



AFYA CENTRO UNIVERSITÁRIO
CURSO BACHARELADO EM DIREITO

ANNA HELISA COELHO SANTOS

**O ATENDIMENTO HUMANIZADO NA DELEGACIA DA
MULHER COMO INSTRUMENTO DE EFETIVIDADE DO SISTEMA
PENAL BRASILEIRO.**

BARREIRAS-BA

2026

ANNA HELISA COELHO SANTOS

**O ATENDIMENTO HUMANIZADO NA DELEGACIA DA
MULHER COMO INSTRUMENTO DE EFETIVIDADE DO SISTEMA
PENAL BRASILEIRO.**

Autora: Anna Helisa Coelho Santos

Orientadora: Profa. Ma. Fadima Nakhala Darian e
Silva

Barreiras-Ba

2026

FOLHA DE APROVAÇÃO
ANNA HELISA COELHO SANTOS

**O ATENDIMENTO HUMANIZADO NA DELEGACIA DA
MULHER COMO INSTRUMENTO DE EFETIVIDADE DO SISTEMA
PENAL BRASILEIRO.**

Aprovada em: 16 de junho de 2026.

BANCA EXAMINADORA:

 Documento assinado digitalmente
FADIMA NAKHALA DARIAN E SILVA
Data: 26/06/2026 09:15:29-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof.^a. Ma. Fadima Nakhala Darian e Silva

 Documento assinado digitalmente
NISSLANE MAGALHAES DE SIQUEIRA
Data: 29/06/2026 14:48:02-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof.^a. Ma. Nisslane Magalhães de Siqueira

 Documento assinado digitalmente
VERANA MARQUES ROSA MATOS
Data: 29/06/2026 09:07:21-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof.^a. Ma. Verana Marques Rosa Matos

S237a Santos, Anna Helisa Coelho

O atendimento humanizado na delegacia da mulher como instrumento de efetividade do sistema penal brasileiro. / Anna Helisa Coelho Santos -- Barreiras, 2026.

27 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação – Curso de Direito) Centro Universitário Dom Pedro II Afya.

Orientador (a): Prof. Ma. Fadima Nakhala Darian e Silva.

1. Violência contra a mulher. 2. Atendimento humanizado. 3. Delegacia da Mulher. I. Silva, Fadima Nakhala Darian e II. Título.

CDU 342.7
CDD 342.085

Ficha catalográfica elaborada pelo Bibliotecário
Ednilson M. Brito Filho – CRB 5/1743

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por me sustentar em cada etapa dessa jornada, mesmo nos momentos em que pensei em desistir.

À minha família, especialmente à minha mãe, pelo apoio incondicional, pelas palavras de força e por nunca me permitir esquecer do meu valor.

Ao meu pai, pelo apoio, pela presença e por tudo que, à sua maneira, contribuiu para que eu chegasse até aqui.

À minha irmã e madrinha, advogada Bruna Lourrane, que foi e sempre será uma grande inspiração para mim, pelo exemplo, apoio, carinho e por acreditar na minha capacidade mesmo nos momentos mais difíceis.

Ao meu noivo, Paulo Victor, por estar ao meu lado durante essa caminhada, pelo apoio, paciência e compreensão nos momentos mais difíceis. Sua presença foi essencial para que eu não desistisse.

Ao meu filho Lucca Bauer, que, mesmo tão pequeno, já é minha maior motivação. Por ele, cada noite sem dormir, cada lágrima escondida e cada esforço fizeram ainda mais sentido. Ele foi o motivo pelo qual eu continuei quando tudo parecia impossível.

Com carinho eterno, agradeço aos meus avós, José Rodrigues Coelho e Maria Solimar de Sousa Coelho, que, mesmo não estando mais presentes fisicamente, continuam vivos em mim, por meio da força, do exemplo e do amor. Este momento também é para vocês.

À minha avó Belanisia (in memoriam), cuja lembrança permanece viva em meu coração, e ao meu avô Dilson Quirino, pelo carinho, pelos ensinamentos e pela importância em minha trajetória pessoal e familiar.

À minha professora orientadora, Ma. Fadima Nakhala Darian e Silva, por toda a orientação, paciência, dedicação e pelos ensinamentos transmitidos ao longo deste trabalho, fundamentais para a sua construção.

Aos amigos que permaneceram ao meu lado, que ouviram meus desabafos e vibraram com cada pequena conquista, o meu sincero agradecimento.

Este trabalho é mais do que uma exigência acadêmica: é a prova da minha superação. E eu não teria conseguido sozinha.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar o atendimento humanizado nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) como instrumento de efetividade do sistema penal brasileiro no enfrentamento da violência de gênero. A violência contra a mulher configura-se como uma grave violação de direitos humanos, historicamente marcada pela invisibilidade, pela naturalização das agressões e pela insuficiência de políticas públicas eficazes. Inicialmente, aborda-se a criação das Delegacias da Mulher no Brasil, destacando seu surgimento a partir da década de 1980 como resposta às demandas sociais por mecanismos institucionais mais adequados ao atendimento das vítimas. Evidencia-se que essas unidades representam um avanço significativo na política criminal, ao proporcionar atendimento especializado e mais sensível às especificidades da violência de gênero. Em seguida, analisa-se o atendimento humanizado à mulher em situação de violência, ressaltando sua importância como instrumento de acolhimento, proteção e garantia de direitos. Destaca-se que a humanização do atendimento está diretamente relacionada à dignidade da pessoa humana, sendo fundamental para evitar a revitimização e fortalecer a confiança das vítimas nas instituições públicas. Por fim, discutem-se os desafios e limites da atuação das Delegacias da Mulher no Brasil, como a insuficiência de unidades especializadas, a falta de estrutura adequada, a carência de profissionais capacitados e a necessidade de maior integração entre os órgãos da rede de proteção. Observa-se que, apesar dos avanços normativos, especialmente com a promulgação da Lei Maria da Penha, ainda existem entraves que comprometem a efetividade dessas instituições. A metodologia adotada baseou-se em pesquisa bibliográfica e análise legislativa, com fundamento em doutrina especializada e na legislação vigente. O atendimento humanizado constitui elemento essencial para a efetividade do sistema penal, sendo indispensável o fortalecimento das políticas públicas voltadas à proteção das mulheres em situação de violência.

