E isso ele falava pra as pessoas também. Tanto que algumas pessoas da **minha família foram se afastando** porque não queria mais ouvir isso. (Eva) (grifo nosso)

Ademais, a família do agressor pode se constituir também como uma ameaça, como se vê na fala a seguir:

Sei lá, (...) a pessoa que dá queixa assim, até os parentes mesmo, até os parentes meus mesmo fica contra. (...) um dos parentes meus disse que a família dele é grande que se eu desse queixa por causa de alguma coisa que eu ia ver. (...) aí a gente escolhe onde é o perigo (...) Ou de dar queixa ou ficar em casa. Aí fica dividida entre a cruz e o punhal. Aí eu fui, tive que ir, entrei e dei queixa. (Sara)

As condições emocionais nas quais as mulheres se encontram após os episódios de violência acarretam ansia por apoio na tomada de decisão e busca por ajuda, principalmente uma companhia para os passos que precisam dar na falta da presença da família.

No dia, tinha uma moça que trabalhava lá, eu pedi, ela foi apenas como companhia, porque eu não tava em condições de estar sozinha. (...) Aí eu peguei ela, carreguei ela, e ela veio me acompanhando pra fazer tudo. Até porque minha mãe tava trabalhando de manhã e tal, e ela não ia poder tá comigo, né? (Kátia)

A falta de apoio da família, seja durante o processo de violência em que vive, seja na tomada de decisão para romper com as agressões, geram também sentimentos de ódio, associando esta ausência de apoio à sua permanência na situação por mais tempo do que necessário.

(...) Tenho assim **aquele ódio dentro de mim**, aquela coisa: por que que eu não parei antes? Que **eu não tive apoio de minha família**, né? (...) Tinha apoio de meus filhos, mas (...) se minha mãe me desse um certo apoio, talvez eu não tivesse chegado até dezoito anos, ter vivido com ele um bom tempo pra chegar a um ponto desse. (Dara) (grifo nosso)

As falas das entrevistadas corroboram com as afirmações de Gomes et al (2015) que apontam que o apoio familiar se configura como estratégia de autoproteção que evita a revitimização da mulher, ao encontrar no seio familiar o cuidado e, conseqüentemente, o fortalecimento necessário na busca por ajuda. Santos e Vieira (2011) também salientam que a ausência do apoio familiar desperta nas mulheres sentimentos de abandono e desamparo e representa um dificultador no processo de empoderamento das mulheres para sair do ciclo de violência.

Ainda assim, o pedido de ajuda é direcionado, em sua maioria, à rede primária das mulheres, em comparação com a busca por ajuda pela via dos serviços. Apenas duas mulheres relataram que a primeira pessoa a quem relatou o problema e pôde assim ser orientada no que fazer, tinha sido uma médica da unidade de saúde que cada uma procurou. Estudo de D'Oliveira e Schraiber (2013) demonstrou que o acesso à rede informal, formada por familiares e amigos, é mais frequente para solicitação de ajuda do que a rede formal de serviços, nas regiões onde a sua pesquisa foi realizada.

O processo de decisão para busca de ajuda é cercado por seguidos episódios de violência e agravamento das agressões e/ou das conseqüências decorrentes destas. Todas as entrevistadas relatam situações limites que desencadearam a busca por ajuda, que vão desde violências e marcas mais agressivas, implicações na saúde, no mundo do trabalho e no familiar.

Eu só pensei em ir pra casa, e fui pra casa, quando eu acordei e **vi as marcas todas**, aí eu: 'não, vou ter que tomar uma providência disso', de tudo que tinha acontecido comigo, eu fui tomar as providências cabíveis. (Kátia) (grifo nosso)

Então eu **tenho isso** [bilhetes deixados pela casa pelo companheiro] **como ameaça**, entendeu? (...) Então por isso eu resolvi procurar a delegacia. (...)

Porque eu entendi que se realmente eu não saísse, não fizesse o que ele queria, ele podia me agredir, agressão física. (Lívia) (grifo nosso)

(...) Porque eu voltei a estudar, fui trabalhar e ele nunca aceitou. Ele ia pra o trabalho, onde eu trabalhava, **ele ia pra porta do trabalho**. Onde eu estudava, ele ia. E depois disso nunca mais melhorou, só fez piorar (...) Essa semana foi que eu decidi, porque quando eu soube que ele andava falando com minha família sobre mim, (...) Aí eu decidi realmente que não tem jeito, ele não aceita e eu tinha que dar essa queixa dele, mesmo que fosse pelo 180. (Eva) (grifo nosso)

(...) Mas quando chegou num ponto que eu fui, dei queixa, porque eu não tava aguentando mais, fui na Delegacia das Mulheres, dei queixa porque ele me agrediu em palavras, eu fiquei muito mal, baixei no hospital, **minha pressão foi pra vinte e um**, quase que eu dava um AVC. (Dara) (grifo nosso)

Depois que ele me bateu no meio da rua. (...) E todo o mundo viu. (...) E dessa última agora, que eu dei a queixa, foi porque **ele me ameaçou**. Que ele disse que se me visse com outro homem do lado, ele disse que preferia a detenção, do que me ver com outro homem. (Alda) (grifo nosso)

É a partir de atos de gravidade maior que invadem dimensões da vida da mulher para além do âmbito da casa, avançando no mundo do trabalho, dos estudos, da vida pública e das relações familiares, que as usuárias conseguem o deslocamento necessário para ampliar seus horizontes de ação, visualizando, assim, estratégias de enfrentamento e busca de ajuda. Parente et al (2009) demonstram em seu estudo que as mulheres esgotam todas as tentativas de negociações e é quando a violência chega ao seu extremo que elas partem para o enfrentamento. Brandão (2006) acrescenta a esses atos mais graves, outros aspectos que impulsionam as mulheres na busca pelo rompimento do ciclo de violência como a pressão de familiares e empregadores para fazer a denúncia e a responsabilidade quanto à preservação dos filhos em situação de risco.

No entanto, fica evidente na fala das mulheres entrevistadas o desconhecimento acerca dos serviços que compõem à Rede de Atenção às mulheres em situação de violência, corroborando com o estudo de Grossi et al (2008) em que a grande maioria das suas participantes sequer tinham conhecimento das instituições de apoio.

Públicos não. Não, eu não sabia que existia esse tipo de lugar não, sinceramente eu não sabia. (Kátia)

É interessante notar que o conhecimento que as entrevistadas possuem acerca das dimensões da violência, suas definições e desdobramentos são informações passadas pela televisão, que abarcam questões mais específicas da violência física, da queixa, da Lei Maria

da Pena e da denúncia. Seus conhecimentos não são acerca dos serviços existentes de apoio às mulheres vítimas de violência, salvaguardo a Delegacia da Mulher, que se apresenta como o serviço de maior conhecimento por parte das entrevistadas.

Esse maior conhecimento pela DEAM demonstra que o lidar com o problema da violência tem privilegiado a via criminal, estimulado pela denúncia, fato este que ganhou propulsão com o advento e maior conhecimento da Lei da Maria Pena que passou a criminalizar a violência doméstica.

Estudos de Schraiber (2005) e Santos e Vieira (2011) apontam que a Delegacia das Mulheres tornou-se a porta de entrada mais reconhecida e legitimada pelas mulheres, mas denota o limite que tal legitimidade provocou ao reduzir o problema à esfera criminal, negligenciando, assim, demandas de outras ordens necessárias para que as mulheres enfrentem os obstáculos e promovam condições objetivas para o abandono da relação violenta, que perpassam necessidades psicológicas, sociais, jurídicas, educacionais, trabalhistas, de saúde, moradia, etc.

(...) já ouvi falar de violência física, que eu tenho uma colega lá que foi agredida fisicamente e aí ela deu queixa, não sei mais ou menos onde foi, e deram uma medida protetiva a ela, entendeu? (Lívia)

Eu já tinha ouvido falar da DEAM, da lei Maria da Pena, mas assim, sem muito, sem muita informação. (...) mais de TV (Eva)

(...) eu ouvia falar assim em televisão, que eu assisto muito (...) Na televisão mesmo, de violência nas mulheres, que denuncie. (Alda)

Tais falas denotam a centralidade da denúncia e a necessidade da queixa como o modo privilegiado de enfrentamento à situação de violência. Tal centralidade é reflexo do conhecimento dessas mulheres adquiridos por via dos meios de comunicação que priorizam essas informações como o modelo mais eficaz de rompimento com o ciclo de violência. Apesar da crítica a esse modelo, é inegável como as campanhas governamentais veiculadas pelos meios de comunicação são fortes aliadas para o rompimento do silêncio das mulheres e para a tomada de decisão para o enfrentamento da violência. Entretanto, a crítica aqui se centra na não-responsabilização e não convocação de outros serviços, setores e políticas no que tange a busca e identificação dessas mulheres em risco, de modo que seja possível que se retire da própria mulher a responsabilidade e o esforço individual pelo rompimento da violência e a busca pela ajuda. Lamego (2014) pontua a necessidade de identificar e reconhecer as potencialidade e fragilidades dos discursos existentes na sociedade brasileira

sobre o tema da violência contra a mulher, pois é imprescindível que esse tipo de violência seja encarado como uma negação dos direitos sociais das mulheres, se distanciando da ideia de que a situação vivida é de responsabilidade da mulher, tendo impactos, assim, nos discursos que estarão presentes nas campanhas educativas.

Já a Defensoria Pública é outro serviço que se apresenta como um importante equipamento para o fortalecimento da decisão da mulher em romper com a violência e que, por isso, se configura como uma importante porta de acesso à Rede, pois é neste espaço que a mulher consegue reivindicar judicialmente os direitos elementares importantes para o enfrentamento da situação de violência, como questões da guarda dos filhos, divisão de bens, etc.

(...) eu sempre vejo na televisão (...) Direito do Consumidor que também é resolvido lá [na Defensoria Pública] e questão disso: separação e comunhão de bens. (Lívia)

Porque eu tentei ir na delegacia duas vezes pra prestar o B.O., mas (...) eu vou falar o quê? Que eu tô sendo agredida verbalmente? Não vão acreditar, tal. Aí eu fui na Defensoria.(...) Eu ainda tenho uma amiga que tava resolvendo um problema de pensão alimentícia lá na Defensoria. (...) Foi ela quem mais me indicou. (...) eu sempre soube muita coisa da Defensoria dessa parte da defesa da mulher (...) pensão alimentícia, que eu também, tava indo ver isso, já que eu tava determinada a separar. O meu primeiro passo era esse, em saber o que eu tinha direito, eu queria ver nessa parte jurídica, foi a minha primeira intenção, não foi a parte criminalista (...) Porque eu queria separar e queria ver o que era que eu tinha direito, e o que ele tinha de direito. Aí no que veio a agressão física, aí já mudou a situação. (Letícia)

O conhecimento acerca da função da Defensoria denota que as necessidades da mulher para o afastamento da situação de violência estão além de apenas uma solução criminal, mas que outras dimensões da vida e da garantia de direitos estão em jogo para que esse enfrentamento seja possível.

Outros acessos que merecem destaque foram os que ocorreram a partir dos encaminhamentos realizados por médicas de unidades de saúde que identificaram durante o atendimento a situação de violência sofrida pelas participantes que acessaram estes serviços em função de agravos à saúde. Nestes casos, não houve uma invisibilização das situações de violência, pois as médicas foram sensíveis em investigar que as queixas trazidas pelas usuárias podiam dizer mais acerca de suas situações de vida.

(...) Mas quando chegou num ponto que eu fui, dei queixa, porque eu não tava aguentando mais, (...) eu fiquei muito mal, baixei ao hospital (...) quase que eu dava um AVC. (Dara)

(...) a pressão tava subindo direto (...) (Sara)

Tal conduta não corrobora com muitos dos achados da literatura que abordam a redução do fenômeno por parte dos profissionais da saúde às manifestações do corpo, em uma perspectiva biomédica. D'Oliveira et al (2009) apontam para a necessidade de desvelar a violência no setor saúde, de modo a compreendê-la inclusive na sua dinâmica social a partir de práticas assistenciais adequadas e intersetoriais.

Esta perspectiva recoloca, portanto, os objetivos e o papel dos serviços de saúde, reorientando-os para um cuidado integral na assistência cotidiana e, sobretudo, fazendo-os somar com outras atuações sociais em movimentos ético-políticos contra a violência e a favor de seu controle e prevenção. (D'OLIVEIRA, et al, 2009)

As repercussões na saúde da mulher que os episódios de violência provocam apontam para um grave problema de saúde pública. Essas mulheres apresentam mais queixas, distúrbios e patologias, tanto físicas como mentais, o que acarreta em uma maior frequência de acessos aos serviços de saúde em comparação àquelas mulheres que não passam por essa experiência (CAMPBELL, 2002). O acesso aos serviços de saúde não ocorre apenas em decorrência das sequelas diretas deixadas pela violência física ou sexual, mas também em função de queixas pouco específicas ou por sequelas decorrentes dos longos períodos de violência que repercutem no desenvolvimento de doenças crônicas, agravos à saúde reprodutiva e sexual e transtornos mentais (D'OLIVEIRA, et al, 2009; DAHLBERG, KRUG, 2007).

Deste modo, é imprescindível que os serviços de atendimento às mulheres em situação de violência estejam articulados com os serviços de saúde de modo a promover uma atenção integral à mulher (GALVÃO E ANDRADE, 2004). Porém, Menezes et al (2014) salientam que o que se nota é a pouca articulação entre as instituições de saúde com essa rede de serviços, o que pode estar associada à pouca percepção dos profissionais da saúde de que a vivência da violência representa um agravo à saúde individual e coletiva.

As unidades de saúde precisam estar atentas ao fato de que a ausência de sofrimento físico não significa ausência de sofrimento, pois são as seqüelas psicológicas deixadas pela violência que as mulheres precisam enfrentar cotidianamente e que as lançam repetidas vezes

aos serviços. As mulheres entrevistadas relatam essas sequelas não apenas nos serviços de saúde, mas essas queixas a acompanham ao longo de todas as suas trajetórias percorridas na Rede de Atenção, até mesmo quando a situação violenta não está mais presente em suas vidas. As entrevistadas relataram dores no corpo, taquicardia, episódios de pânico, depressão, comprometimento do sono, como alguns dos sintomas que passaram a apresentar em função de suas experiências com o agressor.

