

# UNIVERSIDADE E DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER: trânsitos e narrativas no enfrentamento à violência de gênero<sup>1</sup> // *Ana Clara Klink de Melo, Fernanda Costa Meneses Nunes, Maria Carolina Ferrari e Silva, Fernanda Apolônio Nóbrega, Isabella de Carvalho Ramos Bortoletto, Julia Abrahão Homsí, Letícia Ueda Vella, Luisa Mozetic Plastino, Marina Scaramuzza Bressan, Paloma Casanovas Reis e Stephani Gagliardi Amantini*<sup>2</sup>

## Palavras-chave

Delegacia de Defesa da Mulher / violência doméstica / Lei Maria da Penha / Lei nº 11.340/2006 / rede de atendimento às mulheres em situação de violência

////////////////////////////////////

## Sumário

- 1 Introdução**
- 2 Metodologia da pesquisa**
- 3 As Delegacias de Defesa da Mulher (DDMs)**
- 4 Diálogos entre as Meninas da USP e a delegacia**
  - 4.1 O olhar das meninas
  - 4.2 Olhar para as meninas
    - 4.2.1 Interações universitárias-funcionárias
    - 4.2.2 Interações universitárias-assistidas: diálogos silenciosos
- 5 Fluxos, sistemas e dinâmicas internas da DDM**
  - 5.1 A desvalorização profissional e a sobrecarga de trabalho
  - 5.2 A automatização do atendimento à mulher em situação de violência
  - 5.3 Dificuldades ambientais e espaciais
- 6 Entendimentos sobre ser mulher-vítima e os sujeitos genericados da LMP**
  - 6.1 A polarização dos papéis de gênero: a construção das categorias “mulher-vítima” e “mulher que mente”
  - 6.2 O gênero como uma categoria estática e a dificuldade de compreensão acerca dos sujeitos da Lei Maria da Penha
- 7 Considerações Finais**
- 8 Referências**

## Resumo

O Grupo de Empoderamento Feminino é uma atividade de cultura e extensão da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (FDUSP) voltado à pesquisa e à prática com temas ligados à violência de gênero, em especial à violência doméstica e à Lei Maria da Penha (LMP). Nesse contexto, a pesquisa, de viés antropológico no âmbito do ensino jurídico, surge como oportunidade de (re)pensar políticas públicas e falhas estruturais nos instrumentos de concretização do direito. A investigação busca narrativas daquelas que operam a LMP na prática, tendo em vista que pensar as dinâmicas das Delegacias de Defesa da Mulher (DDM) perpassa a necessidade de um direito aberto às vozes das suas aplicadoras. Realizamos entrevistas e visitas de observação da rotina das funcionárias e, no material coletado, identificamos três principais eixos de análise: (i) a visão da Universidade dentro do contexto da DDM, (ii) sistemas e dinâmicas internas, (iii) entendimentos sobre ser mulher-vítima e relações de gênero. O trabalho buscou, assim, revisitar as fronteiras disciplinares que marcam a antropologia e o direito nas universidades, utilizando conceitos-chave ligados aos estudos de gênero, violência institucional, direitos humanos e antropologia jurídica.

1 O presente artigo é uma versão revisada do trabalho apresentado no V ENADIR – Encontro Nacional de Antropologia do Direito (2017). GT.11 - Diálogos e fronteiras entre a antropologia e direitos humanos nas formações jurídicas.

2 Pesquisa coletiva desenvolvida como fruto das atividades de um projeto de cultura e extensão da Faculdade de Direito da USP. Todas as autoras são ou foram estudantes dessa Faculdade. Ana Clara Klink de Melo (Graduanda: anaclaraklink@gmail.com), Fernanda Apolônio Nóbrega (Graduanda: fernanda.apolonio.12@gmail.com), Fernanda Costa Meneses Nunes (Bacharela: fcmnunes@gmail.com), Maria Carolina Ferrari e Silva (Graduanda: mariacf\_s@hotmail.com), Isabella de Carvalho Ramos Bortoletto (Graduanda: isabella.bortoletto@gmail.com), Julia Abrahão Homsí (Bacharela: julia.ahoms@gmail.com), Letícia Ueda Vella (Bacharela: leticia.uvella@gmail.com), Luisa Mozetic Plastino (Graduanda: luisa.mozetic@gmail.com), Marina Scaramuzza Bressan (Bacharela: marinasbressan@gmail.com), Paloma Casanovas Reis (Graduanda: nomacasanovas@hotmail.com) e Stephani Gagliardi Amantini (Bacharela: stephani.gagliardi@gmail.com).

233

## UNIVERSITY AND WOMEN'S PROTECTION POLICE STATION:

circulation and narratives on confronting violence against women //

*Ana Clara Klink de Melo, Fernanda Costa Meneses Nunes, Maria Carolina Ferrari e Silva, Fernanda Apolônio Nóbrega, Isabella de Carvalho Ramos Bortoletto, Julia Abrahão Homsj, Letícia Ueda Vella, Luisa Mozetic Plastino, Marina Scaramuzza Bressan, Paloma Casanovas Reis and Stephani Gagliardi Amantini*

### Keywords

Women's Police Station / domestic violence / Maria da Penha Law / Law nº 11.340/06 / network of specialized services to confront violence against women

////////////////////////////////////

### Abstract

The Women's Empowerment Group is a University of São Paulo Law School's group focused on research and practice on themes related to gender violence, especially domestic violence and the Maria da Penha Law (MPL)<sup>3</sup>. In this context, research with an anthropological approach in legal education arises as an opportunity to (re)think public policies and structural failures in the instruments for law implementation. The investigation seeks to tell the narratives of those who deal with the MPL in practice, considering that the dynamics of the Women's Police Stations (WPSs) runs through the need of an open space to the voices of people who deal with it daily. We carried out visits and interviews to observe the routines of the employees and, among the collected material, we identified three focuses of analysis: (i) the vision of the University within the context of WPS, (ii) internal systems and dynamics, (iii) understandings about being a victim and gender relations. The work sought to revisit the disciplinary boundaries that mark anthropology and law in Universities, using key-concepts related to gender studies, institutional violence, human rights and legal anthropology.