Palavras-chave: violência contra a mulher; atendimento humanizado; Delegacia da Mulher.

ABSTRACT

This study aims to analyze humanized assistance in Specialized Police Stations for Women (DEAMs) as an instrument for the effectiveness of the Brazilian criminal justice system in addressing gender-based violence. Violence against women is recognized as a serious violation of human rights, historically marked by invisibility, normalization of aggression, and the lack of effective public policies. Initially, the study addresses the creation of Women's Police Stations in Brazil, highlighting their emergence in the 1980s as a response to social demands for institutional mechanisms better suited to assisting victims. These institutions represent a significant advancement in criminal policy by providing specialized and more sensitive services tailored to the specificities of gender-based violence. Subsequently, the study examines humanized assistance for women in situations of violence, emphasizing its importance as a tool for protection, support, and the guarantee of rights. Humanized service is directly related to the principle of human dignity and is essential to prevent secondary victimization and to strengthen victims' trust in public institutions. Finally, the study discusses the challenges and limitations faced by Women's Police Stations in Brazil, including the insufficient number of specialized units, lack of adequate infrastructure, shortage of trained professionals, and the need for better integration among institutions within the protection network. Despite legal advancements, particularly with the enactment of the Maria da Penha Law, there are still obstacles that hinder the full effectiveness of these institutions. The methodology adopted is based on bibliographic research and legislative analysis, supported by specialized legal doctrine and current legislation. The humanized assistance is a fundamental element for the effectiveness of the criminal justice system, making it essential to strengthen public policies aimed at protecting women in situations of violence.

Keywords: Violence against women; humane treatment; Women's Police Station.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	7
2. A CRIAÇÃO DA DELEGACIA DA MULHER NO BRASIL	8
2.1 A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER E A INVISIBILIDADE HISTÓRICA.....	8
2.2 O MOVIMENTO FEMINISTA E A CRIAÇÃO DAS DEAMS	8
2.3 A PRIMEIRA DELEGACIA DA MULHER NO BRASIL	9
2.4 A LEI MARIA DA PENHA E O FORTALECIMENTO DAS DELEGACIAS ESPECIALIZADAS.....	9
2.5 A INFLUÊNCIA DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL E DOS TRATADOS INTERNACIONAIS	10
3. O ATENDIMENTO HUMANIZADO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA.....	13
3.1 CONCEITO DE ATENDIMENTO HUMANIZADO.....	13
3.2 A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA COMO FUNDAMENTO DO ACOLHIMENTO	14
3.3 A ESCUTA QUALIFICADA E A PREVENÇÃO DA REVITIMIZAÇÃO ...	14
3.4 A ATUAÇÃO MULTIDISCIPLINAR NAS DELEGACIAS DA MULHER	15
3.5 OS IMPACTOS PSICOLÓGICOS DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	16
3.6 A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL E DA PROTEÇÃO INTEGRAL	17
4. OS DESAFIOS A EFETIVIDADE DA ATUAÇÃO DA DELEGACIA DA MULHER NO BRASIL.	
.....	
.....	18
4.1 A INSUFICIÊNCIA DE DELEGACIAS ESPECIALIZADAS NO TERRITÓRIO NACIONAL.....	19
4.2 A PRECARIEDADE ESTRUTURAL E A FALTA DE RECURSOS PÚBLICOS.....	19

4.3 A NECESSIDADE DE CAPACITAÇÃO CONTÍNUA DOS AGENTES PÚBLICOS.....	19
4.4 A INTEGRAÇÃO ENTRE OS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO	20
4.5 A DIFICULDADE NO CUMPRIMENTO DAS MEDIDAS PROTETIVAS	20
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
6. REFERÊNCIAS	26

1. INTRODUÇÃO

A violência contra a mulher configura-se como uma das mais graves violações de direitos humanos, manifestando-se de diversas formas e atingindo mulheres em diferentes contextos sociais, econômicos e culturais. No Brasil, essa problemática assume contornos ainda mais preocupantes em razão de fatores históricos e estruturais, como o patriarcalismo e a desigualdade de gênero, que contribuíram para a naturalização da violência no âmbito doméstico e familiar.

Durante muitos anos, a ausência de políticas públicas eficazes e de mecanismos institucionais adequados dificultou o enfrentamento da violência contra a mulher, resultando em altos índices de subnotificação e impunidade. Nesse cenário, a criação das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) representou um marco significativo na tentativa de oferecer um atendimento mais adequado e sensível às vítimas, reconhecendo as especificidades da violência de gênero.

Com a promulgação da Lei nº 11.340/2006 — Lei Maria da Penha, houve o fortalecimento do aparato jurídico de proteção às mulheres, estabelecendo diretrizes para a prevenção, punição e erradicação da violência doméstica e familiar. Dentre essas diretrizes, destaca-se a importância do atendimento humanizado como instrumento fundamental para garantir a efetividade das medidas protetivas e o acesso das vítimas à justiça.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objetivo analisar o atendimento humanizado nas Delegacias da Mulher como instrumento de efetividade do sistema penal brasileiro, investigando sua importância na proteção das vítimas e os desafios enfrentados na sua implementação.