(...) perdi minha saúde. Cada vez que eu me olho no espelho, eu me deparo com isso aqui [a cicatriz no braço], que isso aqui vai me acompanhar pro resto da vida, então isso nunca vai sair da minha cabeça. (Letícia)

(...) eu entrei em pânico, durante dois meses eu não consegui sair de casa, inclusive pra vir aqui [no CRAM Loreta Valadares], eu fazia meu atendimento via telefone (...) Eu ligava pra cá, até eu conseguir tomar fôlego e sair de dentro de casa e vir pra cá foram quase dois meses. (Kátia)

(...) eu tô andando assim meio assustada, eu fico em casa, mas eu fico assustada, não durmo direito, entendeu? Com medo de ele mais uma vez pular o muro. (Danusa)

(...) eu não dormia, eu não abria a janela de casa, eu não saía de casa. Eu vivia totalmente reclusa, porque pra mim tudo era medo. (...) Depois que eu comecei a ter problemas, que começou a fibromialgia e muita dor. E aí eu deprimi (...) eu chorava muito. Eu me recolhia, eu não queria conversa, né? Eu já tinha tido depressão, aí se agravou. E aí, eu num conversava, eu só chorava. (Nice)

Outro papel de destaque no acesso das mulheres à Rede é o assumido pela Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180. Uma das entrevistadas nesse estudo fez uso da central Ligue 180. É notória a diferença quanto a qualidade da informação passada, o que possibilitou um conhecimento por parte da mulher da totalidade da Rede.

(...) essa pessoa que me orientou (...) me orientou sobre as leis, sobre os direitos que a mulher tem, que a gente não sabe (...) Ela falou sobre medida protetiva, sobre os direitos que a mulher tem de proteção, que pode morar em outro lugar, que a lei Maria da Penha nessa questão ajuda se a pessoa precisar morar em outro lugar, ou pra estudar, ou pra, como proteção realmente do agressor. (...) Ela falou das leis, dos direitos da mulher, isso, de coisas assim, que eu não tinha esse tipo de informação. Não sabia que era tão amplo dessa forma, né? (...) Sobre os locais que eu posso procurar, o CRAM, que isso também é um apoio que a mulher tem. (...) o núcleo de atendimento a mulheres, a delegacia aqui, que eles mandaram eu vir (...) Que eu tinha que (...) fazer um boletim de ocorrência né, pra deixar isso registrado, como eu já fiz lá no 180, ela me deu um número e disse que eu tinha que vir na delegacia registrar essa queixa, só que eu ainda não estava assim, decidida a vir na delegacia. (Eva)

Eva demonstra em sua fala um diferencial, no entendimento de que existe uma gama de serviços disponíveis para sua garantia de direitos, informações essas passadas de forma objetiva. Apesar de Eva não citar mais ao longo de sua entrevista a presença do Ligue 180 na sua trajetória no que tange o acompanhamento e monitoramento do seu percurso, essa porta de entrada na Rede foi primordial para o conhecimento que ela apresentou acerca dos equipamentos da Rede e sobre a sua escolha em que local procurar e com que finalidade, diferente das outras mulheres que apresentam completo desconhecimento acerca desses serviços, além de não serem informadas por onde passam e sobre os objetivos daqueles serviços que poderão vir a passar ao longo de sua trajetória.

Em 2014, a Bahia ocupou o sétimo lugar no ranking na taxa de registros pela população feminina por grupo de 100 mil habitantes no balanço dos atendimentos realizados pela Central 180, contabilizando 4.615 registros realizados e 7.141.064 mulheres atendidas. Dos 485.105 atendimentos realizados no país em 2014 pela Central, 32% corresponderam à prestação de informações e 16% a encaminhamentos para serviços especializados. Desse total, 27.369 corresponderam a relatos de violência contra a mulher (BRASIL, 2014).

É importante frisar os sucessivos acessos que quatro das entrevistadas relataram, todos em decorrência de episódios de violência ocorridos em momentos diferentes, que demandaram acessos repetidos principalmente às DEAM's, indicando que os primeiros acessos feitos a esse serviço e os encaminhamentos que partiram daí não deram conta do afastamento da mulher da situação de violência e também não garantiu a segurança necessária para essas mulheres.

Faz-se necessário também pontuar a especificidade do acesso de Nice, usuária entrevistada no Serviço Viver. Esta acessa a Rede em decorrência de uma violência sexual sofrida por um amigo da família. Os serviços acessados inicialmente são a Delegacia da Mulher e o Serviço Viver. Esse episódio impacta diretamente na vida conjugal com seu esposo que passa a culpabilizá-la e responsabilizá-la pela violência sexual sofrida e a partir daí Nice passa a ser agredida pelo seu companheiro. Essa nova situação de violência faz a mesma acessar novamente à Rede a partir do serviço que inicialmente já tinha criado um vínculo de apoio – o Serviço Viver – e assim dá continuidade a seu tratamento neste serviço agora com as repercussões também da violência sofrida por seu companheiro. Além do Viver e da DEAM acessados nessa nova situação, Nice acessa também a Defensoria Pública e Vara para resolução dos desdobramentos do caso.

O que se observa é que o acesso à Rede de Atenção é diverso e não há constituído uma porta de entrada formal. Inclui-se nessa Rede o lugar das redes sociais primárias das usuárias como elementos importantes no acesso das mulheres e como organizações que não podem ser desprezadas quando se analisa a Rede de Atenção como um todo. Tais vínculos, organizações e serviços têm papéis similares no que tange a garantia do acesso das mulheres e dos direitos que lhe cabem para o enfrentamento da violência.

#### 4.2.2 Informações comunicadas

Para que o enfrentamento à violência contra a mulher seja efetivado, faz-se necessário um trabalho articulado e integrado entre os serviços e instituições que compõem a Rede de Atenção à mulher vítima de violência. Essa Rede refere-se ao conjunto de ações e serviços, em especial da saúde, assistência social, justiça e segurança pública, que tem como objetivo alcançar a ampliação e a qualidade do atendimento, assim como garantir a identificação e o encaminhamento adequados para as mulheres em situação de violência de forma integral e humanizada (BRASIL, 2011). Para tanto, é preciso que os mesmos trabalhem a partir de uma perspectiva intersetorial, definindo fluxos de atendimento e de comunicação de acordo com as realidades locais e com as demandas das mulheres, considerando as suas diferenças.

Kiss et al (2007) delineiam que a construção de uma rede deve se projetar em dois sentidos: primeiro, é necessário definir projetos, unificar campanhas e produzir assistência em conjunto; segundo, é imprescindível a construção de uma interação comunicativa interinstitucional. Ambos os sentidos devem priorizar a criação de protocolos assistenciais e ferramentas tecnológicas compatíveis, de modo a atingir as informações que são passadas às usuárias na sua busca por ajuda e resolução do seu problema. Nesse sentido, o Estado tem papel fundamental, principalmente porque na estruturação dessa rede, é preciso levar em consideração a dinâmica social complexa que incide na ocorrência e permanência na relação violenta.

Na Rede de Atenção à violência contra a mulher de Salvador, algumas particularidades são identificadas que emperram o seu bom funcionamento e, conseqüentemente, refletem na não resolução do problema de violência das usuárias. Ausência de fluxos assistenciais e protocolos de encaminhamentos, falta de diálogo intersetorial, movimentos de idas e vindas das mulheres aos serviços, precariedade das informações passadas pelos operadores dos

serviços às usuárias e especificidades no funcionamento de determinados serviços na contramão do funcionamento em rede são os entraves identificados pelo estudo.

Os encaminhamentos que ocorrem nessa Rede merecem uma ressalva importante, pois o caráter assumido pelos mesmos mais se aproxima de uma “indicação” por parte dos profissionais para que as mulheres escolham o local que melhor lhe convir, pois não há processos de encaminhamentos formalizados a partir da articulação dessa Rede. Nos relatos das mulheres entrevistadas, não foi possível identificar as orientações dos profissionais quanto aos fluxos necessários a cada caso, não há comunicação entre os serviços e fluxos de referência e retorno com o intuito de acompanhar essas mulheres na Rede. Foi possível notar que a trajetória das mulheres em busca de apoio se dá, muitas vezes, de forma autônoma, de modo que muitos dos serviços acessados pelas mulheres ocorrem a partir do conhecimento que já possuem, a priori, sobre os mesmos ou através dos encaminhamentos/indicações realizados pelos operadores dos serviços.

Cabe pontuar aqui que a o Grupo de Trabalho da Rede de Enfrentamento tem levantado esforços para superar a ausência de retornos quanto aos encaminhamentos realizados pelos pontos de atenção. Esta Rede defende um modelo de atenção onde a mulher precisa ser acompanhada pelos serviços por onde ela passa, onde os operadores dos serviços precisam estar em diálogo direto uns com os outros para garantir os direitos das mulheres. Modelos de encaminhamentos existem e são defendidos pela Rede articulada de Enfrentamento, que se preocupa com essa falta de encaminhamentos, de diálogos e de resoluções.<sup>10</sup> Porém, tais fragilidades ficam evidentes em muitos aspectos nas entrevistas realizadas neste estudo, denotando que ainda existe um caminho a ser percorrido na superação dessa fragilidade, frente a diversidade de serviços e profissionais inseridos na Rede de Atenção.

Frente a essa ausência de encaminhamentos formalizados, reflexo da não articulação entre os serviços, a comunicação entre os mesmos não acontece, conseqüentemente as informações acerca do caso não são compartilhadas e discutidas de forma conjunta, impactando na trajetória que essa mulher irá construir nessa Rede, sem conhecimento prévio de como se darão os trâmites internos acerca do seu caso, e não havendo um processo de

---

<sup>10</sup> O Grupo de Trabalho da Rede de Enfrentamento à violência contra a mulher elaborou, em 2006, uma Ficha de Encaminhamento para Rede de Atenção, ficha esta distribuída entre todos os serviços, das diversas políticas públicas, envolvidos no atendimento às mulheres vítimas de violência. Havia um investimento da Rede de Enfrentamento no sentido de fomentar os profissionais para o seu uso, assim como para o envio do retorno ao serviço que realizou o encaminhamento quanto ao andamento da atenção prestada à mulher. Essa ficha tinha o objetivo de fazer uma descrição do caso, evitando assim que a mulher repetisse a sua história no próximo serviço que acessasse. No momento, a ficha está em desuso e não foi identificada dentre as entrevistadas nenhuma mulher que tenha sido encaminhada através dessa ficha ou documento similar.

empoderamento dessa mulher acerca dos seus direitos e processos de enfrentamento à violência.

**O delegado (...) ele falou pra procurar uma assistente social, pra ter alguém pra me dê conselho, porque ele disse que num ia me dar conselho (...).** Procurar assim, uma assistente social pra acompanhar, pra conversar (...) (Sara) (grifo nosso)

Ela [Assistente Social da DEAM] me disse que eu devo realmente procurar um local específico que seria melhor pra mim, que é uma delegacia que (...) eu posso prestar uma queixa que é específica para policiais militares e foi isso. (...) Que ia me orientar a ir nesse local, explicar onde é, como é que eu faço, porque é específico para policiais militares. (...) **Ela só me deu um folheto pra que eu possa ver onde é o local e me explicou.** (Eva) (grifo nosso)

Aí eu fui falando, falando, falando, e ele [defensor público] quieto. Aí depois ele fez assim: ‘sabe qual é o problema da senhora? A senhora pode dar queixa aqui, que aqui vai resolver o problema da casa; mas a senhora vai ter que voltar, **a senhora vai ter que ir na Delegacia das Mulheres pra poder a senhora resolver esse outro lado.**’ (Dara) (grifo nosso)

Eu entrei na sala do Defensor e contei o que tava acontecendo e ele pegou e **me aconselhou também a eu vim na delegacia**, por causa dos bilhetes que eu mostrei pra ele; ele também me aconselhou a vim na delegacia e ele disse que, pra eu ter uma medida protetora, eu realmente tinha que dar uma queixa dele (Lívia) (grifo nosso)

Eu fui na delegacia da Boca do Rio (...) quando eu procurei no mesmo dia que ele me bateu (...) **O delegado lá disse que não resolvia lá.** Aí eu tive que ir lá na DEAM. (Alda) (grifo nosso)

(...) Eu não fiz lesões corporais porque o (...) delegado não expediu, eu tive que correr atrás, eu tive que ir pra Secretaria de Justiça. (...) enfim, **eu tive que acionar amizades pra conseguir pegar um documento que era meu de direito pra fazer lesões corporais, porque o delegado dificultou, dificultou tudo.** (Nice) (grifo nosso)

Principalmente no que tange os serviços e órgãos judicializados, esse acompanhamento da mulher na Rede se torna ainda mais fragilizado. O que prevalece quando os serviços de assistência policial e jurídica promovem encaminhamentos para outras unidades é uma ausência de acompanhamento dessa mulher, havendo uma desresponsabilização do serviço quanto a esse acompanhamento e ausência de diálogo com outros pontos da atenção no sentido de delinear conjuntamente planos de ação.

Meneghel (2011) em seu estudo já apontava para a dificuldade em se identificar um fluxo preciso, um itinerário único ou mais eficiente. Assim como nos achados da autora, os caminhos identificados pela pesquisa são diversos para cada história relatada. O fenômeno da

violência na vida das mulheres é tratado na Rede de forma fragmentada, sendo cada nuance e desdobramento do fenômeno abordado por um serviço de forma autônoma, sem planejamento de um plano terapêutico conjunto, além da ausência de uma solicitação para retorno e/ou devolutiva em relação aos caminhos percorridos posteriormente pela usuária.

Kiss et al (2007) também identificaram em seu estudo que o percurso da mulher na Rede não é acompanhado pelos serviços e muito menos há um planejamento dos fluxos assistenciais em função dos casos. Ou seja, a comunicação entre os serviços se dá, quase exclusivamente, pela via do encaminhamento individual de cada usuária. As autoras afirmam que a assistência é fragmentada, pois a necessidade da mulher não é abordada de forma integral, dentro de um projeto único na rede, indicando uma dificuldade de compreensão e comunicação por parte dos operadores dos serviços quanto aos fluxos assistenciais e as propostas de intervenção possíveis. De modo geral, na Rede convivem racionalidades operacionais diversas e conflitantes, o que reforça a inexistência de um projeto comum e que acaba por criar obstáculos para eventuais interfaces e compartilhamento de valores.

Fica evidente também que a opinião e desejo da mulher não são considerados como elementos importantes na definição da trajetória que a mesma deverá traçar na Rede, não se configurando como voz ativa e protagonista na construção do plano de ação do seu próprio caso. Os fluxos lhe são impostos de acordo com as relações entre serviços já mais formalizados ou por encaminhamentos jurídicos necessários já previstos em Lei como protocolos padrões para se lidar com o problema.