3 In 2006, Brazil introduced a domestic and family violence law (Law n. 11.340/06), a demand that women's and feminist movements in Brazil have long defended. Under the symbolic name of Maria da Penha, a woman whose ex-husband attempted to murder her, the elaboration of the law was possible after the Inter-American Commission of Human Rights (IACHR) considered Brazil responsible in the case of Maria da Penha Maia Fernandes (2002).

## 1 Introdução

As Delegacias de Defesa da Mulher (DDMs) têm papel extremamente importante no enfrentamento à violência doméstica e no acesso à justiça, em especial por serem uma das principais instituições em que as mulheres buscam auxílio quando vítimas de violência de gênero (Lins, 2014). Considerando a importância de pensar os sentidos do direito a partir de uma perspectiva prática e concreta a fim de contribuir para a construção de conhecimentos jurídicos atrelados à realidade social, a pesquisa aqui relatada buscou valorizar o que as vozes das funcionárias<sup>4</sup> das DDMs poderiam dizer sobre suas práticas diárias:

*É somente a partir da conjugação de diversos tipos de saberes produzidos no campo do Direito (teóricos e empíricos) que se poderá entendê-lo melhor e, com isso, eventualmente torná-lo mais transparente. (...) Nesse contexto, a pesquisa etnográfica surge exatamente para, através da descrição minuciosa e da recorrência dos dados de campo, amparada nas referências comparativas, tornar mais transparente tal “teoria” (valores e ideologia) que orienta as práticas e os rituais que se mostram incompatíveis com o discurso dogmático oficial. Na pesquisa empírica, a voz dos operadores do campo e dos cidadãos é ouvida, e o objeto do estudo internaliza a concepção teórica produzida pelos juristas de forma articulada com o mundo prático, dos cartórios e dos tribunais, normalmente olvidado pelos teóricos do dever-ser. (Lima & Baptista, 2014, pp. 13-14)*

Nesse sentido, pensar a justiça e seus obstáculos a partir dos olhares daqueles que lidam com os desafios cotidianos, valorizando as perspectivas internas à Delegacia, constrói uma visão privilegiada sobre os gargalos e potencialidades que existem na aplicação da lei. No presente artigo, são apresentados alguns resultados da pesquisa realizada pelo Grupo de Em-

4 O artigo 10-A da Lei Maria da Penha prevê que o atendimento policial e pericial especializado será realizado, preferencialmente, por mulheres, e a experiência de campo revelou que a maior parte dos sujeitos da pesquisa eram mulheres. Fizemos uma escolha consciente pelo uso dos termos no feminino, tendo em vista que, historicamente, o gênero masculino usado como “universal e neutro” tem cumprido o papel de invisibilizar as experiências e contribuições das mulheres (Women Help Women, 2016).

poderamento Feminino da Faculdade de Direito da USP (GEF)<sup>5</sup>, que se propôs a fazer uma investigação empírica do funcionamento de uma das nove DDMs da cidade de São Paulo<sup>6</sup>, amplificando as narrativas daquelas que lidam com a Lei Maria da Penha diariamente. A reflexão, desse modo, delineou-se visando repensar o acesso à justiça sob uma perspectiva dialógica e dinâmica, tendo como pressuposto que a realidade jurídica se constrói menos a partir de legislações e mais a partir de suas práticas cotidianas e humanizadas, distantes das salas de aula.

## 2 Metodologia da pesquisa

Iniciamos as visitas à delegacia em janeiro de 2017 e, pelo período de três meses, três vezes por semana, acompanhamos os atendimentos e as rotinas das funcionárias. Ao todo, oito entrevistas e vinte e sete visitas presenciais compuseram o material de análise, sendo a observação participante a principal ferramenta de pesquisa empreendida para a compreensão das dinâmicas cotidianas do trabalho policial. Nossa preocupação central, tanto em campo quanto na análise da experiência, foi superar perspectivas avaliativas, classificatórias e hierarquizadas sobre as operadoras do serviço, buscando compreender as nuances presentes nos trabalhos por elas realizados.

Para a análise dos dados adotamos a metodologia dos núcleos de significação, que permite a apreensão de mecanismos de mediação das práticas sociais e de construção da linguagem, interpretando o discurso para chegar a zonas de sentido compartilhadas<sup>7</sup>

5 O Grupo de Empoderamento Feminino (GEF), coordenado pela Professora Mariângela Gama de Magalhães Gomes, é uma atividade de cultura e extensão da Faculdade de Direito da USP que promove tanto atividades acadêmicas como projetos práticos de educação popular voltados à formação em direitos humanos das mulheres. Essas atividades sempre são desenvolvidas em paralelo com reuniões de formação em temas relacionados à Lei Maria da Penha, à violência de gênero e, de modo mais amplo, a políticas públicas sob um viés de gênero.

6 Todas as informações referentes à Delegacia investigada, bem como de suas funcionárias, serão mantidas em sigilo em razão dos termos de autorização e confidencialidade acordados.

7 Como proposto por Wanda Junqueira Aguiar e Sergio Ozella (2006), essa técnica parte do pressuposto de que existe uma relação de mediação entre o pensamento e a linguagem que passa pelo significado e o sentido. Conforme definem os autores, os significados referem-se aos conteúdos compartilhados, que são

(Aguiar & Ozella, 2006). Desse modo, a partir da análise das entrevistas realizadas com as funcionárias da DDM e dos relatórios de campo, foram construídas reflexões para além da experiência empírica, buscando apreender zonas de sentido construídas pelo espaço da delegacia e pela nossa presença nesse ambiente.

Para tanto, a análise dividiu-se em três etapas: (i) o levantamento de pré-indicadores para, a partir de uma leitura de reconhecimento, haver familiarização com o conteúdo dos textos e a identificação de palavras que revelam indícios da forma de pensar; (ii) a sistematização de indicadores, com a aglutinação dos pré-indicadores levantados, seguindo critérios de semelhança, complementaridade e contraposição, de modo a caminhar na direção de possíveis núcleos de significação e (iii) a construção e análise dos núcleos de significação, articulando os indicadores e organizando-os a partir de sua nomeação. Tal movimento possibilitou identificar e articular os conteúdos, a fim de revelar e objetivar possíveis sentidos daquilo expresso pelos sujeitos em análise e pelas pesquisadoras, em seus relatórios. (Aguiar & Ozella, 2006). Assim, a partir da fala exterior, caminhou-se para um plano mais amplo de produção de sentidos.