Para tanto, no primeiro capítulo, aborda-se a criação das Delegacias da Mulher no Brasil, contextualizando seu surgimento e evolução histórica. No segundo capítulo, analisa-se o atendimento humanizado à mulher em situação de violência, destacando seus fundamentos e sua relevância no acolhimento das vítimas. Por fim, no terceiro capítulo, discutem-se os desafios e limites da efetividade das Delegacias da Mulher na proteção das vítimas, evidenciando a necessidade de aprimoramento

das políticas públicas.

A metodologia adotada consiste em pesquisa bibliográfica e análise legislativa, com base em doutrina especializada e na legislação vigente, especialmente a Lei Maria da Penha. Dessa forma, busca-se contribuir para a reflexão acerca da importância do atendimento humanizado como mecanismo de fortalecimento do sistema penal e de garantia dos direitos das mulheres.

Diante desse cenário, surge o seguinte problema de pesquisa: de que forma o atendimento humanizado realizado pelas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher contribui para a efetividade do sistema penal brasileiro na proteção das vítimas de violência doméstica?

O presente trabalho tem como objetivo analisar a importância do atendimento humanizado nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher como instrumento de efetividade do sistema penal brasileiro.

2. A CRIAÇÃO DA DELEGACIA DA MULHER NO BRASIL

Para compreender a relevância do atendimento humanizado às mulheres em situação de violência, é necessário analisar o contexto histórico que levou à criação das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) no Brasil. Essas instituições surgiram como resultado das reivindicações dos movimentos sociais e feministas, que buscavam maior proteção estatal para as vítimas de violência de gênero. Assim, o presente capítulo aborda o processo de criação e consolidação das DEAMs, destacando sua importância na promoção dos direitos das mulheres e no enfrentamento da violência doméstica e familiar.

2.1 A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER E A INVISIBILIDADE HISTÓRICA

A violência contra a mulher constitui um grave problema social e jurídico no Brasil, sendo historicamente marcada pela invisibilidade e pela naturalização das agressões, sobretudo aquelas ocorridas no âmbito doméstico e familiar. Durante décadas, tais práticas foram tratadas como questões privadas, alheias à intervenção estatal, o que contribuiu significativamente para a perpetuação de relações desiguais de poder entre homens e mulheres. Conforme Saffioti (2015), a violência contra a mulher está inserida em um contexto histórico de desigualdade de gênero, marcado pela dominação masculina e pela naturalização das agressões no ambiente doméstico.

Nesse contexto, as vítimas enfrentavam inúmeros obstáculos para denunciar seus agressores, seja pela dependência econômica e emocional, seja pela ausência de mecanismos institucionais adequados para acolhimento. Além disso, quando buscavam auxílio nas delegacias comuns, muitas vezes eram submetidas a tratamentos inadequados, marcados por descrédito, preconceito e falta de preparo dos agentes públicos, o que resultava na chamada revitimização institucional.

2.2 O MOVIMENTO FEMINISTA E A CRIAÇÃO DAS DEAMS

A partir da década de 1980, com o processo de redemocratização do Brasil e a crescente atuação dos movimentos feministas, intensificaram-se os debates acerca da necessidade de políticas públicas específicas voltadas ao enfrentamento da violência de gênero. Segundo Maria Berenice Dias (2015), esse período foi fundamental para a construção de uma nova perspectiva jurídica, que passou a reconhecer a violência contra a mulher como uma violação de direitos humanos e não mais como um problema meramente privado. De acordo com Piovesan (2018),

o reconhecimento da violência contra a mulher como violação de direitos humanos representou um avanço fundamental na consolidação das políticas públicas de proteção feminina.

2.3 A PRIMEIRA DELEGACIA DA MULHER NO BRASIL

Foi nesse cenário que, em 1985, foi criada na cidade de São Paulo a primeira Delegacia de Defesa da Mulher no Brasil, representando um marco histórico na implementação de políticas públicas voltadas à proteção feminina. Essa iniciativa pioneira surgiu como resposta à pressão social e à necessidade de oferecer um atendimento especializado, humanizado e sensível às particularidades das vítimas. Segundo Dias (2015), a criação das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher simboliza uma importante conquista dos movimentos feministas na busca por mecanismos institucionais de proteção às vítimas.

As Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) passaram, então, a desempenhar papel fundamental no enfrentamento da violência de gênero, sendo estruturadas para proporcionar acolhimento adequado, escuta qualificada e atendimento por profissionais capacitados. De acordo com Nucci (2020), a especialização no atendimento representa um importante avanço no sistema penal, pois permite maior efetividade na apuração dos delitos e maior proteção às vítimas.

Além disso, a criação dessas unidades simboliza o reconhecimento, por parte do Estado, de que a violência contra a mulher possui especificidades que exigem tratamento diferenciado. Nesse sentido, não se trata apenas de repressão penal, mas também de uma atuação integrada com políticas de prevenção, assistência social e apoio psicológico.

2.4 A LEI MARIA DA PENHA E O FORTALECIMENTO DAS DELEGACIAS ESPECIALIZADAS

Com o passar dos anos, houve a expansão das DEAMs por todo o território nacional, embora ainda existam desafios relacionados à sua estrutura, funcionamento e distribuição geográfica. Conforme Capez (2018), a efetividade das instituições de proteção depende da adequada implementação das políticas públicas e da ampliação do acesso da população aos serviços especializados. Muitas cidades brasileiras ainda não contam com unidades especializadas, o que evidencia a necessidade de ampliação e fortalecimento dessas instituições.