Presser, Meneghel e Hennington (2008) em seu estudo realizado com operadores dos serviços de uma rede de atenção a mulheres vítimas de violência detectou que os mesmos trazem em seus discursos a desestruturação da rede que se manifesta no conhecimento de serviços que competem ao seu setor de atuação. Desse modo, eles desconhecem o caminho que a mulher percorre e muito menos sabem quais recursos elas poderiam se valer de forma mais ágil e menos dolorosa. Tal constatação do estudo de dá subsídios importantes para entendermos como se dá a trajetória das entrevistadas, pois é possível constatar que os encaminhamentos seguem um fluxo mais “formalizado” entre aqueles serviços do âmbito da segurança pública e judicial, concluindo que os operadores responsáveis por esses setores podem ter seus conhecimentos acerca da Rede restritos às políticas que fazem interface direta.

Tal interface setorial interfere diretamente nos caminhos das mulheres na Rede, em movimentos de idas e vindas a determinados pontos da atenção, reflexos também da falta de informação acerca do próprio caso que deveriam ser passadas a elas pelos profissionais aos

quais se deparam ao longo da trajetória. Tais informações dizem respeito não apenas aos serviços pertencentes à Rede, mas também informações acerca da violência, seus desdobramentos, caminhos percorridos pelo seu caso na justiça, etc.

O acesso das mulheres à rede é marcado pelo desconhecimento delas até mesmo dos tipos de violência e da existência de serviços específicos de apoio a certos desdobramentos acarretados pela violência, como a existência de casas abrigo para mulheres ameaçadas pelos agressores ou Centros específicos de apoio a mulheres vítimas de companheiros policiais, por exemplo. O acesso aos pontos de atenção denota a importância dos mesmos para o esclarecimento e divulgação da diversidade da Rede, organizada de modo a dar conta das mais variadas dimensões da vida da mulher impactadas pela violência.

Os episódios dentro da relação, eu só entendi depois que passei por aqui [pelo CRAM Loreta Valadares], porque até então não tinha conhecimento que a violência se desdobrava tanto assim não (...) eu comecei a pesquisar pra entender o que era isso. Então assisti vídeos no YouTube, procurei informações na internet sobre o que era a violência, tem umas cartilhas do Estado até sobre isso, aí tinha violência psicológica, financeira, e eu sofri todas elas, né? (Kátia)

(...) no Loreta, eu tive uma informação de que tem uns cantos pra mulher ficar, né? (...) Pra ficar distante do agressor. (Rosane)

Entretanto, tais informações passadas acerca da Rede não são suficientes para evitar os movimentos de idas e vindas aos serviços. A insuficiência de informações repercute nas falas das entrevistadas, esboçando desconhecimento acerca dos próximos passos do próprio caso, implicando, até mesmo, na desistência em prosseguir com o mesmo. Além disso, as mulheres se deparam com a falta de continuidade quanto aos procedimentos necessários para a condução do caso ou até mesmo alguns entraves e desorganizações dos serviços, assim como a morosidade dos procedimentos necessários.

(...) **ninguém explica muita coisa não**, essa menina, é tudo por cima, tá pensando o que? (...) o processo foi arquivado, né assim que fala? O processo foi arquivado, e ninguém mais me procurou. (...) o que eu tinha que fazer, se eu não tive orientação? (...) eu digo pra você o seguinte: até agora eu não vi, **eu ainda não vi parar pra me explicar assim, o que é que foi resolvido**. (...) Eu tô à toa, porque a qualquer momento eu tô sendo ameaçada por ele. Ainda não deu fim em nada, certo? (Dara) (grifo nosso)

Ela [delegada] não me encaminhou, ela só disse que ia chegar na minha casa uma audiência que nunca chegou. **Nunca chegou essa audiência pra mim**.

Até hoje eu espero, nunca chegou. Já tive lá, pra pegar o B.O., mas essa audiência nunca chegou. (Rosane) (grifo nosso)

Quando chego lá [na DEAM], ‘não vai ter audiência não, por causa do jogo’. Aí eu falei: ‘que dia que posso vim?’, ‘não tem previsão’. Aí **foi a partir disso aí que eu não fui mais**. (Alda) (grifo nosso)

Aí tô esperando resolver. Que ele tá dentro de casa, ou ele sair, e isso aí **eu não sei o que é que vai acontecer**. (Sara) (grifo nosso)

Depois da DEAM vai na Defensoria, depois volta pra DEAM, depois volta pra Defensoria, e depois vai na Vara. Chega na Vara e não tá lá. Aí você fica, as pessoas não te atendem bem, aí ela [pessoa que a atende na Vara] disse: ‘não, esse processo não existe’; eu digo: ‘existe que o número tá aqui’; ‘mas não existe pra gente aqui’; (...) Aí voltei. **Fui, voltei mais dias depois, uns oito dias depois ainda não tava. Ou seja, eu já tinha morrido**, já era missa de um mês. É a realidade dura. (Nice) (grifo nosso)

A ausência de comunicação para troca de informações, seja entre serviço e usuária, como entre os serviços, assim como a descontinuidade das ações que refletem em construções de trajetórias com acessos repetitivos aos serviços e pouca efetividade no enfrentamento à violência, apontam para o problema do não acompanhamento dos casos de modo a atender de forma integral as demandas das mulheres. Menezes et al (2014) frisam que a eficácia do acompanhamento deve estar ancorado na garantia da efetividade de suas etapas, a partir do reconhecimento da violência pelos operadores dos serviços, que a partir daí ofertam um atendimento adequado, assim como um encaminhamento apropriado, com a responsabilidade em buscar o retorno dessa referência de modo a prestar a melhor assistência à mulher.

A busca pelo retorno da referência denota a implicação do profissional no acompanhamento da mulher, pela garantia de que ela terá acesso aos atendimentos necessários, de modo a atender a todas as suas demandas. Porém, o que se vê na Rede de Atenção de Salvador é que os operadores dos serviços não efetuam essa busca, pois as mulheres precisam, continuamente, acessar os mesmos serviços na tentativa de garantir a efetividade das ações, repetições que acontecem com mais frequência nos serviços policiais e jurídicos. Essa falta de acompanhamento nos leva a concluir que não há na Rede espaços instituídos de trocas entre os membros das equipes dos diferentes serviços com a finalidade de promover o vínculo da mulher com os operadores e as instituições.<sup>11</sup> Dutra (2013) afirma que essa falta de espaço de diálogo e planejamento do atendimento a ser oferecido implica em

---

<sup>11</sup>Nas reuniões mensais do Grupo de Trabalho da Rede de Enfrentamento, essa já foi uma preocupação e se constituía como um espaço de troca entre os profissionais, onde casos eram discutidos e planos de ações eram delineados. A grande questão que se coloca aqui é o porquê da interrupção de tal conduta, pensando estas reuniões mensais como um espaço privilegiado onde esse diálogo e troca de informações poderiam ser possíveis.

uma ruptura da rede, onde a mulher experimenta diferentes posturas e procedimentos para o enfrentamento à violência, minando a possibilidade da mesma se sentir acolhida e apoiada pelo serviço. O que se nota é que a partir da dimensão a qual se focaliza o problema – policial, jurídico, psicossocial – há um serviço que se propõe a lidar com a questão, com concepções distintas de cuidado frente a situação de violência e ausência de uma articulação e estabelecimento de parcerias.

É possível identificar que os modos como a delegacia lida com a questão da violência implica em encaminhamentos mais frágeis, cujas trajetórias das mulheres na Rede são menos diversas em termos de serviços acessados quando comparadas àquelas mulheres que tem outra via de acesso à Rede. Essa falta de diversidade de serviços acessados não se refere a uma maior capacidade das delegacias de resolução do problema, mas pode refletir a falta de conhecimento acerca de outros pontos de apoio que seriam importantes na condução de um determinado caso. Nenhuma das mulheres entrevistadas nas DEAM's foi encaminhada para algum serviço de apoio psicossocial<sup>12</sup>. Tal constatação reforça a fragilidade da Rede em se pensar projetos comuns, a falta de comunicação entre os serviços e o não entendimento por parte dos profissionais quanto aos pontos de apoios existentes e as funções que estão preparados para exercer.

É crítica essa situação, partindo dos achados de Menezes et al (2014) que identificam as Delegacias como o primeiro serviço mais procurado pelas mulheres em busca de justiça, pois elas têm ciência de que nesses espaços terão acesso a ações preventivas e corretivas, além de garantir a contenção e penalização dos autores das ações violentas. O que se observa são acolhimentos mal conduzidos, informações acerca do caso passadas sem implicação com o empoderamento das mulheres e sem esclarecimentos quanto aos possíveis percursos e objetivos de cada ponto de atenção.

Destaca-se, nesse ponto, a centralidade que a queixa assume ao longo das trajetórias na busca pela resolução do problema da violência, como o procedimento necessário e mais legitimado no processo de enfrentamento, sendo orientação padrão dada por muitos profissionais e mais veiculada nos meios de comunicação.

---

<sup>12</sup> Estou considerando aqui como serviços psicossociais aqueles que contam com equipes multidisciplinares que têm como finalidade abarcar para além das dimensões objetivas do caso da mulher, mas também acolher demandas subjetivas, inserindo-a em atividades e ações que promovam uma escuta qualificada do seu sofrimento, aliada a suprimento de suas demandas sociais como trabalho e renda, benefícios sociais, acompanhamento dos filhos, etc.

[o policial do bairro] Me incentivou, disse: ‘olhe, eu acharia melhor você dar uma queixa, porque assim como foi um cuspe, um murro, poderia ser uma faca, poderia ser um tiro, poderia ser a tocha de azeite que ele poderia empurrar e garrar em você, te queimar, então eu acharia melhor você dar uma queixa’. (...) (Danusa)

Ela [médica da unidade de saúde] disse pra mim procurar alguma ajuda (...) Dar uma queixa na delegacia; se eu não quisesse ir na delegacia, pra ir na assistente social, assim num lugar (...) (Sara)

Ela disse que ela era assistente social [do CRAM Loreta Valadares], que só queria ter uma conversa, aí eu contei minha situação pra ela, ela mandou eu dar uma queixa, (...) que pra dar um andamento lá que eu tinha que prestar uma queixa, prestar uma queixa na 5ª. Aí eu fui prestar a queixa. (Sara)

Um caráter mais delicado observado na fala das mulheres diz respeito a como a DEAM vem abordando algumas iniciativas de usuárias no sentido de desencorajar a denúncia em substituição a uma “conversa” com o agressor e a vítima mediada pela Assistente Social. Muitas vezes essa “conversa” tem um costume de desacreditar o teor violento das ações, nomeando as agressões como birras entre casais, ou é indicada em função da morosidade da justiça que justifica a “conversa” como uma medida mais rápida. Tais “conversas” são oferecidas às mulheres como alternativas frente à possibilidade de deixar a ficha policial do agressor “suja”, caso a queixa se efetive, tornando a decisão pela queixa uma responsabilidade para a mulher no que tange às implicações na vida presente e futura dos agressores frente a uma denúncia policial.

Ela [Assistente Social da DEAM] (...) me disse que não era desse jeito, que eu teria que dar uma queixa dele, que o nome dele ia ficar sujo perante a lei e que também não ia ser fácil assim: hoje eu dar a queixa e amanhã o juiz já acatar [a concessão da medida protetiva]. Não, que também ia ter uma demora, que também ia ter meses, entendeu? Não era assim do jeito que eu tava imaginando. Então, ela acharia melhor dar um convite a ele e ele vir pra poder a gente sentar e conversar. (Lívia)

(...) Não era o que eu esperava, eu achei que ia chegar, dar uma queixa, abrir um processo contra ele, tal, mas eu tive opções pra resolver, que seria de dar uma queixa abrindo processo e tinha a de conversar com assistente social e mandar chamar ele pra uma conversa, pra ver se ele ia parar ou se ele vai continuar, e aí assim depois eu vou abrir um processo se ele não parar, mas o que eu esperava basicamente assim, era isso que eu ia chegar aqui e ia dar uma queixa e já ia abrir um processo contra ele. Mas foi bom. Foi bom que eu tive a opção de escolher. (Eva)

(...) aí quando você chega ali tem duas opções: tem a opção de você chamar ele, ela [atendente da DEAM] falou: ‘tem a opção de você, de mandar, o documento pra chamar ele pra conversar vocês dois com a assistente social e tem a opção de você já ir direto, dar a queixa dele, e aí você fazendo isso,

você vai, tipo assim, você vai prejudicar ele pra vida toda (...) a ficha dele vai ficar suja pra sempre'; eu disse: 'não; eu não quero isso'; porque vai que lá na frente ele queira mudar o ritmo da vida dele? E aí até pra ele arranjar um trabalho pra ele. Pra ele até sustentar o filho dele, vai ser difícil, porque vai tá lá sujo, pra sempre. A vida dele vai tá complicada, aí eu preferi essa conversa, porque iam dizer o que é que iria acontecer, se ele viesse fazer alguma coisa de ruim comigo, entendeu? Então preferi essa conversa. E aí foi no momento que eu peguei a carta, e entreguei lá na casa da mãe dele. (Danusa)

Vale ressaltar frente a essas conduções pela DEAM que as delegacias não têm papel conciliador e reconciliador, mas sim atribuições de

prevenir, registrar, investigar e reprimir atos ou condutas baseadas no gênero que se configurem infrações penais e que tenham sido cometidos contra mulheres em situação de violência, por meio de acolhimento com escuta ativa (...) (BRASIL, 2010).

Imbricada à dimensão que toma a violência enquanto crime, há também uma dimensão mais relacional, representada por serviços especializados que trabalham na inclusão da mulher em outros espaços sociais com o objetivo de valorizar as relações intersubjetivas e promover mudanças e reorganizações de suas vidas. Podemos pontuar aqui os serviços que contam com a presença de psicólogos, assistentes sociais e pedagogos, assim como suporte jurídico, que abordam os efeitos da violência nos diversos âmbitos da vida e que geram reflexos nas suas condições de moradia, emprego e renda, guarda dos filhos, etc. As mulheres que acessam a Rede a partir desses serviços com caráter psicossocial, ou que são encaminhadas em algum momento da sua trajetória a esses pontos de atenção, apresentam um percurso mais variado, com diversos pontos da Rede acessados, com a finalidade de abarcar as mais variadas dimensões de sua vida.

É notório que a assistência policial e a jurídica não estabelecem relações mais amplas com outros setores de apoio, sendo quase inexistentes os encaminhamentos que partem daí para serviços de saúde ou de atenção psicossocial. Na maioria das vezes, os fluxos mais instituídos se dão entre assistência policial e jurídica, corroborando com o estudo de Schraiber et al (2012) que identificaram que as conexões entre serviços de assistência policial e jurídica com serviços de saúde e atenção psicossocial não se estabelecem, prevalecendo uma fragmentação da assistência ocasionada por desconhecimento de ambos acerca dos serviços que compõem a Rede.