Foi possível chegar a três núcleos de significação, colocados em discussão no presente texto: (i) as construções ao redor das “meninas da USP”, ou seja, as formas como a nossa presença foi percebida e como influenciámos o atendimento realizado nas Delegacias; (ii) os sistemas e dinâmicas internos da Delegacia, abordando as principais dificuldades para a realização do trabalho das funcionárias, bem como o ambiente em que estão inseridas; e (iii) os entendimentos sobre ser mulher vítima e os sujeitos generificados da LMP, explorando os estereótipos que permeiam as figuras das mulheres atendidas durante a sua interação com as funcionárias e sua influência na aplicação da lei.

apropriados pelos sujeitos e configurados a partir de suas próprias subjetividades. Os sentidos, por sua vez, configuram o panorama mais amplo em que são produzidos significados. A proposta metodológica que advém dessa compreensão é, então, apreender os mecanismos de mediação entre as práticas sociais e a linguagem, interpretando e analisando o discurso para chegar a zonas de sentido compartilhadas, mas não fechadas ou absolutas.

### 3 As Delegacias de Defesa da Mulher (DDMs)

As DDMs são delegacias policiais especializadas no atendimento de violências cometidas contra mulheres<sup>8</sup>. Sua criação foi fruto de reivindicações de diversos setores do movimento feminista (Pasinato & Santos, 2008), tendo como principal objetivo promover a criação de um espaço institucional de combate e prevenção da violência contra a mulher, capaz de realizar um atendimento multidisciplinar com profissionais capacitadas e especializadas na temática (Lins, 2014).

A primeira DDM foi criada na cidade de São Paulo em 1985 (Pasinato, 2004) e, desde 1996, também se direcionam ao atendimento de crianças e adolescentes vítimas de violência. Atualmente, a cidade de São Paulo conta com nove DDMs que integram a Rede de Atendimento a Mulheres em Situação de Violência - também composta por Centros de Referência de Atendimento à Mulher, Casas Abrigo, Núcleos da Mulher nas Defensorias Públicas, entre outros serviços (Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, 2011).

Nas DDMs, é realizado o registro dos boletins de ocorrência e a investigação criminal, conduzidos por escritãs, investigadoras e pela delegada. Entre as providências que podem ser tomadas no curso da investigação estão, por exemplo, a colheita de declarações dos investigados e solicitação de laudos ao Instituto Médico Legal, por meio dos quais se investiga preliminarmente se o crime ocorreu e a sua autoria e, assim, se reúnem elementos para sustentar uma possível ação penal (Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, 2011).

Sendo um dos principais espaços em que as mulheres buscam auxílio quando vítimas de violência doméstica, as DDMs representam um ponto central na teia de enfrentamento à violência de gênero e concretização da LMP. Assim, compreender e reconhecer as falas locais, entendendo as dinâmicas do espaço po-

<sup>8</sup> Prefeitura de São Paulo. *Delegacias de Defesa da Mulher*. Disponível em: [http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos\\_humanos/mulheres/rede\\_de\\_atendimento/index.php?p=209659](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/mulheres/rede_de_atendimento/index.php?p=209659). Acesso em 18/07/2017.

licial, é um movimento importante de deslocamento do direito para um espaço de escuta. Nesse sentido, construindo conhecimentos em diálogo, a Universidade tem o potencial de contextualizar e transformar a prática jurídica.

A seguir, são apresentados os três eixos de análise selecionados como principais núcleos de significação apreendidos da análise dos dados<sup>9</sup>: (i) a relação da DDM com a Universidade e conosco, as “meninas da USP”; (ii) nuances dos fluxos e dinâmicas internas do trabalho policial; (iii) os olhares da delegacia sobre as mulheres vítimas e quem seriam os sujeitos da LMP.

#### 4 Diálogos entre as *Meninas da USP* e a delegacia

##### 4.1 O olhar das meninas

Jovens, estudantes da USP, feministas, integrantes de um grupo de extensão universitária voltado à discussão e à atuação na temática da violência doméstica. Essas características contornam de forma visível nosso grupo de pesquisadoras, delimitando dois universos distintos: o das pesquisadoras e o das pesquisadas.

O universo das “meninas da USP” se manifestou na pesquisa desde o início. Tomamos contato com o espaço da DDM a partir de pesquisas como a de Beatriz Lins (2014), Wânia Pasinato e Cecília MacDowell Santos (2008) e, assim, já possuíamos expectativas formadas sobre seu modo de funcionamento e comportamentos ali desempenhados. Havia a (pré) existência de um imaginário negativo, social e academicamente construído sobre o locus policial, e mais especificamente sobre as Delegacias de Defesa da Mulher como instituição:

*“De certa forma, vivenciar o contexto da DDM, juntamente com uma maior proximidade dos seus funcionários, me trouxe uma visão ambígua: alguns estereótipos e pré-conceitos foram reafirmados e aprofundados; mas também algumas certezas e afir-*

9 Cabe destacar, entretanto, que esses núcleos não esgotam a experiência de pesquisa, sendo este apenas um dos recortes possíveis a partir do material colhido.