Um marco fundamental nesse processo foi a promulgação da Lei nº 11.340/2006, conhecida como Lei Maria da Penha, que, segundo Dias (2015), representou importante avanço jurídico na proteção das mulheres em situação de violência doméstica e familiar. A referida legislação inovou ao estabelecer mecanismos de proteção, medidas protetivas de urgência e diretrizes para a atuação do poder público.

Nos termos do artigo 8º da Lei Maria da Penha, a política pública de enfrentamento à violência doméstica deve ocorrer por meio de um conjunto articulado de ações da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, envolvendo medidas integradas de prevenção, assistência e proteção às vítimas. Tal previsão reforça a importância das Delegacias da Mulher como parte essencial dessa rede de atendimento. Conforme Piovesan (2019), a atuação integrada entre os órgãos públicos é indispensável para assegurar maior efetividade na proteção dos direitos fundamentais das mulheres.

Conforme leciona Capez (2018), a efetividade da proteção à mulher depende não apenas da existência de leis, mas também da implementação de estruturas adequadas e do preparo dos profissionais responsáveis pelo atendimento. Nesse sentido, as DEAMs assumem papel estratégico na concretização dos direitos fundamentais das mulheres.

Dessa forma, a criação das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher representa um avanço significativo na política criminal brasileira, contribuindo para a visibilidade da violência de gênero, para o fortalecimento da confiança das vítimas no sistema de justiça e para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

2.5 A INFLUÊNCIA DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL E DOS TRATADOS INTERNACIONAIS

A análise da criação das Delegacias da Mulher também deve ser compreendida à luz da evolução histórica dos direitos femininos no Brasil. Durante grande parte da história, a mulher ocupou posição de subordinação jurídica e social, sendo tratada como relativamente incapaz em diversos aspectos da vida civil. Conforme Bourdieu (2012), as relações sociais historicamente foram marcadas pela dominação masculina e pela naturalização das desigualdades de gênero. Apenas com a Constituição Federal de 1988 houve a consagração da igualdade formal entre homens e mulheres, conforme previsto no artigo 5º, inciso I.

Esse marco constitucional foi essencial para impulsionar a criação de políticas públicas voltadas à proteção da mulher, incluindo o fortalecimento das Delegacias Especializadas.

Segundo Piovesan (2019), a Constituição Federal de 1988 representou importante avanço na consolidação dos direitos humanos e na promoção da igualdade de gênero. A partir desse momento, o Estado passou a assumir papel mais ativo no combate à violência de gênero, deixando de tratar tais situações como questões privadas.

Além dos aspectos já mencionados, é importante destacar que a criação das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher também está diretamente relacionada à necessidade de humanização das instituições de segurança pública. Durante muito tempo, o aparato estatal foi estruturado sob uma lógica predominantemente repressiva, sem considerar as especificidades das vítimas de violência doméstica. Conforme Dias (2015), a violência doméstica exige atuação estatal sensível e especializada, voltada não apenas à repressão penal, mas também à proteção integral das vítimas.

Nesse sentido, a implementação das DEAMs representa uma mudança paradigmática, ao introduzir uma abordagem mais sensível e voltada à proteção dos direitos humanos. A atuação dessas delegacias não se limita à investigação criminal, mas envolve também o acolhimento da vítima, a orientação jurídica e o encaminhamento para outros serviços da rede de proteção. De acordo com Nucci (2020), a especialização do atendimento contribui significativamente para maior efetividade na proteção das mulheres em situação de violência.

Outro ponto relevante refere-se à influência de tratados internacionais na consolidação dessas políticas públicas. O Brasil é signatário de diversos instrumentos internacionais de proteção aos direitos das mulheres, como a Convenção de Belém do Pará, que reconhece a violência contra a mulher como uma violação de direitos humanos e impõe aos Estados o dever de prevenir, punir e erradicar esse tipo de violência. Segundo Piovesan (2019), os tratados internacionais de direitos humanos exerceram papel fundamental no fortalecimento das políticas públicas de proteção às mulheres no Brasil.

A internalização dessas normas internacionais contribuiu para o fortalecimento do compromisso estatal com a proteção das mulheres, influenciando diretamente a criação e o aprimoramento das Delegacias da Mulher. Assim, observa-se que essas instituições não surgem de forma isolada, mas como parte de um processo mais amplo de reconhecimento dos direitos femininos. Conforme Dias (2015), a proteção da mulher em situação de violência deve ocorrer por meio de atuação integrada entre legislação, políticas públicas e instituições especializadas.

2.6 A IMPORTÂNCIA DAS DEAMS NA PROTEÇÃO DAS MULHERES

Ademais, a atuação das DEAMs também possui um importante papel educativo e preventivo, na medida em que contribui para a conscientização da sociedade acerca da gravidade da violência de gênero. Conforme Bianchini (2016), as Delegacias Especializadas exercem função fundamental não apenas na repressão penal, mas também na prevenção da violência doméstica e na promoção dos direitos das mulheres. Ao promover o registro e a investigação dos casos, essas delegacias ajudam a romper o ciclo de silêncio e invisibilidade que historicamente marcou essa problemática.

Dessa forma, a criação das Delegacias da Mulher deve ser compreendida não apenas como uma resposta estatal à criminalidade, mas como um instrumento de transformação social, voltado à promoção da igualdade de gênero e à garantia dos direitos fundamentais das mulheres. Segundo Piovesan (2019), o enfrentamento da violência contra a mulher exige atuação estatal comprometida com a promoção dos direitos humanos e da igualdade material.