Kiss et al (2007) identificaram em seu estudo que os profissionais da assistência jurídica e policial focalizam a violência estritamente nos aspectos legais do caso, lidando com a violência enquanto crime, sem comprometimento com a atenção à mulher. Por outro lado, os serviços chamados psicossociais lidam com a assistência aos sujeitos em situação de vulnerabilidade, intervindo na subjetividade da mulher a partir das experiências vivenciadas. É notório, então, que os vínculos que são construídos com estes últimos serviços são mais fortes, onde as mulheres identificam que podem ter o apoio necessário para o enfrentamento da violência.

Nada de resolver, pra ele ir preso. Tanto que eu fui, fiz cirurgia, saí; dei, prestei o B.O., fiz corpo de delito lá no IML, da cirurgia, tudo direitinho e tal, e nada. Aí quando eu melhorei, que eu retornei ao GEDEM<sup>13</sup>, fui pra doutor R., pra doutora C., (...) Na minha frente, doutor R. pegou o telefone, ele ligou pra Maria da Penha, (...) pra ronda. E depois ligou na minha frente (...) pra 1ª Vara. E pediu pra falar com o defensor. (...) E aí ele falou tudo (...) entrei para o programa da ronda Maria da Penha, e foi aí que a DEAM me botou na medida protetiva, (...) ele também cobrou do juiz o que aconteceu, ele [o agressor] foi preso. (Letícia)

Nessa perspectiva, é necessário destacar as especificidades de alguns serviços da Rede. Um serviço que merece destaque nessa discussão é o Instituto Médico Legal. Enquanto um serviço da Segurança Pública, desempenha uma função importante na coleta de provas que serão necessárias ao processo judicial e à condenação do agressor. É o IML responsável pela coleta ou validação das provas recolhidas e que dará providências periciais do caso.

A função do serviço é limitada a procedimentos específicos que restringe a atuação dos profissionais do serviço a meros executores, sem interação, escuta e acolhimento das mulheres. Todas as entrevistadas relataram que o atendimento se restringiu à observação das marcas e implicações no corpo da violência, não havendo nenhum nível de interação entre médico e vítima, sendo assim restrita a atuação desse serviço que não propõe ações ou intervenções no caso e, evidentemente, não tem nenhum comprometimento com o conhecimento da mulher acerca da Rede e sobre o seu próprio caso. Até mesmo no que se refere a informação acerca da necessidade daquele procedimento para o mesmo não são comunicadas, restringindo-se à comunicação apenas dos prazos de entrega dos exames e o local para onde o mesmo será enviado. Para as mulheres entrevistadas, em contrapartida, esse

<sup>13</sup> Apesar de estar localizado no âmbito da Justiça (Ministério Público), o Grupo de Atuação Especial em Defesa da Mulher atua de forma multidisciplinar, garantindo em sua equipe assistentes sociais e psicólogos que promovem um acompanhamento à mulher diferenciado, dado o caráter desses profissionais que se distingue em relação aos operadores da Justiça que não apresentam sensibilidade para a escuta e conhecimento necessário dos trâmites e encaminhamentos na Rede de Atenção.

atendimento é avaliado como “normal”, dentro de uma expectativa já existente de como deve ocorrer esse tipo de procedimento.

Ele [médico do IML] me atendeu normal, ele olhou minhas unhas, eu expliquei a ele qual foi a situação, ele simplesmente fez o exame (...) foi profissionalismo sempre, o médico tava ali olhando minhas unhas, encaminhou o laudo e pronto. (Kátia)

Simplesmente ela [a médica do IML] olhou tudo direitinho. Olhou, mediu aqui o roxo, também, a pancada, que tava aqui, também, que ele tinha me batido, e que tava essas dores (...) Aí depois que ela fez o exame e tudo, ela mandou eu aguardar que o exame ia pra delegacia. (Alda)

Tratam a gente bem, (...) Tem atenção, perguntam direitinho. Aí ele olha, (...) o da cabeça, eles olham, eles contam, eles anotam, eles mede. Aí teve um porrada que eu levei no rosto, eles botam o aparelho, aí eles fazem anotações, a gente vê que eles realmente (...) anotam lá e pronto, acabou. (Letícia)

Entretanto, faz-se necessário pontuar que há um entendimento de que este serviço tem uma atuação para além das questões referentes à violência doméstica, o que justificaria um engessamento da atuação frente à diversidade de casos que precisam lidar no cotidiano do trabalho.

É importante trazer também para o centro dessa discussão o lugar ocupado pelo setor saúde no enfrentamento às mulheres vítimas de violência. Primeiramente, destacar a importância da sensibilidade dos profissionais médicos em identificar que certas implicações na saúde da mulher podem ser intercorrências provocadas pela violência. Duas das entrevistadas acessaram a Rede através de unidades de saúde. Em contrapartida, a participação da saúde, nesses casos, se restringiu a identificação e indicação de serviços onde a mulher poderia buscar ajuda, não havendo uma participação mais ativa desses equipamentos e profissionais no acompanhamento dessa mulher na Rede, assim como em ações de monitoramento e propondo conjuntamente ações e intervindo na trajetória da mesma. Vale ressaltar aqui, que as unidades de saúde são equipamentos que fazem parte da Rede de Atenção à violência contra a mulher, pois são previstas a importância dos mesmos na identificação e acompanhamento dos casos de violência, apesar de os mesmos não terem participação ativa na articulação da Rede e não se responsabilizarem conjuntamente nas ações. Isso ocorre, seja pelo atropelamento frente às inúmeras demandas que esses serviços precisam dar conta, seja pelo não reconhecimento do seu papel e participação enquanto ponto de atenção nessa Rede.

De todo modo, como afirmam Borsoi et al (2009), é importante incluir nas práticas de saúde as questões relativas à violência, tomando os problemas daí decorrentes como concernentes ao sujeito social. Ou seja, faz-se necessário que as práticas de saúde estejam atentas à multiplicidade do fenômeno social, todas as suas nuances e atravessamentos, para além dos sintomas apresentados e de uma atuação que incide apenas nesse sintoma, sem tomar a totalidade da vida do sujeito. Assim, a violência deve ser encarada como uma faceta que afeta diretamente os diversos níveis da vida social da mulher, sendo a saúde uma dessas dimensões.

Fui procurar atendimento, que eu tava com a pressão muito alta. (...) eu disse assim: ‘eu tô vendo a hora, eu vou perder minha casa, eu também tô perdendo minha saúde’; ela [médica da unidade de saúde] disse assim: ‘menina, por que você não vai na Defensoria? Você vai na Defensoria, depois você dá uma queixa lá na Delegacia das Mulheres’ (Dara)

(...) aí ela [médica unidade de saúde] começou a me perguntar se eu tava passando alguma coisa, aí eu comecei contar, ela começou me dar orientação, (...) pra mim procurar, aí ela me deu uns endereços; se quisesse, pra mim procurar, tinha um bocado de endereço (...) aí eu peguei e procurei o lugar mais perto (...) Ela disse pra mim procurar alguma ajuda assim, dar uma queixa na delegacia; se eu não quisesse ir na delegacia, pra ir na assistente social, assim num lugar. Perguntou se eu queria que ela colocasse os nomes, eu falei ‘quero’, aí ela me deu. Ainda fiquei um bocado de tempo sem ir, com esse papel na mão e sofrendo dentro de casa (Sara).

Outra especificidade que precisa ser pontuada diz respeito à ausência de conhecimento por parte das usuárias do papel da Vara de violência doméstica e familiar contra a mulher nos seus casos. Apenas duas entrevistadas conseguem explicar o porquê da existência das Varas e o objetivo destes serviços no seu caso, uma (Kátia) principalmente em função da sua formação em Direito; as demais demonstram confusão acerca de suas presenças naquele espaço, se é em função da violência ou de outras dimensões da vida, como questões de bens, por exemplo. Fica óbvio também que os profissionais responsáveis pelo atendimento não explicam o objetivo daquelas mulheres estarem ali para atendimento.

(...) não sei [o porquê que está na Vara]. Acho que, no caso, pela lesão, lesão corporal, foram várias vezes, eu acho que aí já foi um crime, né? (Letícia)

Eu acho que é por causa da violência. Eu entendi aí, quando ela [Assistente Social da Vara] falou, que foi por causa da violência. (...) como ela tá me perguntando só de violência doméstica, então é disso aí. Não me fez nenhuma pergunta sobre casa, se eu perdi a casa, quando foi, até agora não ouvi essa história. (Dara)

(...) a medida protetiva não sai assim não. Você conversa com a advogada, ela colhe as informações, tá? Digita, aí passa para o Juiz, que aí o Juiz que vai expedir essa medida protetiva. Depois que o Juiz expede, que ela é em torno de 15 a 30 dias pro Juiz expedir. A minha foi expedida menos de 15 dias, a minha foi, acho que, com três dias. (...) Mas depois que é expedido, tem que ir pro cartório pra distribuição, aí distribui pra uma Vara X, Vara Y. E aí a minha foi distribuída, certamente violência contra a mulher seria nessa Vara, é, de Família. (Nice)

À 1ª Vara de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher cabe processar e julgar ações referentes à violência. Para isso, a mulher deve prestar queixa na Delegacia mais próxima para registrarem a ocorrência. Em seguida, o agente policial remeterá (no prazo de 48 horas) o inquérito ao juízo competente que analisará, em caráter liminar, os pedidos feitos pela agredida. As medidas protetivas de urgência poderão ser concebidas de imediato pelo Juiz, independentemente de audiência das partes e de manifestação do Ministério Público, que será prontamente comunicado.

Para além do desconhecimento acerca da função de alguns serviços ao longo das trajetórias construídas pelas usuárias, outro ponto observado nas entrevistas é também o desconhecimento acerca da função dos profissionais responsáveis pelo atendimento, ou seja, muitas vezes as mulheres não sabem especificar a função da pessoa responsável pelo seu atendimento. Esse desconhecimento é evidente nos serviços como a DEAM e a Defensoria, fenômeno que não ocorre nos serviços onde as relações ocorrem com profissionais da psicologia e do serviço social, como o CRAM Loreta Valadares e o GEDEM, por exemplo.

Quem me atendeu lá [na DEAM] acho que foi o delegado, não sei, foi um que tava sentado lá. Aí eu prestei a queixa, falei o que tava acontecendo em casa, sobre que ele tinha quebrado uma garrafa no meu pé, tava quebrando as coisas dentro de casa. Aí prestei a queixa, aí eu trouxe pra cá [CRAM Loreta Valadares] o boletim de ocorrência. (Sara)

Esse achado denuncia o tipo de vínculo que é construído com a usuária com os profissionais que trabalham com as dimensões mais subjetivas e sociais da mulher, diferente daqueles que centram suas condutas no ato violento em si, na investigação e criminalização do mesmo. Este vínculo denota a relação de confiança que é construído com tais profissionais e a sensação de apoio que aí advém quando a mulher se sente contemplada em todas as dimensões de suas vidas e nas suas demandas psicossociais.

Em suma, o que os dados revelam é que a necessidade de se entender a comunicação como algo que está além de uma mera transferência de informação, mas sim como um ato que implica intenções diversas e posições dos sujeitos no mundo e nas relações que estabelecem. Assim, é importante que se encare a informação como algo que precisa ser adequadamente assimilada para a produção de conhecimento e melhor convivência social. Receber e elaborar a informação impacta diretamente nos contextos interacionais dos envolvidos e provoca mudanças nos seus espaços de convivência. No que tange às finalidades da Rede de Atenção à violência contra as mulheres, assegurar que as informações sejam passadas e compartilhadas de forma eficiente entre os sujeitos envolvidos é uma forma de garantir ganhos importantes no que tange à resolução de problemas, à garantia de direitos e ao enfrentamento à violência.

A intervenção sobre o fenômeno da violência relaciona-se com a capacidade do profissional em reconhecer tal vivência, a partir da sua compreensão acerca da complexidade do fenômeno que favorecerá a identificação das diferentes demandas que este fenômeno abarca, demandas estas que suplantam a resolução por via de um único serviço (MENEZES, et al, 2014). Este aspecto será melhor abordado na próxima categoria de análise que irá discutir a questão da resolutividade dos casos e a qualidade da atenção prestada às mulheres na Rede de Atenção.

#### 4.2.3 Qualidade da atenção/Resolutividade

De antemão, não se pode perder de vista que, ao se estabelecer uma rede de serviços, parte-se da prerrogativa que suas ações devem ser articuladas e seus agentes devem interagir para possibilitar o estabelecimento de um projeto assistencial comum, onde cada setor assistencial tem uma contribuição específica, mas todos têm como horizonte a defesa dos direitos humanos e sociais aliados a um fazer ético-político (D'OLIVEIRA, SCHRAIBER, 2013).

No entanto, o que se observa na Rede de Atenção aqui estudada é que o tempo que as mulheres levam construindo suas trajetórias na Rede é longo, marcado por idas e vindas aos serviços, e em muitas situações, sofrendo revitimizações ao longo do caminho, sempre que precisam recontar a sua história ou quando procuram novamente o serviço, frente a um novo episódio de violência.

Cabe aqui um parêntese no que tange à dimensão subjetiva desse tempo, que se refere ao tempo necessário à mulher para amadurecer decisões, elaborar e processar o rompimento, promover o “desligamento” do agressor, tempo necessário para que ela possa decidir, vacilar, voltar atrás, decidir novamente, enfim, processos que estarão sempre presentes ao longo do trajeto de rompimento do ciclo da violência, mesmo quando as repostas institucionais são ótimas. Esse tempo subjetivo pode ter repercussões no agravamento da situação de violência, mas os problemas que se colocam aqui é que quando aliado a ele acrescenta-se a desatenção dos serviços que deveriam acolher as demandas das mulheres e auxiliá-las na tomada de decisão para os enfrentamentos necessários.

Além de estarem sujeitas a processos de revitimizações na medida em que repetem seus relatos, as mulheres têm que lidar também com o descrédito a que suas histórias estão sujeitas, esboçados nas falas dos operadores dos serviços, através de desencorajamento da mulher por seguir adiante com o caso, falta de compreensão quanto as questões da desigualdade de gênero e as manifestações violentas advindas daí, assim como a falta de preparo necessário para o acolhimento e escuta dessa mulher nas suas demandas e fragilidades manifestas. Por essa razão, a Rede de Atenção nem sempre tem a confiança das mulheres, o que as leva, muitas vezes, a ter que construir de forma isolada estratégias que venham a minimizar os efeitos da violência, seja de modo a permitir que vislumbrem melhores condições de vida para si (DUTRA, 2013), seja para a construção de trajetórias na Rede frente à falta de apoio e ausência de acompanhamento.