*mações foram questionadas e repensadas. Nos aproximar, ainda que de início, apenas para concretizar melhor os planos para início do projeto, já me trouxe uma sensação de ‘já sei o que esperar’. Interessante pensar que boa parte dessa sensação foi se esvaindo ao longo da observação dos atendimentos”<sup>10</sup>.*

Por outro lado, existia também uma preocupação em relação ao nosso papel naquela realidade estudada. É certo que sabíamos da necessidade de assumirmos uma posição de observação e, por isso, buscamos não intervir diretamente. Porém, foi recorrente entre nós o incômodo por não podermos auxiliar nas dificuldades do atendimento às mulheres:

*“Até o momento em que G. [assistida], pela primeira vez, nos olhou e perguntou se poderíamos ajudá-la, pois não sabia mexer no aplicativo de celular que mostrava o mapa que indicava a rua de sua ex-sogra. Nesse momento, fui tomada por uma sensação de surpresa e alívio. Surpresa porque era como se as personagens do filme de suspense tivessem saído da tela e pedido para que eu entrasse em cena para ajudá-las. Alívio porque aquele pedido de ajuda soou como uma autorização para que eu sáísse do meu papel de observadora e pudesse, a partir de então, intervir na realidade que estava sob os meus olhos”<sup>11</sup>.*

De certo modo, vivenciamos vários desafios ao nos enxergarmos como pesquisadoras, mas também militantes. Nesse sentido, como apontado por Carmen Hein de Campos (2011), a pesquisa feminista é pautada na experiência de mulheres e na desigualdade de gênero, na rejeição da separação entre pesquisadora e pesquisado, na possibilidade de dar voz às mulheres e a outros grupos marginalizados, na importância do ativismo político e na visão reflexiva.

Pensando nesses pressupostos, o olhar das “meninas da USP” estava constantemente dividido: por um lado, a formação feminista nos deixava alertas para as falhas de atendimento e problematizações do es-

10 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

11 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

paço da DDM; por outro, sabíamos da importância de escutar as funcionárias, assumir uma postura empática e construir um bom relacionamento com elas, de modo que a nossa presença não fosse interpretada como parte de um experimento laboratorial ou ainda como uma fiscalização:

*“Eu até tentei falar mais, **pra que eles não sentissem que estavam sendo estudados ou analisados**, quis tentar parecer que também estava no meu momento de descontração conhecendo pessoas novas e legais, mas acho que eu não fui muito bem sucedida”<sup>12</sup>. (grifos nossos)*

Nosso aparente desconforto quanto a essa dualidade e o esforço para nos fazermos “aceitas” no espaço pesquisado podem ser observados em alguns relatórios de campo, como no trecho supracitado.

## 4.2 Olhar para as meninas

### 4.2.1 Interações universitárias-funcionárias

Desde o início, fomos nomeadas e apresentadas internamente como “as meninas da USP”, uma expressão repleta de pré-concepções, como idade, gênero e nível educacional. De modo semelhante, fomos associadas à figura da estagiária, cujo papel principal é aprender por meio da observação. O estudo, inclusive, nos conferiu grande respeito, e de certa forma pareceu nos diferenciar da maioria das mulheres que procuravam a DDM.

*“**Todo o problema é a educação**, nós teríamos que ter dentro das escolas, tá? (...) A criança é a mesma coisa; se ela souber que entorpecente faz mal, a bebida faz mal, o que ela vai fazer? Vocês experimentaram? (negamos com a cabeça) Por quê? **Porque vocês tem uma família, vocês têm educação.**”<sup>13</sup> (grifos nossos)*

Ainda assim, sentimos que nossa postura ativa para observar, ouvir e anotar gerou certo incômodo. No trecho abaixo, a escritora utiliza um elemento corriqueiro para questionar o conteúdo da produção escrita:

12 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

13 Trecho de entrevista com a delegada da DDM.

*Uma pomba está na janela e faz um barulho constante. A escritora comenta: “e esse barulho de pomba? Vocês colocam no relatório que a gente não pode abrir as janelas por causa das pombas?”<sup>14</sup>*

No mesmo sentido, fomos confrontadas algumas vezes sobre os objetivos do nosso trabalho, bem como sobre nossas posições políticas: “De que lado da USP vocês são? Ok, já entendi, dá para ver pela cara de vocês”. Como é possível notar na fala desta funcionária, havia algo em nós que parecia nos tornar estranhas às formas de pensar dos sujeitos internos. Talvez, por isso, éramos consideradas possíveis fontes de denúncia e mal falar de seus trabalhos.

Apesar das desconfianças, percebemos em pequenos gestos que passamos a ser inseridas no espaço da DDM. Além da simpatia e tratamento educado, certas vezes até com brincadeiras, fomos sempre tratadas de maneira atenciosa: ofereciam-nos água, comida, perguntavam sobre o nosso conforto em relação ao calor e a outros fatores externos. Além disso, os dois banquinhos que usávamos foram permanentemente acoplados na sala de atendimento principal, marcando simbolicamente nossa presença na Delegacia.

Se, por um lado, tal movimento foi simbólico, pois passou a nos considerar como parte de um espaço, por outro, ao sermos alocadas pelas funcionárias em apenas uma sala dentro da Delegacia, nossa circulação era reduzida, apartando-nos dos trabalhos burocráticos realizados nos cartórios. Parece que existia um duplo esforço das funcionárias, ainda que inconsciente, para, paradoxalmente, incluir e afastar nossa presença das tarefas realizadas diariamente na DDM.

### 4.2.2 Os silenciosos

Embora desde o início tenhamos ficado apreensivas com a possibilidade de nossa presença gerar desconforto nas vítimas ou atrapalhar os atendimentos, as funcionárias da Delegacia não pareceram preocupadas com tal questão:

*“Sentimos a angústia de não sermos apresentadas às mulheres que entravam na sala, senti um medo*

14 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

*de elas acharem que estávamos anotando dados pessoais delas ou até mesmo os relatos que elas faziam ali. Este momento foi desconfortável por não termos sido apresentadas. No entanto, pedimos para a Z. [escrivã] para nos apresentarmos e ela disse que ‘elas – as mulheres – não se importavam.’”<sup>15</sup>*

Assim, o processo de estranhamento interno também se deu na relação estabelecida entre as universitárias e as mulheres assistidas. Talvez por sermos brancas, de classe média ou por fazermos anotações, fomos percebidas como elementos externos à DDM. Em outros momentos, entretanto, notamos ser vistas como um “ponto de apoio”, com constante direcionamento do olhar das vítimas para nós em busca de ajuda ou compreensão:

*“Enquanto fala, M. [assistida] olha para a gente várias vezes, mas não demonstra estar incomodada com a nossa presença, parece mais que quer compartilhar sua história com todas na sala e encontrar forças.”<sup>16</sup>*

Algumas mulheres chegaram a perguntar o que fazíamos lá, mostrando-se desconfiadas. Quando éramos questionadas, o perfil de “meninas da USP” ressurgia, gerando admiração pelos nossos estudos e congratulações: “É pra vocês estudarem mesmo, meninas. Continuem estudiosas e lindas”<sup>17</sup>.