A evolução dos direitos das mulheres no Brasil está diretamente relacionada às transformações sociais e jurídicas ocorridas ao longo do século XX. Durante muitos anos, a mulher ocupou posição de subordinação dentro da estrutura familiar e social, possuindo participação limitada nos espaços políticos e jurídicos. Conforme Bourdieu (2012), a dominação masculina foi historicamente naturalizada nas estruturas sociais, contribuindo para a manutenção das desigualdades de gênero. Esse cenário contribuiu para a invisibilidade da violência doméstica, frequentemente tratada como questão privada e sem relevância para a intervenção estatal.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, houve significativo avanço na proteção dos direitos fundamentais das mulheres. A Carta Magna estabeleceu a igualdade entre homens e mulheres como princípio constitucional, fortalecendo a necessidade de implementação de políticas públicas voltadas à promoção da dignidade humana e ao combate à discriminação de gênero. Segundo Piovesan (2019), a Constituição de 1988 representou importante marco democrático na consolidação dos direitos humanos no Brasil.

Nesse contexto, o Estado passou a assumir maior responsabilidade na criação de mecanismos de proteção às vítimas de violência doméstica e familiar. A criação das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher simbolizou importante avanço institucional, pois possibilitou um atendimento mais adequado e sensível às especificidades das mulheres em situação de violência. Conforme Dias (2015), a especialização do atendimento representa importante instrumento de fortalecimento das políticas públicas de proteção feminina.

Além disso, a influência dos tratados internacionais de direitos humanos também contribuiu para o fortalecimento dessas políticas públicas. O Brasil tornou-se signatário da Convenção de Belém do Pará, documento internacional que reconhece a violência contra a mulher como violação de direitos humanos e impõe aos Estados o dever de prevenir, punir e erradicar esse tipo de violência (DIAS, 2015).

As Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher passaram, então, a desempenhar não apenas função repressiva, mas também papel preventivo e social. Essas instituições contribuem para o acolhimento das vítimas, orientação jurídica e encaminhamento para os demais serviços da rede de proteção. Conforme leciona Nucci (2020), a especialização do atendimento permite maior eficiência na apuração dos delitos e maior proteção à integridade física e psicológica das vítimas.

Outro aspecto relevante refere-se à necessidade de fortalecimento das políticas públicas voltadas ao enfrentamento da violência de gênero. A simples existência das delegacias especializadas não é suficiente para solucionar o problema, sendo indispensável investimento em estrutura física, capacitação profissional e ampliação do acesso ao atendimento especializado, especialmente nas cidades do interior do país. Segundo Capez (2018), a efetividade das instituições de proteção depende diretamente da implementação de mecanismos estruturais adequados e do investimento contínuo em segurança pública.

3. O ATENDIMENTO HUMANIZADO À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

Após a análise da evolução histórica das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, torna-se fundamental compreender o papel do atendimento humanizado no acolhimento das vítimas. Mais do que um procedimento administrativo, a humanização do atendimento representa um instrumento essencial para a garantia da dignidade da pessoa humana, da proteção integral e do acesso efetivo à justiça. Nesse contexto, este capítulo examina os fundamentos, características e impactos do atendimento humanizado, evidenciando sua relevância para a prevenção da revitimização e para o fortalecimento da confiança das mulheres nas instituições públicas.

3.1 CONCEITO DE ATENDIMENTO HUMANIZADO

O atendimento humanizado à mulher em situação de violência constitui um dos pilares fundamentais para a efetividade das políticas públicas de enfrentamento à violência de gênero.

Não se trata apenas de acolher a vítima, mas de garantir um atendimento digno, respeitoso e livre de julgamentos, capaz de assegurar seus direitos e promover sua proteção integral.

Historicamente, o atendimento prestado às mulheres vítimas de violência foi marcado por práticas institucionais inadequadas, muitas vezes permeadas por preconceitos, estereótipos de gênero e descrédito em relação à palavra da vítima. Esse cenário contribuía para o agravamento do sofrimento e, frequentemente, levava à desistência da denúncia. Nesse contexto, surge a necessidade de um novo modelo de atuação estatal, pautado na humanização do atendimento. Segundo Dias (2015), o atendimento humanizado constitui instrumento essencial para evitar a revitimização da mulher em situação de violência doméstica.

3.2 A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA COMO FUNDAMENTO DO ACOLHIMENTO

O conceito de atendimento humanizado está diretamente relacionado à valorização da dignidade da pessoa humana, princípio fundamental previsto no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal de 1988. Tal abordagem pressupõe a escuta ativa, o respeito às particularidades da vítima e a atuação empática por parte dos profissionais envolvidos. De acordo com Piovesan (2018), a dignidade da pessoa humana deve orientar toda atuação estatal voltada à proteção dos direitos fundamentais das mulheres.

No âmbito das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs), o atendimento humanizado deve ser realizado por profissionais capacitados, preparados para lidar com situações de vulnerabilidade e sofrimento psicológico. A escuta qualificada é um dos principais instrumentos nesse processo, permitindo que a vítima se sinta acolhida e segura para relatar os fatos ocorridos.

De acordo com Maria Berenice Dias (2015), a violência doméstica não pode ser enfrentada apenas com medidas repressivas, sendo necessário um olhar sensível e multidisciplinar, que compreenda as dimensões sociais, psicológicas e culturais do problema. Assim, o atendimento humanizado busca romper com práticas institucionais revitimizantes, promovendo um ambiente de confiança e acolhimento.

3.3 A ESCUTA QUALIFICADA E A PREVENÇÃO DA REVITIMIZAÇÃO

Outro aspecto relevante diz respeito à revitimização, fenômeno que ocorre quando a vítima é submetida a novas situações de constrangimento ou sofrimento durante o atendimento institucional. Isso pode acontecer, por exemplo, quando há questionamentos inadequados,

culpabilização da vítima ou repetição desnecessária de relatos. O atendimento humanizado tem como objetivo justamente evitar tais práticas, garantindo um tratamento ético e respeitoso. Conforme Nucci (2020), a escuta qualificada da vítima representa elemento indispensável para a correta apuração dos fatos e para a efetividade das medidas protetivas.