É notório, a partir dos fragmentos das falas a seguir, que tais condutas são mais evidentes nas Delegacias, indicando uma fragilidade deste serviço, seja no preparo dos seus operadores quanto ao entendimento da violência contra a mulher, como pelo acolhimento, escuta, acompanhamento e encaminhamento da usuária, aspecto que também já foi discutido no tópico anterior.

[Sobre o primeiro atendimento na Delegacia de Periperi antes de existir a DEAM] Não me orientaram em nada, (...) **‘mas se eu fosse a senhora eu não ia registrar, se a senhora quiser desistir, a senhora vem aqui e pronto’**. E acabou, não me orientaram nada. Não fizeram nada, nada, nada vezes nada, a não ser me humilhar lá (...) E eu cheguei num estado, diante de tudo, eu tinha feito xixi na roupa de tanto medo, cheguei muito fragilizada. E o delegado: ‘você tem certeza que a senhora quer, a senhora tem certeza? E o que senhora queria na rua?’. Ou seja, parecendo até que eu não tinha o direito de ir e vir. (Nice) (grifo nosso)

[Sobre o segundo atendimento na DEAM] ‘ele lhe bateu?’; ‘não. Mas me ameaçou. Fez pressão, tem feito pressão psicológica, né? E isso é violência’.

(...) **‘ah, mas ele não lhe bateu, vai ficar difícil de registrar a queixa assim’**. (...) Eu nem citei, mas eu pensei comigo mesma: ‘e a lei Maria da Penha? Então a violência patrimonial, a violência psicológica, não entra nada disso, só a física?’ (Nice) (grifo nosso)

(...) ele [profissional de psicologia da Vara] não levou em consideração nada do que eu disse a ele (...) **ele só se preocupou o tempo inteiro da entrevista com o fato do agressor estar sendo penalizado financeiramente por não estar trabalhando nas ruas**. (Kátia) (grifo nosso)

(...) eles [atendentes da DEAM] ficam conversando com os outros o tempo todo. **Faz pouco caso, teve duas coisas que eu narrei que não botaram**, eu fui falar com a delegada e a delegada que botou. E ficam olhando assim pra gente (...) poxa, se a gente tá ali sentada é porque a gente tá sofrendo, porque a gente quer resolver aquele problema. ‘Não tem mais alguma coisa? Só isso?’; tipo assim (...) se a gente não tá ali determinada, eu te digo que a gente volta. A gente chega dali e a gente volta. (Letícia) (grifo nosso)

(...) teve muitos que fez assim: **‘olhe, isso aí é nada; aí vai voltar atrás’**. (...) **‘Daqui um dia tá junto’**. Aí eu ficava assim olhando, dava até vontade de levantar e sair. (...) é por isso que muitas mulheres não vêm dar queixa, por causa desse tipo de coisa, né?”(Rosane) (grifo nosso)

Estudos de Vilela et al (2011), Meneghel et al (2011) e Sagot (2000) apontam que a busca de mulheres vítimas de violência por interromper o ciclo de violência é repleta de respostas cuja finalidade é dissuadi-la do seu projeto, corroborada por informações e atitudes não acolhedoras e repletas de julgamento moral. Dutra (2013) em seu estudo também destaca que a compreensão da violência como paradigma da desigualdade de gênero não é comum entre os diversos dispositivos institucionais de atenção à mulher, havendo justificativas às agressões, ofensas e humilhações infringidas à mulher em função do comportamento desta última avaliado como pouco adequado ou provocador. As falas pontuadas acima são emblemáticas para esboçar o não entendimento das questões referentes à violência contra a mulher, assim como a responsabilização da mulher pela violência sofrida, resultando em descrença quanto à resolução do seu problema e até mesmo em desistência de seguir adiante com o processo.

Nas entrevistas realizadas com as usuárias foi perceptível que suas trajetórias refletem a baixa resolutividade dos problemas de violência, assim como a morosidade do processo que obriga a mulher a repetidos acessos aos serviços. Principalmente no que tange à Justiça, esses acessos contínuos são mais comuns, frente ao não andamento dos casos, não realização das audiências, deixando a mulher à mercê de novos episódios violentos, obrigando-a a novos acessos aos serviços.

Eu acharia que fosse mais rápido, justamente pra tentar resolver esse problema de nós mulheres que passam por essas coisas, tanto agressão verbal como física, resolvesse logo; a gente espera muito tempo e essas coisas deixa a mulher cada vez mais, vamos dizer assim, depressiva. (...) Por você tá esperando, por você achar que aquilo tinha que resolver... Não digo naquela hora, mas em poucos dias e não em meses. Quer dizer, trinta a sessenta dias... Já dá tempo suficiente pra um cara pegar e te matar. (...) Eu acharia que a Defensoria Pública deveria ser mais rápida ou mais ágil em relação a essas coisas. (Lívia)

A morosidade para resolução dos casos é reflexo também dos fluxos de encaminhamentos e de informação que não ocorrem nessa Rede de Atenção. Como discutido na categoria anterior, a falta de informação acerca do caso, dos serviços os quais percorre assim como a ausência de comunicação entre os pontos de apoio refletem nessa lentidão, colocando a mulher em uma situação de desamparo, descrente e desmotivada para seguir em frente.

(...) Até você ter forças, mas pra você ter forças, você precisa ter um apoio mesmo e, e inclusive de uma rede. Eu só senti que a rede não funcionou (...) Eu me senti impotente, porque é a rede que tinha que encaminhar e não encaminhou. (Nice)

(...) eu vou dizer pra você, eu acho que aí só Deus, sabe? Eu fico esperando muito por Deus, porque a Justiça da Terra, eu sei que acontece, mas é muito lenta. É lenta, às vezes quando tá pra resolver, você não tem mais forças, eu não tenho mais forças, pra lutar com essas coisas. Eu tenho muito documento aqui, tem documento que eu nem entendo porque é que eu tenho (...) (Dara)

quando eu chego nessa Vara, não tem informação. E o tratamento foi péssimo, entendeu? E fui nessa Vara três vezes: fui a primeira vez, (...) depois fui de quatro, oito dias, e depois eu desisti. (Nice)

O descrédito e a posterior desistência em dar continuidade ao processo é comum na fala das mulheres, cuja trajetória é marcada por desistência e retornos frente a novos episódios.

E hoje eu teria (...) a segunda audiência, que era da medida protetiva. (...) já tinha tomado ciência de que já tinha perdido o único efeito que eu achava que impedia de ele vir atrás a mim, que era não ter o porte de armas dele – já não existe mais, ele voltou às ruas, porque agora ele já voltou a ter o porte de arma. Então, eu achei que eu não tinha mais o que fazer lá. E hoje eu não fui lá. (...) tô desistindo porque pra mim a medida não tem mais sentido nenhum, porque a 300 metros, se ele dá um tiro com uma arma um pouco maior, como ele tinha uma arma (...) de alta precisão; ele vai me matar do mesmo jeito (Kátia)

Mesmo aquelas usuárias que não desistem de todo o processo, apresentam falas carregadas de descrenças, ideia que povoa o imaginário do senso comum e até mesmo do próprio agressor de que a queixa em nada resulta.

Olhe, vou ser sincera, foi nessa segunda queixa, eu só ouvi neguinho dizer: ‘ah, não dá em nada’. Tanto que na parte dele, ele falou isso: ‘ah, se me desse queixa, não ia dar em nada’; que ele achou que na primeira como não deu, né? Mas porque não fui adiante. Se eu fosse, eu acho que daria, né? (Alda)

Gomes (2009) pontua que o descrédito na denúncia tem relação direta com a morosidade do trâmite do processo e a conseqüente impunidade dos agressores, o que interfere negativamente no processo de enfrentamento da violência. De modo a responder à morosidade desses trâmites, a Lei Maria da Penha recomenda um prazo à autoridade policial de 48 horas para que seja remetida ao juiz o pedido da vítima para a concessão imediata de medidas protetoras de urgência, estas também no prazo máximo de 48 horas, independentemente de audiência das partes e de manifestação do Ministério Público, que adotará as providências cabíveis (BRASIL, 2006).

Entre as medidas protetoras de urgência contra o agressor algumas são, a saber: a suspensão da posse ou restrição do porte de armas; afastamento do lar, domicílio ou local de convivência com a ofendida; proibição de aproximação da ofendida, de seus familiares e das testemunhas, fixando o limite mínimo de distância entre estes e o agressor; proibição do contato com a ofendida, seus familiares e testemunhas por qualquer meio de comunicação, assim como frequentar determinados lugares, a fim de preservar a integridade física e psicológica da ofendida (BRASIL, 2006).

Em relação à emissão das medidas protetivas, seis entrevistadas tiveram acesso as mesmas, umas de maneira mais rápida, outras apresentando percalços para a sua liberação (três participantes só tiveram medidas protetivas emitidas após novos episódios de violência) e/ou permanência. Como no caso de Kátia, a seguir, que denota sua insatisfação frente à necessidade de todo momento ter que estar provando que foi vítima de violência para fazer a manutenção das medidas.

(...) se eu vou lá abrir uma queixa e peço uma coisa a um juiz, eu tenho que tá lá sempre pra provar isso, como vítima, como mulher. Eu não quero mais saber dessa história, eu quero é justamente esquecer que isso aconteceu na minha vida. (Kátia)

O descrédito por parte das mulheres não se limita apenas à denúncia, mas fica evidente também em relação aos trâmites da concessão das medidas protetivas. A relação de confiança com os serviços e com as ações necessárias para garantir a sua retirada da situação de violência fica prejudicada na medida em que suas expectativas não são correspondidas.

Eu pensava que ia ser mais rigoroso com ele (...) rigoroso pela lei, né? Mas, não foi o que eu pensei. Porque eu achava que nunca deveria ter suspenso minha medida protetiva, porque ele foi tentativa de homicídio. (Rosane)

Porque eu achei que seria uma coisa mais rápida, na delegacia (...) Esperava assim, que fosse assim, ligar, dar uma queixa e ali mesmo eu conseguiria resolver, assim, abrir um processo contra ele (...) (Eva)

Há de se considerar também que, muita vez ao procurar a DEAM para obter ajuda, as mulheres esboçam dúvidas quanto as suas intenções em criminalizar e punir os agressores. As vezes, precisam, em um primeiro momento, ter o suporte necessário para resolver o problema, ou para fazê-los saírem de casa ou apenas assustá-los para que os mesmos parem de perturbá-las. Não confundir essas expectativas das mulheres com as condutas apresentadas por alguns agentes da DEAM de persuadi-las a darem queixa, responsabilizando-as pela escolha em “sujar” as fichas dos seus agressores, comprometendo, assim, o futuro deles.

(...) Aí depois, ela chegou me disse pra mim (...): ‘olhe, a senhora quer que a gente vá buscar ele agora?’. Eu disse: ‘não, eu queria que a senhora chamasse ele, pra ter uma conversa’. Porque no momento, eu não tava querendo, eu não fui lá pra prejudicar. Eu queria que chamasse, é uma confusão que eu tinha, eu queria que chamasse ele – pra mim era assim, chamava os dois pra conversar normal, mas não foi assim. (...) na verdade que eu não quero que ninguém vá preso, até porque meu filho nunca vai me perdoar; eu quero que chame ele pra conversa, eu só quero que ele me deixe em paz; eu sempre tô dizendo isso, eu quero paz dele, quero que ele me esqueça que eu existo; não quero que fique com aquela insistência de que ele me quer, que eu sou dele, eu não sou de ninguém, eu sou de Deus; eu não quero. (Dara)

Muitas das mulheres que vão as DEAM's raramente consideram as queixas que apresentam como passíveis de criminalização. Sendo as Delegacias como o espaço mais conhecido e mais legitimado de acesso à Rede e de enfrentamento à violência, as mulheres buscam nela uma mediação do conflito privado, cujas expectativas estão relacionadas a “dar uma dura” ou um susto no marido (SCHRAIBER E D'OLIVEIRA, 1999; BRANDÃO, 2006). Parente et al (2009) identificaram que a hesitação em criminalizar o parceiro é o que torna comum a retirada da queixa, desqualificando o problema como crime frente aos policiais, que

o toma como um problema mais social ou psicológico, e que acaba por determinar a validade ou não de se abrir um inquérito. Para a mulher, a expectativa está diretamente ligada na restauração da ordem familiar que será garantida por medidas corretivas e não por punição, porém, nem sempre encontram policiais dispostos a exercerem a função de mediadores de conflitos domésticos (BRANDÃO 2006).

Neste estudo, o que foi possível perceber é que essa mediação frente à negativa de criminalização do parceiro pela mulher passa a ser responsabilidade do serviço social, que cumpre o papel de mediadora de conflitos, chamando ambas as partes para uma conversa de modo a não ser necessária a abertura do processo. Ao mesmo tempo em que esta conduta parece ter boa receptividade entre algumas usuárias, a exemplo das falas de Eva e Danusa, denota, em contrapartida, um descrédito na fala de Lívia de que algo de fato resolutivo vá acontecer na sua situação.

(...) o que eu esperava basicamente assim, era isso que eu ia chegar aqui e ia dar uma queixa e já ia abrir um processo contra ele. Mas foi bom. Foi bom que eu tive a opção de escolher. (Eva)

A vida dele vai tá complicada, aí eu preferi essa conversa, porque iam dizer o que é que iria acontecer, se ele viesse fazer alguma coisa de ruim comigo, entendeu? Então preferi essa conversa. E aí foi no momento que eu peguei a carta, e entreguei lá na casa da mãe dele. (Danusa)

(...) eu gostei em relação ao atendimento e do que ela [Assistente Social da DEAM] falou, porque ela realmente é uma pessoa que sabe conversar bastante, mas eu tô saindo daqui agora, pra mim deu no mesmo, não adiantou nada. (...) Na verdade, eu tô me sentindo que não vai resolver. Eu espero que resolva, porque ela disse que era pra gente tentar ser amigo até o dia da audiência em questão (...) (Lívia)

Na busca por resolutividade, outras expectativas são identificadas nos relatos das mulheres, destacando-se a esperança de serem apoiadas e acompanhadas nos seus percursos por alguém ou local que possam auxiliá-las na resolução do problema.