As interferências diretas, os olhares de aprovação ou de ajuda, as perguntas e as palavras com as quais fomos descritas – jovens, estudadas, da USP, pertencentes a famílias estruturadas – suscitaram a escolha pela expressão “meninas da USP” como um dos indicadores de análise. Assim, a partir da leitura dos relatórios e das entrevistas, percebemos que deveríamos iluminar não só o nosso olhar, mas também a forma como nós, jovens universitárias, fomos observadas, numa tentativa de análise meta-etnográfica.

15 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

16 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

17 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

## 5 Fluxos, sistemas e dinâmicas internas da DDM

A dinâmica da Delegacia da Mulher é composta por fluxos intensos e complexos, por vezes únicos, que influenciam de diferentes maneiras o atendimento da mulher em situação de violência. Para analisar e compreender as relações travadas nesse ambiente, acreditamos ser essencial entender a sua organização. Dessa forma, ao longo das visitas in loco, tentamos compreender gradativamente os pormenores que permeiam tal realidade, bem como as dificuldades vivenciadas por suas funcionárias e as relações interpessoais criadas em suas atividades diárias.

### 5.1 A desvalorização profissional e a sobrecarga de trabalho

Sobressaíram, como um dos principais entraves às atividades policiais, os obstáculos materiais e objetivos existentes no funcionamento da DDM, mencionados constantemente pelas próprias funcionárias. Uma das principais reclamações dizia respeito à falta de equipamentos e à dificuldade de conseguir insumos (como tinta de impressora e papel, por exemplo), o que comprometia a dinâmica de trabalho:

**“A gente tem problema de equipamento, falta computador, falta impressora, [...] às vezes, eu tenho que ir na sala da colega desligar o roteador, senão a internet não funciona. Aí, às vezes, tem o toner, mas falta papel, às vezes tem papel, mas não tem toner, aí fica a via sacra das impressoras e acho que isso também compromete a qualidade do nosso trabalho e o andamento, que, além do volume, tem esse problema de ficar passeando pela Delegacia.”** (grifos nossos)<sup>18</sup>

Além da falta de condições materiais para o desenvolvimento do trabalho, o grande volume de tarefas em relação ao tempo e a exígua remuneração colocaram-se como aspectos determinantes na construção das dinâmicas cotidianas. As funcionárias trabalham muitas horas além de seu plantão, o número de inquéritos é maior do que o que elas entendem ser razoável e o fluxo de atendimentos, em dias cheios, é ininterrupto.

18 Trecho de entrevista com a escrivã da DDM.

A DDM conta com funcionárias divididas em três funções: escritãs, investigadoras<sup>19</sup> e delegada, sendo que, à época, compunham a delegacia três escritãs, um escrivão, duas escritãs-chefe (responsáveis por funções administrativas), uma delegada e um investigador. Apesar da competência para receber casos de uma área muito extensa do município de São Paulo e do grande fluxo de inquéritos, o número de funcionárias não é expressivo. Em dias de atendimento, por exemplo, todos os atendimentos iniciais oferecidos às mulheres são realizados por apenas uma policial, sobrecarregando-a física e emocionalmente.

## 5.2 A automatização do atendimento à mulher em situação de violência

Além de dificuldades estruturais relativas aos recursos humanos e materiais disponíveis, os obstáculos gerados pelo sistema de registro da DDM muito nos chamaram a atenção durante as observações do atendimento. O Registro Digital de Ocorrência (RDO), sistema usado para a lavratura dos Boletins de Ocorrência, requer o preenchimento obrigatório de dados objetivos, tais como o nome das partes envolvidas, endereços, documentos, etc.

Além disso, de modo recorrente as escritãs responsáveis pelo atendimento lidam com problemas no sistema, que muitas vezes perde dados já preenchidos ou para de funcionar no meio do registro da ocorrência. Ademais, o preenchimento incompleto dos dados impede o prosseguimento do registro por meio do RDO. Não são raras as vezes, por exemplo, em que o sistema não identifica o CEP informado pela mulher atendida ou que ela desconhece algum dos dados requisitados pelo sistema.

**“- E a senhora não sabe a data? - Não, foi antes de dezembro. - Veja bem, sem data você vai ter que ir embora, porque não sou eu, é o sistema que não vai. Você não pode vir fazer ocorrência sem saber a data, porque sem data não tem como. Solução: com a incapacidade da mulher em afirmar a data da ameaça, Z. [escrivã] inventa uma data.”** (grifos nossos).<sup>20</sup>

19 Na DDM onde foi realizada a pesquisa, o investigador, ao contrário das outras funcionárias, era homem.

20 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

A objetividade trazida pelo RDO determina que o atendimento se distancie das subjetividades de cada mulher, restringindo as possibilidades de compreensão do caso e colaborando para a normalização de um tratamento automatizado: questionam-se elementos pontuais e objetivos, evitando que a mulher prolongue detalhes da situação por ela vivenciada e, mais do que isso, que ela traga ao registro uma visão contextualizada da violência sofrida, muitas vezes carregada por anos de nuances no relacionamento. Assim, o RDO estabelece os requisitos, a duração e o ritmo do trabalho durante os plantões da Delegacia: o atendimento ocorre maquinalmente.

## 5.3 Dificuldades ambientais e espaciais

Também se mostrou central e determinante para a construção do funcionamento da DDM a dinâmica do ambiente de atendimento às mulheres. Se, por um lado, imagina-se o momento de registro do boletim de ocorrência como atento à preservação da intimidade da mulher, chamou-nos a atenção, por outro lado, o fato de que a porta da sala de atendimento sempre se mantinha aberta, fazendo com que os mais variados sons da DDM interferissem no diálogo e se misturassem às falas das mulheres atendidas. Além disso, as demais funcionárias frequentemente entravam na sala para pegar folhas impressas, anotar informações, falar ao telefone, cumprimentar e conversar com a escritã.