A Lei nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha) reforça a importância do atendimento humanizado ao estabelecer diretrizes para a assistência à mulher em situação de violência. A legislação prevê a atuação integrada de diversos órgãos, como segurança pública, saúde, assistência social e Poder Judiciário, formando uma rede de proteção que deve atuar de maneira articulada e eficiente.

Além disso, a humanização do atendimento também envolve a garantia de informações claras e acessíveis à vítima, especialmente no que se refere aos seus direitos, às medidas protetivas e aos procedimentos legais. Muitas mulheres desconhecem os mecanismos de proteção disponíveis, o que evidencia a importância da atuação informativa dos profissionais.

Segundo Nucci (2020), a eficácia do sistema penal está diretamente relacionada à forma como as vítimas são tratadas pelas instituições. Um atendimento inadequado pode comprometer não apenas a denúncia, mas também todo o processo de responsabilização do agressor. Por isso, investir na capacitação dos agentes públicos é medida essencial para a consolidação de um atendimento humanizado.

3.4 A ATUAÇÃO MULTIDISCIPLINAR NAS DELEGACIAS DA MULHER

Outro ponto relevante é a necessidade de uma abordagem interdisciplinar, envolvendo profissionais de diferentes áreas, como psicólogos, assistentes sociais e operadores do Direito. Essa atuação conjunta permite uma compreensão mais ampla da situação da vítima, possibilitando a adoção de medidas mais eficazes para sua proteção. Saffioti (2015) destaca que muitas mulheres permanecem em relações abusivas devido à dependência emocional, econômica e psicológica construída socialmente.

Apesar dos avanços, ainda existem desafios significativos na implementação do atendimento humanizado no Brasil. A falta de estrutura adequada, a sobrecarga de trabalho e a ausência de capacitação contínua dos profissionais são fatores que dificultam a efetivação desse modelo. Dessa forma, torna-se indispensável o investimento em políticas públicas que fortaleçam as instituições e promovam a qualificação dos atendimentos.

Diante do exposto, o atendimento humanizado à mulher em situação de violência revela-se essencial para garantir a efetividade das medidas de proteção e o acesso à justiça. Mais do

que uma diretriz, trata-se de um compromisso ético do Estado com a dignidade, a segurança e os direitos fundamentais das mulheres.

3.5 OS IMPACTOS PSICOLÓGICOS DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

O atendimento humanizado também está diretamente relacionado à compreensão dos impactos psicológicos causados pela violência doméstica. Muitas vítimas desenvolvem transtornos como ansiedade, depressão e estresse pós-traumático, o que torna ainda mais necessária uma abordagem sensível e acolhedora por parte dos profissionais. Segundo Bianchini (2016), a violência doméstica produz consequências emocionais profundas, exigindo atuação estatal humanizada e especializada no acolhimento das vítimas.

Nesse contexto, a escuta qualificada assume papel central, pois permite que a vítima seja ouvida sem interrupções, julgamentos ou desconfianças. Trata-se de um instrumento essencial para a construção de confiança entre a vítima e o Estado, favorecendo a continuidade da denúncia e a adoção das medidas protetivas cabíveis. Conforme Dias (2015), o acolhimento adequado e a escuta humanizada contribuem diretamente para evitar a revitimização institucional e fortalecer a proteção da mulher em situação de violência.

Além dos aspectos já mencionados, é importante destacar que a criação das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher também está diretamente relacionada à necessidade de humanização das instituições de segurança pública. Durante muito tempo, o aparato estatal foi estruturado sob uma lógica predominantemente repressiva, sem considerar as especificidades das vítimas de violência doméstica. Segundo Nucci (2020), a especialização das instituições policiais representa importante mecanismo de proteção dos direitos fundamentais das vítimas.

Nesse sentido, a implementação das DEAMs representa uma mudança paradigmática, ao introduzir uma abordagem mais sensível e voltada à proteção dos direitos humanos. A atuação dessas delegacias não se limita à investigação criminal, mas envolve também o acolhimento da vítima, a orientação jurídica e o encaminhamento para outros serviços da rede de proteção. Conforme Piovesan (2019), a proteção dos direitos humanos das mulheres exige atuação integrada entre assistência, prevenção e responsabilização dos agressores.

Outro ponto relevante refere-se à influência de tratados internacionais na consolidação dessas políticas públicas. O Brasil é signatário de diversos instrumentos internacionais de proteção aos direitos das mulheres, como a Convenção de Belém do Pará, que reconhece a violência contra a mulher como uma violação de direitos humanos e impõe aos Estados o dever

de prevenir, punir e erradicar esse tipo de violência. Segundo Piovesan (2019), os tratados internacionais exerceram papel fundamental no fortalecimento das políticas públicas de enfrentamento à violência de gênero no Brasil.

A internalização dessas normas internacionais contribuiu para o fortalecimento do compromisso estatal com a proteção das mulheres, influenciando diretamente a criação e o aprimoramento das Delegacias da Mulher. Assim, observa-se que essas instituições não surgem de forma isolada, mas como parte de um processo mais amplo de reconhecimento dos direitos femininos. Conforme Dias (2015), a consolidação das Delegacias Especializadas representa importante avanço na garantia dos direitos das mulheres vítimas de violência doméstica.

Ademais, a atuação das DEAMs também possui um importante papel educativo e preventivo, na medida em que contribui para a conscientização da sociedade acerca da gravidade da violência de gênero. Ao promover o registro e a investigação dos casos, essas delegacias ajudam a romper o ciclo de silêncio e invisibilidade que historicamente marcou essa problemática. De acordo com Bourdieu (2012), a naturalização das desigualdades de gênero contribuiu historicamente para a invisibilidade social da violência contra a mulher.