(...) porque eu queria um apoio, eu queria alguém que pegasse em minha causa, que resolvesse, da maneira que fosse pra ser resolvida. Você tá me entendendo? E que me desse assim pra mim, uma coisa, ‘dona Dara, foi tudo resolvido aqui, tá tudo resolvido’ (...) Eu não achei, não vou mentir pra você que eu não achei. Quer dizer, eu tive que voltar de novo, quer dizer, não me procuraram (...) Não foram procurar saber se eu estava bem, como era que tava meu filho (...) tava morando nessa casa que eu fui ameaçada várias vezes. Ninguém foi me procurar, não me mandaram um papel pra poder me dizer. (Dara)

É bom, porque se eu não fosse a entrada aqui [CRAM Loreta Valadares] os problemas, eu tava achando que não ia ter fim. Mas aqui, eu vindo pr'aqui, eu já vejo que vai ter fim. Eu já vejo um fim de uma situação. Que eu esperava não ter fim, que eu ia morrer nisso, ficar nisso aí. (Sara)

A obtenção de apoio por um profissional (através de uma orientação ou tomando a frente na garantia dos direitos mínimos que não foram alcançados frente a entraves burocráticos) ou a realização de atividades para além da dimensão judicial (como a exemplo dos trabalhos em grupo que trabalham a dimensão subjetiva da mulher) são avaliadas positivamente pelas usuárias por possibilitar a sensação de que não estão sozinhas ao longo da trajetória.

Os relatos esboçam que existe um diferencial de condutas e encaminhamentos quando a mulher não se encontra na Rede de forma solitária, mas encontra em profissionais e serviços que, a rigor, têm mais conhecimento sobre os trâmites legais e sobre os encaminhamentos necessários ao caso, o apoio para assumir as rédeas dos acessos e tensionamentos junto aos serviços para agilizar e efetivar as ações imprescindíveis para a garantia de direitos. Assim, as mulheres que acreditam e confiam nas instituições as quais acessam, diminuem a permanência na situação de violência, sua suscetibilidade e severidade, adotando, assim, práticas e comportamentos mais adequados para o enfrentamento à violência (PARENTE et al, 2009)

Dos dois atendimentos não tenho do que me queixar, principalmente lá com o advogado, ele pra mim foi um excelente, advogado não, defensor. Um excelente defensor e me falou as coisas cabíveis dentro do que eu tava passando. (...) O problema mesmo é a demora da justiça em si. (Lívia)

Eu tô abalada, mas eu tô mais tranquila. Porque com informação, você sabendo realmente como funciona, como realmente é, como no 180, que eu não tinha informação e aqui na DEAM, a pessoa te explicando como realmente, o que vai acontecer, como deve ser o procedimento, você fica mais tranquila. Eu tô mais tranquila. (Eva)

Vou te dizer uma coisa, viu? De todo o meu coração. Na 1ª Vara, me trataram como vítima, como mulher. Coisa que a DEAM nunca tratou. Me ouviram. Queriam saber se eu estava sozinha, que a viatura ia me acompanhar pra poder fazer, porque eu tava lesionada. (Letícia)

(...) Vim depois aqui [CRAM Loreta Valadares] pra uma sessão de terapia em grupo, foi muito boa, muito boa. E a gente começa a ver que a gente não tá sozinha não (...) Os daqui são muito bons – os serviços não judicializados, sim. Até o meu primeiro atendimento (...) achei interessante tudo e tal, toda a abordagem, questão da sensibilidade de perceber isso, praticamente todas as pessoas nas quais eu convivi eram mulheres também, eu acho que isso facilitava muito. (Kátia)

Quando a gente tá passando por essas coisas assim, a gente fica passando só, se sente só. Eu agora, vindo, agora nessa situação vindo pra cá [CRAM Loreta Valadares] que eu me sentindo mais assim, que tem alguém do lado pra ajudar. Ajudar a resolver. (Sara)

[Após o atendimento na Defensoria Pública] (...) eu me senti, que eu tinha alguém, sabe? Que tava cuidando das minhas coisas, cuidando, né? Eu tinha um apoio, eu achei um apoio. Na verdade, eu tinha certeza que ali ia resolveria, saí de lá com tudo assim, ‘graças a Deus, meu Deus, tem alguém que se importa comigo’. (Dara)

As relações de confiança e os vínculos firmados a partir daí são importantes fatores na construção das trajetórias das mulheres na Rede que incidem diretamente na crença acerca da resolutividade do seu problema. Esses fatores incidem também nos sentimentos que acompanham as mulheres ao longo de suas trajetórias, aspecto este que merece destaque nessa discussão. Ao se sentirem menos solitárias e confiantes de que são apoiadas nas suas buscas, as mulheres podem levar adiante seus casos e re significar os sentimentos que precisam lidar nessa busca por resoluções.

É importante destacar que os sentimentos que emergem ao longo de todo o percurso que as mulheres vão construindo na Rede terão reflexos na avaliação dos pontos de atenção os quais acessam. Esses sentimentos estarão em jogo em toda a trajetória percorrida, desde o episódio violento que determina a busca pela ajuda, até as demais tomadas de decisões, os vacilos, os recuos, as incertezas que marcam as trajetórias das mulheres na busca por resolução do problema. Assim, tais sentimentos em jogo em todo o processo influenciam não apenas a forma como as mulheres avaliarão a atenção recebida, mas também será importante, na medida em que ela constrói os vínculos e as relações por onde passa, para vislumbrar a resolução para o seu problema.

Os sentimentos que a mulher vivencia em decorrência da violência são um misto de insegurança, medo, culpa, raiva, tristeza e indignação. São sentimentos que interferem diretamente na sua tomada de decisão para o rompimento com o ciclo de violência e o acesso à Rede, seja pelo receio de represálias por parte do agressor, pelo descrédito em relação a um fim para o seu problema frente a exemplos que têm conhecimento e que “não dão em nada” ou, até mesmo, por sentimento de culpa, por se sentirem responsáveis pela situação a qual se submeteram ao longo do tempo.

O medo é o sentimento mais evidente, presente nas falas de todas as participantes do estudo. Este sentimento teve papel decisivo, tanto pela manutenção da situação de violência ao longo do tempo como pela tomada de decisão da mulher frente à gravidade dos episódios e

cronicidade da situação conjugal. O medo é um fator importante de controle, opressão e intimidação, que silencia o problema da violência conjugal (SOUTO E BRAGA, 2009). Este se articula com diferentes tipos de sentimentos envolvidos em função da agressão, como baixa autoestima e também esperança de que o marido se arrependa e cesse os comportamentos agressivos (LEITE et al, 2013).

O mesmo tempo que eu tinha medo, ao mesmo tempo eu tava querendo desistir. ‘Meu Deus, talvez mude’, né? (...) ‘Será que eu devo fazer isso? Mas, meu Deus do céu, isso aconteceu, mas foi muito grave’. (Dara)

(...) porque assim, eu não tinha isso assim certo na minha cabeça, de dar uma queixa. Eu não sei se ainda por medo, mas eu não tinha isso concreto assim, de dar essa queixa. Mesmo por telefone [180] eu fiquei assim, muito nervosa, eu fiquei até o final, registrei essa queixa, mas eu fiquei muito nervosa. (Eva)

(...) a pessoa fica assim um pouco traumatizada, porque a mulher se envolve com uma pessoa, casa com a pessoa, tem um filho com a pessoa e a pessoa olhar na sua cara e dizer que vai te matar? Que ainda não fez uma onda com você porque Deus tá segurando? É muito forte, a pessoa fica muito frustrada, entendeu? E outra, como é que eu falei, eu gosto dele, mas eu não fico com ele, primeiro que eu tenho medo, entendeu? Eu tenho medo de dar oportunidade a ele, porque antes eu ia pelo coração, por amor que eu sentia a ele, mas agora eu vou pela razão, (...) porque já aconteceu isso, (...) eu não quero que meus filhos cresça vendo essas coisas horrível, xingamento, ou vendo ele me batendo (...) (Danusa)

O medo está associado não apenas a uma tomada de decisão pelo rompimento da situação violenta, mas está associado também a diversos fatores da vida da mulher como a questão dos filhos, tanto no sentido dos mesmos presenciarem a violência, mas também como ficaria a questão da guarda frente a separação, medo de perder sua casa e ficar sem nada, acima de tudo “*medo de não se reconhecer como mulher capaz de desenvolver mecanismos de enfrentamento e superação da violência vivida*” (PARENTE, et al, 2009). Atrelado a isto, identifica-se ainda o medo do estigma social e sentimentos de destruição da autoimagem e baixa autoestima (LEITE, et al, 2013).

Foi comum nos relatos das mulheres a sensação de responsabilidade em função da violência que sofreram e muitas faziam a reflexão acerca dos erros que cometeram que a levaram a este ponto, se culpabilizando por não ter feito nada para mudar a situação.

(...) Eu também me culpo, por muitas coisas. Acho que, se eu não fosse achar que eu tava no meu limite, de não ouvir mais, eu não ia ter sofrido essa agressão, não ia tá com essa cicatriz aqui horrível (Letícia)

Então assim, a gente nunca imagina que vá acontecer com a gente, que poderá acontecer. A gente trabalha com essa coisa de culpa, onde foi que eu errei? O que será? Como é que eu poderia ter feito pra não acontecer? (Nice)

Esta culpa pode estar relacionada ao sentimento de fracasso frente à sustentação no modelo familiar de referência, cuja figura feminina tem papel central como aquela que zela e cuida do âmbito doméstico. Na medida em que algo sai fora dessa ordem familiar, cujo modelo referencial tem seus moldes na sociedade patriarcal, recai sobre a mulher a responsabilidade pelo não sucesso da manutenção da ordem e harmonia familiar. Aliada ao sentimento de culpa, o fracasso da ordem familiar está ancorada a sua autoimagem enquanto mulher, o que justifica a violência em função da centralidade do desejo e do interesse do homem pela mulher.

[Como se sentiu quando chegou ao CRAM Loreta Valadares] Um lixo. (...) imagine, o meu marido não me via mais como mulher. Eu não servia mais (...) não era mais importante pra ele. Entendeu? (Letícia)

Tomada a decisão pelo rompimento da situação de violência, o medo também está associado à piora desta situação frente ao ato da queixa, com receio de que os atos violentos se intensifiquem, piorem e coloquem a própria vida e a de seus filhos em risco.

Medo de (...) quando eu tava na delegacia, eu fiquei até preocupada dele chegar em casa e fazer qualquer coisa com os meus filhos, que tavam em casa. Entendeu? De ele saber que eu tava indo dar a queixa, e de ele fazer qualquer coisa. (Alda)

(...) porque eu tinha medo, porque as agressões dele me deixavam assim, com esse receio, com medo do que ele pudesse fazer. E todas as vezes que eu dizia que ia dar queixa ou eu pensava, eu tinha medo, tinha medo da reação dele por ele ser policial militar. E pela pessoa que eu vejo que ele é. (Eva)

Porque eu já ficava com medo, porque ele sempre dizia se desse queixa, que aí ele me matava mesmo. Aí eu fiquei sem querer, sem querer conversar, falar. (Sara)

O receio por tornar crônica a situação de violência a qual está sujeita frente à queixa se alia também ao descrédito que tal conduta repercute junto ao agressor, pois os mesmos não se preocupam com as consequências da denúncia e não temem o poder legal. Gomes (2009) ressalta que a não modificação do comportamento violento dos homens em função da ausência de preocupação de serem penalizados pelos seus atos está associada a uma

desigualdade de gênero que está ancorada cultural e socialmente e por isso não é facilmente superada por meros documentos regularizadores de formalização das denúncias.

Nessa perspectiva, o descrédito quanto à punição não reverbera apenas no agressor, mas também na vítima, pois para a mulher são notórias as fragilidades decorrentes da não punição e as consequências disso na vida delas, as deixando inseguras e descrentes do sucesso de suas empreitadas, acreditando que as ações não darão em nada e não resolverão o problema. Tal fato é agravado frente ao conhecimento de casos frustrados de outras mulheres que inclusive acabam em morte da vítima.

Eu tô me sentindo um pouco insegura, né? Porque eu tô vendo que ele não tá botando fé nisso, né? Como que você assiste televisão, tantas mulheres que dá queixa e o que é que resulta? No final? Muitas até, eles conseguem até matar, né? Muitas morre. Entendeu? (Danusa)

Porque eu já vi gente dizer, comentar depois que eu dei queixa e tudo, já vi gente dizer, que não dava em nada. Que eu não tinha proteção. (Alda)

Em síntese, a gama de sentimentos que emergem da situação de violência interfere desde a tomada de decisão, no acesso e nos modos como as mulheres constroem suas trajetórias na Rede. Esses sentimentos envolvidos têm relação também com a qualidade da atenção prestada a essas mulheres, os modos como são ou não acolhidas e ouvidas em suas demandas e, principalmente, em que medida vislumbram uma resolução para sua situação violenta. Desse modo, abarcar a dimensão dos sentimentos envolvidos é um fator de suma importância na análise da construção das trajetórias das mulheres na Rede.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É notório que apesar da existência de serviços públicos voltados para a atenção às mulheres vítimas de violência, um longo caminho ainda precisa ser trilhado para garantir a efetividade e eficácia do funcionamento dos mesmos dentro da lógica do trabalho em rede. O processo de decisão e busca por ajuda é árduo e difícil para as mulheres, de modo que as ações voltadas para elas devem abarcar, para além da atenção, também ações de promoção, prevenção e busca dos casos de violência doméstica. Todos os serviços devem estar preparados e organizados para auxiliá-las no rompimento com as situações de violência, amparando-as e minimizando as dificuldades que elas encontrarão no acesso aos serviços e na resolução do problema.

No trabalho em rede, os fluxos de informação, a comunicação e as pessoas que nela transitam são elementos chave para o seu bom funcionamento. As informações que aí circulam têm papel primordial nos modos como as mulheres construirão suas trajetórias na Rede e na sua tomada de decisão, seja nas condutas que terão que assumir, como nos percursos que terão que escolher. Sendo a rede uma proposta de prover atenção do tipo horizontal e múltiplas portas de entrada, as mulheres devem encontrar no interior de qualquer ponto de atenção a valorização, o desenvolvimento e a concretização dos seus direitos. A atuação em rede requer, assim, um determinado modo de funcionamento, com os serviços estabelecendo uma integração assistencial.

Articulada a essa Rede de Atenção, as redes sociais primárias das mulheres constituem um importante vínculo para o enfrentamento da violência e ruptura com essa situação, por ser determinante tanto na decisão pela ajuda, como pelo apoio recebido ao longo do processo. Porém, ficou notório no estudo o isolamento que as mulheres estão sujeitas durante esse processo, em função da falta de implicação das suas redes na interferência e oferta de ajuda frente à situação vivenciada pelas entrevistadas. Esse isolamento sofre influência também do tempo o qual as mulheres estão vivenciando os episódios violentos, pois quanto mais tempo em situação de violência, as redes sociais primárias das mulheres se tornam mais restrita, impactando na tomada de decisão e no acesso à Rede de Atenção.