Com as visitas, ficou evidente a correlação entre a falta de materiais necessários ao bom funcionamento da Delegacia e a permeabilidade da sala de atendimento a interrupções e interferências. Alguns materiais, como impressora e telefone, além de documentos, muitas vezes só estavam disponíveis ali. A porosidade do espaço, então, dava margem à naturalização da presença e escuta de outras pessoas sobre o que se passava na sala em questão:

*“Mais tarde, ficaria bem claro para nós que a porta aberta da salinha da escritã não estava desse jeito para apenas barrar o calor, mas, sim, estava aberta para todos que quisessem entrar, interromper as mais diversas conversas, pegar papéis e documentos. Enfim, não notamos um alto nível de preocupação com a manutenção da privacidade da vítima e com a criação de um ambiente de acolhimento”*<sup>21</sup>

21 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

Nesse sentido, o ambiente se mostra pouco acolhedor àquelas que tentam apresentar seu relato: entre tantas histórias delicadas, olhos emocionados e vozes embargadas, a privacidade e a intimidade são postas em segundo plano e narrativas são interrompidas por fatores que, ao nosso ver, não deveriam influenciar no atendimento. Diante de um volume exorbitante de papéis, de um sistema sem flexibilidade e de um ambiente conturbado, a atenção à mulher em situação de violência parece-nos secundária, sendo o atendimento centralizado no cumprimento de burocracias:

*“Engraçado pensar que, apesar de muitos atendimentos, todos eles podem ser resumidos em poucas palavras: silêncios e olhares parados, perguntas secas e diretas, digita, digita, digita, clica, clica, clica, interrupções de fala, vozes embargadas, algumas lágrimas involuntárias, perguntas diretas, digita, digita, digita, clica, pergunta, interrompe, digita, imprime, rasga, imprime, assina.”<sup>22</sup>*

Se, por um lado, as questões estruturais parecem prejudicar o atendimento direcionado às mulheres em situação de violência e dificultar o trabalho realizado pelas funcionárias, por outro, existe uma fala forte de cooperação no ambiente de trabalho. As funcionárias, assim, constantemente afirmam que “formam uma família” e que, independentemente das dificuldades vivenciadas, realizam o trabalho da melhor maneira possível.

## **6 Entendimentos sobre ser mulher-vítima e os sujeitos genericados da LMP**

Os papéis sociais de gênero<sup>23</sup>, produzidos e reproduzidos estrutural e cotidianamente, configuram-se como imagens idealizadas do feminino e do masculino e, portanto, trazem a necessidade de um olhar crítico e de desconstrução. Assim como a sensibilidade,

22 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

23 O conceito de gênero sugere, de acordo com Joan Scott (1996), uma rejeição ao determinismo biológico que é associado ao termo “mulher”, indicando que os papéis sociais atribuídos a homens e mulheres são construções sociais e históricas. Assim, em suas palavras, o gênero é uma categoria social imposta sobre um corpo sexuado (Scott, 1996, p. 271). Além disso, indica que essas construções são sempre relacionais, na medida em que homens e mulheres são socialmente definidos um a partir do outro.

passividade e subordinação não devem ser naturalizadas na mulher, o homem não deve ser visto como o ser que ocupa o espaço público, provedor e agressivo (Gomes, Diniz, Araújo & Coelho, 2007). Nesse sentido, a capacitação de funcionárias da DDM, pensada com o objetivo de dar ao processamento de crimes de violência contra a mulher uma perspectiva de gênero, deveria ser compreendida como um imperativo para a desconstrução de tais papéis, mas isso não se verifica, na prática:

**“- E houve algum preparo ou capacitação para lidar com questões de gênero? Porque a dinâmica de uma DDM é diferente.**

**- Não, para mim, não houve. Nunca. Eu vim, e aí fui aprendendo a lidar. Eu não sei se no começo da DDM teve algum treinamento específico, (...) mas agora, todo mundo chega aqui e se vira.”** (grifos nossos)<sup>24</sup>

Observamos que a maioria das funcionárias aprende a lidar com a violência de gênero na prática, não havendo qualquer tipo de formação prévia acerca do tema. Cabe ressaltar que, para além do restrito universo dentro do qual se desenvolveu a presente análise, o mesmo cenário se repete em quase todas as DDMs no Brasil (Pasinato, 2015). A busca de formação parece depender exclusivamente do interesse e disposição das funcionárias, resultando em uma multiplicidade de olhares a respeito dos fenômenos de gênero e violência:

**“Porque, querendo ou não, a mulher é frágil. (...) O homem foi criado, foi feito pra caçar e a mulher foi feita pra cuidar, entendeu?”**(grifos nossos)<sup>25</sup>

**“E querendo ou não, gente, é fácil falar quem está de fora, mas tem mulher que precisa do marido para pagar as contas, tem mulher que tem medo de separar porque tem medo da pós-separação, ela tem medo que ele se vingue dela, tem medo que se vingue dos filhos, ela tem medo da agressividade. Então é fácil a gente dizer assim: ah, por que você não se separou?”<sup>26</sup>**

24 Trecho da entrevista de uma das escritãs da DDM.

25 Trecho da entrevista com a delegada da DDM.

26 Trecho retirado de entrevista com uma das escritãs da DDM.

As disparidades de compreensão do tema resultam na construção de um trabalho bastante pessoalizado, sendo que a existência e desenvolvimento de empatia e sensibilidade são características associadas apenas a algumas funcionárias que buscam, por si mesmas, desenvolver um olhar mais crítico sobre as estruturas de hierarquia e poder baseadas nas relações de gênero em que nos inserimos.