Dessa forma, a criação das Delegacias da Mulher deve ser compreendida não apenas como uma resposta estatal à criminalidade, mas como um instrumento de transformação social, voltado à promoção da igualdade de gênero e à garantia dos direitos fundamentais das mulheres. O atendimento humanizado também está relacionado ao princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal. Esse princípio orienta toda a atuação estatal, especialmente nos casos que envolvem situações de vulnerabilidade social e violência doméstica. Conforme Piovesan (2019), a dignidade da pessoa humana constitui fundamento essencial para a proteção dos direitos das mulheres no Estado Democrático de Direito.

3.6 A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL E DA PROTEÇÃO INTEGRAL

Nesse sentido, o acolhimento adequado das vítimas exige não apenas conhecimento técnico dos profissionais, mas também sensibilidade e empatia durante o atendimento. Muitas mulheres chegam às Delegacias Especializadas emocionalmente fragilizadas, com medo, insegurança e receio de sofrer julgamentos. Assim, a postura dos profissionais pode influenciar

diretamente na continuidade da denúncia e na confiança da vítima nas instituições públicas (DIAS, 2015).

A escuta qualificada constitui um dos principais instrumentos do atendimento humanizado, permitindo que a vítima relate os fatos de forma segura e respeitosa. Além disso, evita-se a revitimização institucional, fenômeno que ocorre quando a mulher é submetida a constrangimentos ou questionamentos inadequados durante o atendimento. Segundo Bianchini (2016), práticas institucionais inadequadas podem gerar novos traumas psicológicos e afastar a vítima do sistema de justiça.

Outro aspecto importante refere-se à atuação multidisciplinar nas Delegacias da Mulher. O acompanhamento psicológico e social é fundamental para auxiliar a vítima no rompimento do ciclo de violência, garantindo suporte emocional e orientação acerca de seus direitos. Dessa forma, o atendimento humanizado deve ocorrer de maneira integrada entre os órgãos da rede de proteção.

Além disso, a capacitação contínua dos profissionais representa medida indispensável para assegurar a qualidade do atendimento. Policiais, escrivães e demais agentes públicos precisam estar preparados para lidar com situações complexas envolvendo violência doméstica, respeitando os direitos fundamentais das mulheres e promovendo acolhimento adequado (NUCCI, 2020)

4. OS DESAFIOS A EFETIVIDADE DA ATUAÇÃO DA DELEGACIA DA MULHER NO BRASIL.

Embora as Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher representem um importante avanço no enfrentamento da violência de gênero, sua atuação ainda enfrenta obstáculos que comprometem a plena efetividade da proteção oferecida às vítimas. Questões relacionadas à insuficiência de unidades especializadas, à precariedade estrutural, à falta de recursos e à necessidade de capacitação contínua dos profissionais demonstram que os avanços legislativos e institucionais ainda não foram suficientes para eliminar todas as barreiras existentes. Diante disso, o presente capítulo analisa os principais desafios enfrentados pelas DEAMs e os impactos dessas limitações na garantia dos direitos das mulheres em situação de violência.

4.1 A INSUFICIÊNCIA DE DELEGACIAS ESPECIALIZADAS NO TERRITÓRIO NACIONAL

Apesar dos avanços significativos na criação e consolidação das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs), a efetividade de sua atuação ainda enfrenta diversos desafios no cenário brasileiro. Tais dificuldades comprometem, em muitos casos, a plena concretização dos direitos das mulheres em situação de violência, evidenciando a necessidade de constante aprimoramento das políticas públicas voltadas ao tema.

Um dos principais entraves diz respeito à insuficiência de unidades especializadas no território nacional. Embora tenha havido expansão das DEAMs desde sua criação, muitas cidades, especialmente no interior, ainda não dispõem desse tipo de atendimento, obrigando as vítimas a recorrerem às delegacias comuns, que nem sempre estão preparadas para lidar com as especificidades da violência de gênero. Essa desigualdade na distribuição das unidades compromete o acesso à justiça e à proteção adequada. Conforme Capez (2018), a ausência de investimento em segurança pública compromete diretamente a efetividade das instituições responsáveis pela proteção das vítimas.

4.2 A PRECARIEDADE ESTRUTURAL E A FALTA DE RECURSOS PÚBLICOS

Além disso, a falta de estrutura física e de recursos humanos qualificados constitui um obstáculo relevante. Em diversas localidades, as delegacias enfrentam problemas como déficit de profissionais, ausência de equipes multidisciplinares e precariedade nas instalações. Tais limitações impactam diretamente na qualidade do atendimento prestado, dificultando a efetivação de um acolhimento humanizado e eficiente.

4.3 A NECESSIDADE DE CAPACITAÇÃO CONTÍNUA DOS AGENTES PÚBLICOS

Outro desafio importante refere-se à capacitação contínua dos agentes públicos. O atendimento às mulheres em situação de violência exige preparo técnico e sensibilidade, sendo fundamental que policiais, escrivães e demais profissionais recebam formação adequada para atuar nesses casos. Conforme aponta Nucci (2020), a especialização dos agentes é essencial para garantir a correta aplicação da lei e a proteção das vítimas.

A questão cultural também se apresenta como um fator que influencia a efetividade das DEAMs. A persistência de padrões machistas e de estereótipos de gênero ainda interfere no modo como a violência contra a mulher é percebida e tratada, tanto pela sociedade quanto por

alguns profissionais. Isso pode resultar em atitudes de minimização da violência ou até mesmo de culpabilização da vítima, o que compromete a confiança no sistema de justiça.