As redes sociais primárias mais sólidas foram importantes para o acesso das mulheres à Rede de Atenção, na oferta de apoio e orientação na busca pelos serviços e garantindo uma sensação de confiança e acolhimento para as mulheres. Neste aspecto, a família tem papel central no apoio ofertado e no acompanhamento das mulheres nas suas trajetórias na Rede. Tais dados denotam, assim, que são as redes sociais primárias os primeiros contatos que as

mulheres relatam suas situações e onde procuram o suporte necessário para saber o que fazer e os próximos passos que deverão dar.

Esse processo de decisão é marcado por um agravamento anterior dos episódios de violência, o que influencia e determina também a busca pela ajuda. Assim, na medida em que os episódios violentos passam a abarcar dimensões mais públicas das vidas das mulheres, como o âmbito do trabalho e das relações familiares, é nesse ponto que elas partem para o enfrentamento. Entretanto, esse enfrentamento é marcado pelo desconhecimento das mesmas dos serviços existentes para oferecer suporte no enfrentamento à violência, exceto a Delegacia das Mulheres que apontou como o serviço mais conhecido por elas, estimulado pelos meios de comunicação que noticiam a denúncia como o modo mais privilegiado para o enfrentamento à violência, principalmente a partir do advento da Lei Maria da Penha.

Além da Delegacia da Mulher, outros serviços foram apontados como importantes para o acesso dessas mulheres na Rede de Atenção. A Defensoria Pública como local acessado pelas mulheres para garantir direitos importantes que favoreçam seu fortalecimento para o enfrentamento a violência, como processos de divórcio e separação de bens, aspectos estes de outras dimensões da vida da mulher que sofrem reflexos da violência, mas que estão para além da esfera criminal.

Além da Defensoria Pública, destaque também para as unidades de saúde que foram pontuados por duas entrevistadas como determinantes no acesso aos serviços específicos de violência doméstica da Rede de Atenção, a partir da sensibilidade de médicas que puderam oferecer olhar e escuta qualificada para observar que as queixas trazidas pelas usuárias aos serviços iam além de meras manifestações sintomáticas, mas diziam de situações de vida que estavam impactando na sua saúde. Ficou evidente nas entrevistas que as queixas e as consequências da violência acompanham as mulheres em toda sua trajetória na Rede, mesmo quando não se encontram mais nas situações violentas.

É importante destacar também o Ligue 180 que demonstrou, a partir da fala da entrevistada que acessou a Rede a partir desse dispositivo, ser uma porta de entrada bastante eficaz, conferindo às mulheres informações necessárias para o conhecimento da Rede, os serviços que a compõem, onde acessá-los e sobre seus direitos.

Os modos como essa Rede funciona indicam particularidades que emperram o seu bom funcionamento, a saber: a ausência de encaminhamentos formalizados, a falta de comunicação entre os serviços, o não compartilhamento de informações acerca dos casos, o não acompanhamento da mulher na Rede, o não delineamento conjunto dos planos de ação. Há,

assim, impactos diretos nas trajetórias das mulheres que muitas vezes desconhecem os trâmites dos seus próprios casos e dos seus direitos e não tem participação ativa no delineamento e construção dos planos de ação. Os impactos percebidos referem-se a movimentos de idas e vindas das mulheres aos serviços, reflexos das falta de informações que elas deveriam ter acesso ao longo dos pontos de atenção que ingressam, o que fica evidente nas falas que demonstram o total desconhecimento dos próximos passos que deverão percorrer. A falta de informações a que estão sujeitas impacta, inclusive, na decisão em prosseguir, ou não, com o caso.

As assistências policial e jurídica se apresentaram como setores mais críticos no que tange a falta de articulação intersetorial entre os serviços da Rede, com ausência de diálogo com as demais políticas públicas, não havendo encaminhamentos para serviços que oferecessem apoio psicossocial, o que leva a crer que os operadores destes serviços não estão considerando, ao lidar com a problemática da violência, as multifacetadas e entrelaçamentos que a mesma provoca em diversas dimensões da vida da mulher, seja na sua saúde física, mental, questões no trabalho, estudos, financeiras, etc.

Também ficou perceptível na fala das mulheres a baixa resolutividade dos problemas de violência e a morosidade do processo que obriga as mulheres a acessarem os serviços diversas vezes, aspectos que ficaram mais evidentes no âmbito da Justiça e segurança pública. Isso se refletiu nas falas carregadas de descrenças das mulheres, e em alguns casos ocasionou, até mesmo, desistências. A descrença está ligada não apenas em relação à continuidade do processo, mas também em relação aos trâmites para concessão das medidas protetivas.

Apesar da descrença, expectativas também são alimentadas ao longo de suas trajetórias, principalmente em relação a um possível papel da DEAM enquanto mediadora em relação aos conflitos conjugais, muito mais do que criminalizar o agressor. Cria-se, também, expectativas de apoio e acompanhamento ao longo do percurso por alguém ou local que as auxilie nas tomadas de decisão e resolução do problema. Essas expectativas, assim como os sentimentos envolvidos ao longo desse processo, influenciam diretamente na avaliação das mulheres em relação à qualidade da atenção recebida. Os sentimentos de insegurança, medo, raiva, tristeza e indignação interferem diretamente nas tomadas de decisão das mulheres. Medo e culpa são os sentimentos mais presentes, o primeiro principalmente em relação a represálias por parte do agressor em função das escolhas feitas para romper com a violência, o segundo referente a se sentirem responsáveis pela situação que passam, por se sentirem incapazes de fazer a manutenção da vida conjugal de forma harmônica.

Em relação às expectativas das mulheres por apoio e acompanhamento ao longo de todo o processo, é importante destacar aqui a importância dos profissionais enquanto operadores dos serviços, pois é a partir dos cuidados e das medidas adotadas por eles nos seus processos de trabalho no cotidiano dos serviços que é possível promover os direitos políticos e a valorização das mulheres como cidadãs e sujeitos sociais. Em última instância, o que as mulheres buscam é serem ouvidas nas suas demandas, na sua busca por ajuda em um momento de sofrimento e de fragilidade emocional. Os relatos demonstram os benefícios do acolhimento e da escuta qualificada no vínculo de confiança que essas mulheres tendem a desenvolver com a Rede.

A Rede de Enfrentamento como o conjunto das diversas instâncias e instituições que atuam no enfrentamento da violência contra a mulher tem se constituído como um espaço privilegiado de reflexão e ação, seja promovendo posicionamentos políticos para a ampliação da Rede de Atenção, seja na discussão para o funcionamento ótimo desta mesma Rede através da convocação dos profissionais dos serviços para que participem e colaborem trocando experiências e buscando os melhores meios para a garantia dos direitos das mulheres. Ou seja, mesmo com os problemas identificados no funcionamento e acompanhamento das mulheres na Rede de Atenção, o Grupo de Trabalho da Rede de Enfrentamento tem se preocupado com essas questões e vem se debruçando sobre os problemas, procurando soluções para os nós dessa Rede.

Este estudo, ao identificar os entraves que possivelmente estão dificultando o bom funcionamento da Rede, indica também a necessidade de novas pesquisas e investigações complementares, que tragam outras perspectivas de análise. Assim, é importante que haja pesquisas que investiguem a perspectivas dos operadores dos serviços, na tentativa de mapear os conhecimentos destes sobre a Rede e em que medida esse conhecimento interfere nas informações que os mesmos oferecem às mulheres e como todos esses elementos têm influência na forma como conduzem as ações dentro da Rede.

Outro solo fértil para futuros estudos é a interface entre a violência doméstica e os meios de comunicação, em que medida este último tem impactado nos enfrentamentos à violência, tomando-os como importantes veículos para o acesso a informação, influenciando no número de denúncias e informando as mulheres acerca dos seus direitos e dos locais de apoio para o enfrentamento da violência.

Além disso, estudos que contemplem as redes sociais das mulheres como um todo são de extrema relevância, trazendo para o centro da discussão a importância que essas outras

dimensões da vida das mulheres têm no enfrentamento à violência, como a família, amigos, vizinhos, organizações de bairro, igrejas, dentre outros, pensando essas redes sociais como detentoras de conhecimentos particulares e formas de condutas de enfrentamentos próprias que escapam muitas vezes das que estão formalizadas pelas políticas públicas. Poder dar voz às mulheres, assim como lançar o olhar para as redes sociais as quais elas se inserem, pode ser uma estratégia privilegiada para identificar as formas existentes de mediação do problema, favorecendo, assim, a proposição e planejamento de políticas públicas mais específicas e com maior alcance à diversidade.

De todo modo, a violência doméstica contra a mulher deve ser entendida como um fenômeno intersetorial, que perpassa diversos segmentos da sociedade, produzindo ressonância na área dos direitos humanos, da justiça, da economia, da educação, da segurança pública e saúde. Assim, é imprescindível refletir sobre a interdisciplinaridade e multiprofissionalidade no trabalho em rede voltado para a violência doméstica, por julgar importante a prevalência da cooperação sobre a hierarquia das disciplinas e a competição institucional. Ao se lidar com o tema da violência, só será possível alcançar a legitimidade através da argumentação dialógica. Desse modo, a interdisciplinaridade só terá sentido em um terreno onde os profissionais na atuação em rede possam somar colaborações interinstitucionais e intersetoriais, com apoio da sociedade civil.

O teor interdisciplinar da atuação em rede convoca a refletir a importância da temática na interface com o campo da saúde coletiva. Localizar a violência contra a mulher no escopo deste campo vai além de pensar o tema como um problema de saúde, mas é garantir que outros saberes dialoguem acerca do problema, frente a sua complexidade. Para esse estudo, foi necessária a interlocução da saúde coletiva com a ciência da informação, interdisciplinaridade necessária como prerrogativa indispensável na pesquisa em saúde coletiva. Confere também à pesquisa um caráter político, pois estabelece a relevância social do estudo ao criar subsídios para o fortalecimento das ações e políticas existentes, com objetivo fim de garantir os direitos, o empoderamento e a emancipação das mulheres, dando condições necessárias para que elas sejam protagonistas de suas próprias vidas.

Por fim, este estudo trás importantes encaminhamentos políticos e pedagógicos a serem conduzidos juntamente com a Rede de Enfrentamento a Violência contra a Mulher. Político porque o estudo trás a tona a necessidade de fortalecer as políticas públicas existentes para o enfrentamento a violência contra a mulher, a ampliação e melhorias dos serviços já existentes, assim como a criação de novos serviços que contemplem as diversas dimensões das vidas das

mulheres que são afetadas pela violência. Esse trabalho delimita, assim, seu cunho político de defesa da Rede de Atenção e das políticas públicas de enfrentamento a violência contra a mulher. A partir das fragilidades que o estudo aponta é possível trilhar os possíveis caminhos para uma reorganização dos serviços e fortalecimento das políticas públicas. A identificação de fragilidades confere ao estudo o caráter pedagógico, na medida em que, coloca a disposição da Rede de Enfrentamento subsídios importantes para a resolução do problema.

As pretensões futuras são de apresentar esses resultados para a Rede de Enfrentamento a violência contra a mulher de Salvador para que de forma conjunta sejam pensadas estratégias que venham qualificar a Rede e o serviço prestado a população. Dentre uns dos possíveis encaminhamentos está o resgate da Ficha de Referência, hoje em desuso pelos serviços, para incrementá-la e sensibilizar os pontos de atenção quando a importância do seu uso. Assim, este estudo não se esgota com a escrita e defesa deste trabalho, mas cumpre seu papel pedagógico e político de dar um retorno à sociedade a partir das informações prestadas pelas mulheres que participaram do estudo.

## REFERÊNCIAS

- ACIOLI, Sônia. Redes sociais e teoria social: revendo os fundamentos do conceito. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 12, n. especial, 2007.
- BARDIN, Laurence. *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2010.
- BARNES, J. A. Redes sociais e processo político. In: FELDMAN-BIANCO, B. (Org.). *Antropologia das sociedades contemporâneas*. São Paulo: Global, 2010.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. *Revista São Paulo em perspectiva*, v. 8, n. 4, 1994.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. Perspectivas da ciência da informação. *Revista de biblioteconomia de Brasília*, v. 21, n. 2, 1997.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. *Ci. Inf. Brasília*, v. 27, n. 2, 1998.
- BAUER, M.W. *Análise de conteúdo clássica: uma revisão*. In: BAUER, M.W.; GASKELL, G. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- BORKO, H. *Ciência da Informação: o que é isto?* *American Documentation*, v.19, n.1, 1968.
- BORSOI, Tatiana dos Santos; BRANDAO, Elaine Reis; CAVALCANTI, Maria de Lourdes Tavares. Ações para o enfrentamento da violência contra a mulher em duas unidades de atenção primária à saúde no município do Rio de Janeiro. *Interface (Botucatu)*, Botucatu, v. 13, n. 28, 2009.
- BORZEL, Tanja A. Organizando babel: redes de políticas públicas. In: DUARTE, Fábio; QUANDT, Carlos; SOUZA, Queila (orgs.). *O tempo das redes*. São Paulo: Perspectiva, 2008.
- BRASIL. *Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres – DEAM’s. Edição Atualizada*. Brasília, 2010.
- BRASIL. *Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres*. Brasília, 2011.
- BRASIL. *Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres*. Brasília, 2011.
- BRASIL. *Lei n. 11.340 de 7 de agosto de 2006. Conheça a lei que protege as mulheres da violência doméstica e familiar*, Brasília, 2012.
- BRASIL. *Balanco 2014 Ligue 180 Central de Atendimento à Mulher*. Brasília, 2014.
- CAMARGO, M.; AQUINO, S. *Enfrentando a rota crítica*. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, assistência e combate à violência contra a mulher – Plano Nacional, 2003.

CAMPBELL, Jacquelyn C. Health consequences of intimate partner violence. *The Lancet*, v 359, 2002.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede. A era da informação: economia, sociedade e cultura*. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CASTILHO, E. A.; KALIL, J. Ética e pesquisa médica: princípios, diretrizes e regulamentações. *Revista Sociedade Brasileira Medicina Tropical*, v. 38, n. 4, Uberaba, 2005.

COMISSÃO NACIONAL DE ÉTICA EM PESQUISA. Normas para pesquisa envolvendo seres humanos: Res. CNS 466/2012.

DAHLBERG, Linda L.; KRUG, Etienne G. *Violência: um problema global de saúde pública*. *Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 11, 2006.

D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas et al. Atenção integral à saúde de mulheres em situação de violência de gênero: uma alternativa para a atenção primária em saúde. *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 4, 2009.

D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas; SCHRAIBER, Lilia Blima. Mulheres em situação de violência: entre rotas críticas e redes intersetoriais de atenção. *Revista de Medicina*, São Paulo, v. 92, n. 2, 2013.

DUTRA, Maria de Lourdes et al. A configuração da rede social de mulheres em situação de violência doméstica. *Ciência e saúde coletiva*, Rio de Janeiro, v. 18, n. 5, 2013.