#### 6.1 A polarização dos papéis de gênero: a construção das categorias “mulher-vítima” e “mulher que mente”

Diante da ausência de capacitação específica, o imaginário das funcionárias permanece marcado por concepções estáticas acerca do masculino e feminino, permeadas por categorias contextualmente construídas nas quais se enquadrariam as mulheres atendidas na DDM. Conforme observado em práticas e discursos, a mulher que cumpre com determinadas expectativas de gênero pode ser compreendida dentro da chave “mulher-vítima”, digna de proteção e empatia (Sarti, 2011):

*“D. [assistida] pede desculpas por sua fragilidade durante o atendimento. T. [escrivã], em um momento sensibilizante, olha nos olhos de D. e fala que não há necessidade de pedir desculpas, que sabe como é. Elas se despedem com um beijo e abraço”<sup>27</sup>.*

*“O marido de V. [assistida] era alcoólatra e, de uns tempos para cá, passou a suspeitar que V. o traía, motivo pelo qual passou” a assumir uma postura extremamente violenta, agredindo-a na frente dos filhos e ameaçando-a de morte. Em algum momento do atendimento, Z. [escrivã] virou para o filho de V. e disse: “mas você sabe que sua mãe nunca faria isso, né?”. Ele concordou imediatamente: “exatamente!”. **Assim, ficou nítido um claro julgamento moral. Aquela mulher era digna de proteção porque não havia traído o marido. A violência não se justificava perante a retidão do caráter da mulher. V. era uma mulher de família, 34 anos, casada e, agora, estava sendo protegida por seu filho.**” (grifos nossos)<sup>28</sup>*

27 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

28 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

Entretanto, como consequência da construção de um conceito de “vítima ideal”, excluem-se outras mulheres desse locus de significação (Sarti, 2011). Surge, assim, a “mulher que mente” e que dificilmente é alvo de empatia das escrivãs. A construção de uma figura menos confiável e, por isso, menos vítima, é muitas vezes sustentada por condutas de mulheres que não conseguem, em um primeiro momento, quebrar o ciclo da violência e se reconciliam com o agressor, manifestando a vontade de desistir da ação penal (Larrauri, 2003). Outras, ainda, procuram a Delegacia sem necessariamente desejar ou precisar de respostas punitivas, rompendo com as expectativas e ideais de justiça compartilhados na delegacia (Pasinato & Santos, 2008). Essas situações acabam por desgastar a paciência, a motivação e a sensibilidade das funcionárias, extremamente frustradas com o trabalho:

*“O ruim são esses inquéritos antigos, que **a mulher vem, aí ela se arrepende**, ela muda de endereço, ela muda de telefone (...) e aí fica nisso...”<sup>29</sup>*

*“**E tem muita mulher, gente, que usa a Lei Maria da Penha, não porque ela é vítima, [mas] porque ela quer se vingar** do cara que terminou o relacionamento com ela e aí ela ouviu falar que se ela fizer um B.O e pedir uma protetiva, ele vai ficar distante.” (grifos nossos)<sup>30</sup>*

*“T. [escrivã] vira para nós e com a voz alta e irritada, em tom quase de confissão, diz: “**eu tô cansada de ser feita de otária por essas mulheres nessa DDM!**” (grifos nossos)<sup>31</sup>*

O discurso policial permite prever, ainda, como percepções de gênero atuam de forma subjetiva na desconstrução das narrativas e na presunção de confiabilidade da mulher, sendo possível notar a sobreposição do discurso masculino sobre o feminino e como atuam para tirá-la da posição frágil da “vítima ideal”:

*“A gente ouve muito marido, muito autor, falando umas coisas que a gente vê que **ela não é tão vítima assim.**” (grifos nossos)<sup>32</sup>*

29 Entrevista com uma das escrivãs.

30 Entrevista com uma das escrivãs.

31 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

32 Entrevista com o investigador-chefe.

“Senti que C. [escrivã] depositava uma culpa sobre J. [assistida], pois não acreditava em sua história. Para agravar isso, C. pesquisa e descobre que ele (o agressor) havia aberto no dia anterior um B.O contra J.; perguntei se ela só queria se vingar dele: **‘Como você vai querer uma protetiva se foi você que foi pra cima dele? Tem até B.O!’**” (grifos nossos)

Enquanto a narrativa masculina parece ser autossuficiente, a da mulher encontra barreiras de credibilidade em alguns discursos: “Juízas são muito parciais. Só a “historinha” que ela contou [e acha que] já cabe a medida protetiva”<sup>33</sup>.

## 6.2 O gênero como uma categoria estática e a dificuldade de compreensão acerca dos sujeitos da Lei Maria da Penha

Diante das construções discursivas sobre os sujeitos inseridos na delegacia, algumas questões são colocadas. Quem é, afinal, a mulher vítima? Quais são os sujeitos da LMP? Apesar da construção restrita da ideia subjetiva de quem seriam as vítimas ideais, a fala abaixo destacada lança luz sobre o fato de que existe, ainda que timidamente, uma preocupação nas delegacias em abarcar múltiplos sujeitos:

**“Porque às vezes vem uma pessoa com uma aparência masculina, você pega o RG e é uma mulher, né, aí eu me sentia meio constrangida, mas agora eu já aprendi a lidar melhor”** (grifos nossos)<sup>34</sup>

*D[delegada]: Já tem, **acho que já fez B.O. de homossexual, tá?** Eu cheguei a fazer uma vez de homens, (...) pedimos a protetiva e tudo mais, mas não deram.*

*M [aluna]: Só uma questão. Como a senhora faz essa diferenciação: quando está em uma situação de violência doméstica e quando que não é?*

*D: Aí tem a submissão, aí tem o relacionamento, tá?*

33 Escrivã-chefe; trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

34 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

(...) **Porque querendo ou não, a mulher é frágil.**” (grifos nossos)<sup>35</sup>

Apesar da tentativa de considerar esses outros sujeitos da lei, o gênero é posto como uma categoria estática e a abrangência teórica da LMP esbarra em estereótipos que prejudicam a proteção e o reconhecimento integral da narrativa das vítimas:

**“Entramos no primeiro atendimento: era uma mulher que tinha sofrido agressão da sua namorada. Depois que ela contou detalhes da situação, Z. e C. [escrivãs] começaram a fazer perguntas: “Qual de vocês é a mais vulnerável?” A mulher não soube responder e disse: “Como, assim, a mais vulnerável?” C. estava de pé colocou as duas mãos na mesa fazendo barulho e falou num tom mais alto e mais ríspido: “Eu quero saber quem é o homem da casa?” (...) Z. disse: “Quem é a mais feminina? Quem usa mais roupas femininas?” “Quem lava a roupa e fica mais em casa?”** (grifos nossos)<sup>36</sup>

Conforme assinala Cynthia Sarti (2004), a legibilidade e reconhecimento do fenômeno da violência é recortada por marcas de gênero, correspondendo às identidades socialmente construídas de homens e mulheres. A partir do momento em que a expressão da violência é diferenciada por gênero, segundo a classificação das pessoas e dos espaços sociais, são configurados lugares cristalizados de agressor e vítima. Assim, ao se observar os diversos entendimentos e percepções acerca de quem são os sujeitos da Lei Maria da Penha, fica claro como categorias de gênero se confundem e entram em disputa pelos diferentes indivíduos que circundam a Delegacia.