ENNE, Ana Lúcia S. Conceito de rede e as sociedades contemporâneas. *Comunicação e Informação*, v. 7, n. 2, 2004.

FERREIRA, Gonçalo Costa. *Redes sociais de informação: uma história e um estudo de caso. Perspectivas em ciência da informação*, v. 16, n. 3, 2011.

FLEURY, Sônia Maria. O desafio da gestão das redes de políticas. VII Congresso Internacional Del CLAD sobre la Reforma Del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, 2002.

GALVAO, Elaine Ferreira; ANDRADE, Selma Maffei de. *Violência contra a mulher: análise de casos atendidos em serviço de atenção à mulher em município do Sul do Brasil*. *Saúde e Sociedade*, São Paulo, v. 13, n. 2, 2004.

GOMES, Nadirlene Pereira, et al. Rede social para o enfrentamento da violência conjugal: representações de mulheres que vivenciam o agravo. *Texto Contexto Enfermagem*, Florianópolis, v. 24, n. 2, 2015.

GOMES, Nadirlene Pereira. *Trilhando caminhos para o enfrentamento da violência conjugal*. Tese (doutorado). Universidade Federal da Bahia. Escola de Enfermagem. Salvador. 2009.

GÓMEZ, Maria Nélide González de. Metodologia de pesquisa no campo da Ciência da Informação. *DataGramZero – Revista de Ciência da Informação*, v. 1, n. 6, 2000.

GROSSI, Patrícia Krieger; TAVARES, Fabrício André; OLIVEIRA, Simone Barros de. A rede de proteção à mulher em situação de violência doméstica: avanços e desafios. *Athenea Digital*, n. 14, 2008.

JACOBI, Pedro. Meio ambiente e redes sociais: dimensões intersetoriais e complexidade na articulação de práticas coletivas. *RAP*, Rio de Janeiro, v. 34, n. 6, 2000.

JUNQUEIRA, Luciano Antonio Prates. Descentralización, intersectorialidad y red em La gestión de La ciudad. *Reforma y Democracia*, Caracas, n. 12, 1998.

JUNQUEIRA, Luciano Antonio Prates. Intersetorialidade, transectorialidade e redes sociais na saúde. *RAP*, Rio de Janeiro, v. 34, n. 6, 2000.

KISS, Ligia Bittencourt; SCHRAIBER, Lilia Blima; D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas. Possibilidades de uma rede intersectorial de atendimento a mulheres em situação de violência. *Interface (Botucatu)*, Botucatu, v. 11, n. 23, 2007.

KRONBAUER, José Fernando Dresch; MENEGHEL, Stela Nazareth. Perfil da violência de gênero perpetrada por companheiro. *Revista de Saúde Pública*, São Paulo, v. 39, n. 5, 2005.  
LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos livros, 1996.

LAMEGO, Gabriela. Sentidos sobre violência contra as mulheres: uma análise interpretativa de produtos comunicativos provenientes de campanhas brasileiras. Tese (doutorado). Universidade Federal da Bahia. Instituto de Saúde Coletiva. Salvador. 2014.

LEITE, Franciéle Marabotti Costa; MOURA, Maria Aparecida Vasconcelos; PENNA, Lucia Helena Garcia. Percepção das mulheres sobre a violência contra a mulher: uma revisão integrativa da literatura. *av.enferm.*, Bogotá, v. 31, n. 2, 2013.

LOIOLA, Elisabeth; MOURA, Suzana. Análise de redes: uma contribuição aos estudos organizacionais. In: FISCHER, Tânia (org.). *Gestão contemporânea, cidades estratégicas e organizações locais*. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1996.

MARTELETO, Regina Maria. Confronto simbólico, apropriação do conhecimento e produção de informação nas redes de movimentos sociais. *Revista de Ciência da Informação*, v. 2, n. 1, 2001.

MARTELETO, Regina Maria. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. *Pesq. Bras. Ci. Inf.*, Brasília, v. 3, n. 1, 2010.

MENDES, Eugênio Vilaça. As redes de atenção à saúde: revisão bibliográfica, fundamentos, conceito e elementos constitutivos. In: **Redes de atenção à saúde**. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2011. Cap. 2, pg. 61-85.

MENEGHEL, Stela Nazareth. 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*, Rio de Janeiro, v. 27, n. 4, 2011.

MENEZES, Paulo Ricardo de Macedo et al. Enfrentamento da violência contra a mulher: articulação intersetorial e atenção integral. *Saúde e Sociedade*, São Paulo, v. 23, n. 3, 2014.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 6 ed. São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: Abrasco, 1999.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.); DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 29 ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2010.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; SOUZA, Edinilsa Ramos. *Violência e saúde como campo interdisciplinar e de ação coletiva*. *História, Ciências, Saúde – Manguinhos*. Vol. IV. 1998.

MINHOTO, Laurindo Dias; MARTINS, Carlos Estevam. *As redes e o desenvolvimento social*. *Cadernos Fundap*, n. 22, 2001.

MOURA, Suzana. *A construção de redes públicas na gestão local: algumas tendências recentes*. *RAC*, v. 2, n. 1, 1998.

NAJMANOVICH, Denise. *El lenguaje de los vínculos de la independencia absoluta a la autonomía relativa*. In: DABAS, Elina; NAJMANOVICH, Denise. *Redes. El lenguaje de los vínculos*. Buenos Aires: Editora Paidós, 1995.

PARENTE, Eriza de Oliveira et al. *Enfrentamento da violência doméstica por um grupo de mulheres após a denúncia*. *Estudos Feministas*, Florianópolis, v. 17, n. 2, 2009.

PRESSER, Adriana Dewes; MENEGHEL, Stela Nazareth; HENNINGTON, Élide Azevedo. *Mulheres enfrentando as violências: a voz dos operadores sociais*. *Saúde e Sociedade*, São Paulo, v. 17, n. 3, 2008.

RANDOLPH, Rainer. *Redes estratégicas e de solidariedade e organização territorial*. V Encontro Nacional da Anpur, Belo Horizonte, 1993.

RANGEL, Maria Lígia. *Comunicação e Educação em Saúde e Segurança no Trabalho*. Brasília : SESI/DN, 2005. (Especialização a Distância em Segurança e Saúde no Trabalho)

SAFFIOTI, Heleieth I. B. *Violência de gênero – lugar da práxis na construção da subjetividade*. *Lutas Sociais*, São Paulo, 1997.

SAGOT, M. *Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina: estudios de caso de diez países*. OPAS (Organização Pan-Americana de Saúde). 2000.

SANTOS, Manoel Antônio dos; VIEIRA, Elisabeth Meloni. *Recursos Sociais para apoio às mulheres em situação de violência em Ribeirão Preto, SP, na perspectiva de informantes-chave*. *Interface – Comunicação, Saúde e Educação*, v. 15, n. 36, 2011.

SCARANTO, Catarina Antunes Alves; BIAZEVIC, Maria Gabriela Haye; MICHEL-CROSATO, Edgard. *Percepção dos agentes comunitários de saúde sobre a violência doméstica contra a mulher*. *Psicologia Ciência e Profissão*, Brasília, v. 27, n. 4, 2007.

SCHERER-WARREN, Ilse. Das mobilizações às redes de movimentos sociais. *Sociedade e Estado*, Brasília, v. 21, n. 1, 2006.

SCHRAIBER, Lilia Blima; D'OLIVEIRA, Ana Flávia Lucas Pires. Violência contra mulheres: interface com a saúde. *Interface – Comunicação, Saúde e Educação*, v. 3, n. 5, 1999.

SCHRAIBER, Lilia Bilma et al. Violência dói e não é direito: a violência contra a mulher, a saúde e os direitos humanos. São Paulo: Editora da Unesp, 2005

SCHRAIBER, Lilia Blima et al. Violência de gênero no campo da Saúde Coletiva: conquistas e desafios. *Ciência e saúde coletiva*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 4, 2009.

SCHRAIBER, Lilia Blima; BARROS, Cláudia Renata dos Santos; CASTILHO, Euclides Ayres de. Violência contra as mulheres por parceiros íntimos: usos de serviços de saúde. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, São Paulo, v. 13, n. 2, 2010.

SCHRAIBER, Lilia Blima et al. Assistência a mulheres em situação de violência – da trama de serviços à rede intersetorial. *Athenea Digital*, v. 12, n. 3, 2012.

SILVA, Natália Nuñez. A escuta da violência: etnografia no Disque 180 da Secretaria de Políticas para as Mulheres. Mestrado (dissertação). Universidade de Brasília. Instituto de Ciências Sociais. Brasília. 2015.

SOUTO, Cláudia Maria Ramos Medeiros; BRAGA, Violante Augusta Batista. Vivências da vida conjugal: posicionamento das mulheres. *Revista Brasileira de Enfermagem*, Brasília, v. 62, n. 5, 2009.

SUGAHARA, Cibele Roberta; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Fluxo de informação na perspectiva do ambiente em rede. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, Campinas, v. 11, n. 2, 2013.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. *Ci. Inf. Brasília*, v. 34, n. 2, 2005.

TOMAÉL, Maria Inês; MARTELETO, Regina Maria. Redes sociais: posições dos atores no fluxo da informação. Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), Florianópolis, 2005.

VILLELA, Wilza Vieira et al. Ambiguidades e contradições no atendimento de mulheres que sofrem violência. *Saúde e Sociedade*, São Paulo, v. 20, n. 1, 2011

## **ANEXOS**

ANEXO I  
ROTEIRO DE ENTREVISTA

**BLOCO 1 – análise de elegibilidade**

1) Conte-me um pouco sobre você:

- Onde você nasceu? Quanto tempo está em Salvador?
- Onde você mora?
- Com quem mora? Tem filhos?
- Quantos anos têm?
- O que você faz?
- É casada? Quanto tempo tem de casada?

2) Você chegou aqui por causa da violência que sofre ou sofreu de algum companheiro/ex?

- Você poderia me contar sobre essa violência?
- Quanto tempo durou essa situação?
- E como começou?
- Você já tinha sofrido violência antes? Por parte de quem? Buscou ajuda?

**BLOCO 2 – Pedindo ajuda**

1) Vamos falar de quando você decidiu buscar ajuda.

- Quem foi a primeira pessoa que você contou que sofria violência? Por quê?
- O que essa pessoa falou pra você?
- Em que momento você decidiu procurar ajuda?
- O que foi decisivo pra você procurar ajuda?

2) Você já tinha ouvido falar da existência de lugares que atendem pessoas com casos parecidos com o seu?

- Onde você ouviu falar?
- Como ficou sabendo?
- Quem falou pra você?

**BLOCO 3 – análise dos percursos (repetir em cada serviço)**

1) Qual foi o primeiro local que você foi quando decidiu procurar ajuda?

- Por que você foi/preferiu esse lugar?
- Como você ficou sabendo dele? Quem falou dele pra você? Quando?
- Como foi que você chegou lá/aqui? Quem te levou/acompanhou? Você foi sozinha?
- Como você estava se sentindo naquele momento em que procurou ajuda?
- O que você tinha em mente, o que você queria quando chegou aqui?

2) Quem primeiro te atendeu nesse serviço? Que profissional era?

- Você lembra como foi seu primeiro atendimento nesse local?
- O que te falaram? Que informações te deram sobre como resolver seu problema?
- Essa pessoa te deu informações sobre outros lugares? O que falou sobre eles?
- Essa pessoa te encaminhou para outro lugar? Ela explicou por que estava te encaminhando?

3) O que você estava esperando do atendimento? Como você achava que seria?

- Como foi pra você esse atendimento? Como se sentiu durante o atendimento?
- Como estava se sentindo quando saiu?

4) Qual foi o segundo lugar que você foi pra resolver o seu problema?

*(repetir todo o bloco 3)*

#### **BLOCO 4 – Momento atual**

1) Como está o seu caso agora?

- O que ainda precisa ser feito?
- Onde ainda você precisa ir?

2) Como você avalia cada serviço?

- Acha que os serviços como um todo te ajudaram na sua situação?
- Quais os serviços que você ainda é atendida?
- Quais serviços você não vai mais, não precisa mais comparecer?

3) Como está sua situação agora de violência?

- Como você se sente hoje?
- O que mudou na sua vida depois de tudo que você passou/tem passado?

ANEXO II  
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



**Universidade Federal da Bahia**

**Instituto de Saúde Coletiva**

Rua Basílio da Gama, S/N – Campus Canela – Salvador – Bahia – Brasil  
40.110-040 Tel/Fax. (71) 3283 7402

Eu, LARISSA DANTAS, estou desenvolvendo o projeto de pesquisa “REDE DE ATENÇÃO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER EM FOCO: O LUGAR DOS FLUXOS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DE TRAJETÓRIAS”, que tem por objetivo identificar os fluxos de informação e comunicação que incidem nas trajetórias das usuárias atendidas na Rede de enfrentamento à violência contra a mulher de Salvador através da análise das narrativas construídas por elas acerca dessas trajetórias. Este projeto será desenvolvido para a obtenção do título de mestrado em Saúde Comunitária pelo Instituto de Saúde Coletiva da Universidade Federal da Bahia.

A pesquisa será realizada mediante a aplicação de entrevistas que serão gravadas para posterior análise. Assumo o compromisso de que seu nome não aparecerá em nenhuma parte do relatório ou investigação ou qualquer outro documento que possa ser produzido a partir dela, tal como artigos ou relatórios. Asseguro que a pesquisa não apresenta qualquer tipo de risco ou constrangimento para você e terá o benefício da produção de conhecimento que poderá contribuir para o aperfeiçoamento do programa formativo.

Sua participação nessa pesquisa é de fundamental importância para o entendimento do funcionamento da Rede, porém, ela é inteiramente voluntária e a qualquer momento você poderá desistir de continuar na pesquisa. Esclarecemos que a pesquisa não remunera os participantes.

Para dirimir quaisquer dúvidas ou para outras necessidades vinculadas a esta pesquisa, você poderá entrar em contato diretamente comigo através do telefone 71-32837433 e do email [lari\\_cnd@yahoo.com.br](mailto:lari_cnd@yahoo.com.br), ou com minha orientadora, a Prof<sup>ª</sup> Maria Lígia Rangel Santos, através do email [lirangel@ufba.br](mailto:lirangel@ufba.br).

Contato do Comitê de Ética em Pesquisa do ISC/UFBA: telefone: 32837438; e-mail: [cepisc@ufba.br](mailto:cepisc@ufba.br)

Eu (entrevistada) \_\_\_\_\_ declaro estar ciente de que entendo os objetivos e condições de participação na pesquisa “REDE DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER EM FOCO: O LUGAR DOS FLUXOS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DE TRAJETÓRIAS”, e aceito nela participar.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_ RG \_\_\_\_\_