## 7 Considerações Finais

Por meio desta pesquisa exploratória, buscamos entender como é realizado o atendimento na Delegacia de Defesa da Mulher. Como é escutar as vozes que o compõem e refletir sobre os discursos e dinâmicas inseridos nesse espaço. Não pretendemos generalizar as observações feitas para o funcionamento de todas

35 Trecho de entrevista com a delegada.

36 Trecho retirado do relatório de campo de uma das integrantes do GEF.

as Delegacias, mas, a partir do olhar voltado para uma de suas unidades, compreender as nuances que permeiam a dinâmica cotidiana das DDMs, desde a falta de material para o desempenho do trabalho até as narrativas construídas dentro e fora das salas de atendimento.

Neste trabalho, três sujeitos tiveram destaque: as pesquisadoras, as funcionárias da DDM e as mulheres que a acessam, de modo que seus discursos se entrelaçam na composição das observações apresentadas. A partir da observação de cada um deles, analisamos aspectos como: (i) a valorização da Universidade e o modo como ela, representada por nós, se inseriu no espaço da DDM; (ii) a automatização dos atendimentos e a escassez de recursos e (iii) o emprego da categoria de gênero, aliado à ausência de um programa de capacitação das funcionárias.

Como resultado, a vivência da pesquisa lançou luz sobre a relevância do trabalho das Delegacias de Defesa da Mulher para o atendimento de mulheres em situação de violência e para a aplicação da Lei Maria da Penha. Além disso, foi possível observar que os problemas enfrentados no funcionamento da DDM são fruto de questões estruturais que, muitas vezes, extrapolam a esfera de ação individual de cada funcionária.

Por fim, destaca-se a importância da articulação de atividades de extensão universitária, centrais na formação jurídica de estudantes, e de projetos destinados à escuta de sujeitos que, cotidianamente, constroem a materialização do direito. O diálogo revela-se, assim, elemento essencial para a construção de uma prática jurídica contextualizada e, portanto, potencialmente transformadora.

////////////////////////////////////

## 8 Referências

- Aguiar, W. M. J. & Ozella, S. (2006). Núcleos de significação como instrumento para a apreensão da constituição dos sentidos. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 26(2), 222-245. Recuperado em 2018-06-21, de <https://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932006000200006>
- Campos, C. H. (2011). Razão e sensibilidade: teoria feminista do direito e a Lei Maria da Penha. In: Campos, C.H. (Org.), *Lei Maria da Penha comentada em uma perspectiva jurídico-feminista* (pp. 1-12). Rio de Janeiro: Lumen Juris.
- Gomes, N. P., Diniz, N. M. F., Araújo, A. J. de S. & Coelho, T. M. de F. (2007). Compreendendo a violência doméstica a partir das categorias gênero e geração. *Acta Paulista de Enfermagem*, 20(4), pp. 504-508. Recuperado em 21 junho, 2018, de <https://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002007000400020>
- Lima, R. K. & Baptista, B. G. L. (2014). Como a Antropologia pode contribuir para a pesquisa jurídica? Um desafio metodológico. *Anuário Antropológico*, 2013/I, pp. 9 - 37. Recuperado em 21 junho, 2018, de <http://journals.openedition.org/aa/618>
- Larrauri, E. (2003). ¿Por qué retiran las mujeres maltratadas las denuncias? *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 2.a Época, 12 (2003), pp. 271-307.
- Lins, B. A. (2014). A lei nas entrelinhas: A Lei Maria da Penha e o trabalho policial em duas Delegacias de Defesa da Mulher de São Paulo. *Dissertação (Dissertação de Mestrado, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social)*. Recuperado em 21 junho, 2018, de <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8134/tde-06052015-171621/pt-br.php>
- Pasinato, W. (2004, outubro). Delegacias de Defesa da Mulher e Juizados Especiais Criminais: mulheres, violência e acesso à justiça. In *Anais, 28 Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação em Ciências Sociais - ANPOCS, Caxambu, MG*. Recuperado em 21 junho, 2018, de <http://www.nevusp.org/downloads/down082.pdf>
- Pasinato, W. (2015, dezembro). Acesso à justiça e violência doméstica e familiar contra as mulheres: as percepções dos operadores jurídicos e os limites para a aplicação da Lei Maria da Penha. *Revista Direito GV*, 11 (2), 407-428

- Pasinato, W. & Santos, C. M. (2008). Mapeamento das Delegacias da Mulher no Brasil. Campinas: Núcleo de Estudos de Gênero Pagu, Universidade Estadual de Campinas PAGU/UNICAMP. Recuperado em 21 junho, 2018, de <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/mapeamento-das-delegacias-da-mulher-no-brasil>
- Sarti, C. (2011). A vítima como figura contemporânea. Caderno CRH, 24 (61), pp. 51-61.
- Sarti, C. A., Barbosa, R. M. & Suarez, M. M. (2006). Violência e gênero: vítimas demarcadas. In: PHYSIS: Revista de saúde coletiva, 2 (16), pp. 167-183.
- Scott, J. El género: una categoría útil para el análisis histórico (1996). In: LAMAS, Marta (Comp.) El género: la construcción cultural de la diferencia sexual. PUEG: México, p. 265-302.
- Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. (2011). Rede de Enfrentamento à violência contra as mulheres. Brasília. Recuperado em 21 junho, 2018, de <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/rede-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres>
- Women Help Women (2016). Apoyar el Uso Independiente de Medicamentos para Abortar: Luchando contra el estigma en cada email. Recuperado em 21 junho, 2018, de [https://womenhelp.org/pl/media/inline/2017/10/24/estigma\\_espanol\\_final\\_web.pdf](https://womenhelp.org/pl/media/inline/2017/10/24/estigma_espanol_final_web.pdf)