No que se refere à legislação, a Lei nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha) representa um importante instrumento no enfrentamento da violência doméstica e familiar. No entanto, sua efetividade depende da correta implementação e da atuação integrada dos órgãos responsáveis. A simples existência da norma não é suficiente para garantir a proteção das mulheres, sendo necessário que haja mecanismos eficazes de aplicação.

4.4 A INTEGRAÇÃO ENTRE OS ÓRGÃOS DA REDE DE PROTEÇÃO

Nesse sentido, a articulação entre os diferentes órgãos que compõem a rede de proteção, como Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, serviços de saúde e assistência social, é fundamental. A atuação isolada das DEAMs não é capaz de resolver todas as demandas das vítimas, sendo imprescindível um trabalho conjunto que assegure atendimento integral e contínuo. Segundo Dias (2015), o enfrentamento da violência doméstica exige atuação conjunta entre Estado, sociedade e instituições de proteção.

4.5 A DIFICULDADE NO CUMPRIMENTO DAS MEDIDAS PROTETIVAS

Outro ponto relevante é a dificuldade no cumprimento das medidas protetivas de urgência. Embora previstas na Lei Maria da Penha como instrumentos essenciais de proteção, sua eficácia muitas vezes é comprometida pela falta de fiscalização adequada. Em alguns casos, o agressor descumpra as medidas sem sofrer consequências imediatas, colocando a vítima em situação de risco.

Apesar dessas dificuldades, é inegável que as Delegacias da Mulher representam um avanço significativo no combate à violência de gênero. Sua atuação tem contribuído para o aumento das denúncias, a visibilidade do problema e o fortalecimento das políticas públicas voltadas à proteção feminina.

Para que haja maior efetividade, é necessário investir na ampliação das unidades, na melhoria da infraestrutura, na capacitação contínua dos profissionais e no fortalecimento da rede de atendimento. Além disso, políticas de prevenção e educação também são essenciais para combater as raízes da violência, promovendo a igualdade de gênero e a conscientização social.

De acordo com Maria Berenice Dias (2015), o enfrentamento da violência contra a mulher exige uma mudança estrutural na sociedade, que ultrapasse a esfera jurídica e alcance aspectos culturais e educacionais. Dessa forma, as DEAMs devem ser vistas não apenas como órgãos de repressão, mas como instrumentos de transformação social.

Diante do exposto, conclui-se que, embora as Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher desempenhem papel fundamental na proteção das vítimas, ainda há um longo caminho a ser percorrido para que sua atuação seja plenamente eficaz. O fortalecimento dessas instituições é indispensável para a garantia dos direitos das mulheres e para a construção de uma sociedade mais justa, igualitária e livre de violência.

Outro fator relevante na análise da efetividade das Delegacias da Mulher é a discrepância entre a previsão legal e a realidade prática. Embora o ordenamento jurídico brasileiro seja considerado avançado no que se refere à proteção da mulher, a implementação dessas normas ainda enfrenta entraves estruturais e institucionais. Segundo Dias (2015), a existência de legislação protetiva não é suficiente sem mecanismos institucionais capazes de garantir sua efetiva aplicação.

A carência de investimentos públicos, aliada à alta demanda por atendimento, resulta na sobrecarga das unidades especializadas, comprometendo a qualidade do serviço prestado. Dessa forma, evidencia-se a necessidade de políticas públicas mais eficazes, voltadas não apenas à criação de leis, mas também à sua efetiva aplicação. Conforme Capez (2018), a efetividade das instituições de segurança pública depende diretamente da existência de estrutura adequada e investimentos contínuos.

Outro desafio relevante refere-se à dificuldade de monitoramento e avaliação das políticas públicas voltadas ao enfrentamento da violência contra a mulher. A ausência de dados precisos e atualizados dificulta a elaboração de estratégias eficazes e o direcionamento adequado dos recursos públicos. De acordo com Piovesan (2019), a formulação de políticas públicas eficientes exige acompanhamento constante e produção de dados confiáveis sobre a violência de gênero.

Além disso, a subnotificação dos casos de violência ainda é um problema significativo no Brasil. Muitas mulheres deixam de denunciar seus agressores por medo, dependência ou descrença nas instituições, o que compromete a real dimensão do problema. Segundo Bianchini (2016), fatores emocionais, econômicos e sociais frequentemente dificultam a denúncia e perpetuam o ciclo de violência doméstica.

A integração tecnológica entre os órgãos da rede de proteção também é um ponto que merece atenção. Sistemas informatizados eficientes podem facilitar o compartilhamento de informações e o acompanhamento dos casos, aumentando a efetividade das medidas adotadas. Conforme Nucci (2020), a atuação integrada entre os órgãos públicos contribui significativamente para maior eficiência na proteção das vítimas.

Outro aspecto importante é a necessidade de fortalecimento das políticas preventivas. O combate à violência contra a mulher não deve se limitar à repressão, sendo fundamental investir em educação, campanhas de conscientização e programas sociais que promovam a igualdade de gênero. Segundo Piovesan (2019), a transformação social depende da implementação de políticas educacionais voltadas à promoção dos direitos humanos e da igualdade de gênero.

A participação da sociedade civil também desempenha papel essencial nesse processo. Organizações não governamentais e movimentos sociais contribuem para a fiscalização das políticas públicas e para o apoio às vítimas. Conforme Bourdieu (2012), a transformação das estruturas sociais exige participação coletiva e enfrentamento das desigualdades historicamente consolidadas.

Por fim, destaca-se que a efetividade das Delegacias da Mulher depende de um compromisso contínuo do Estado com a proteção dos direitos das mulheres. Não basta a existência formal dessas instituições, sendo necessário garantir seu pleno funcionamento e constante aprimoramento. Outro desafio significativo enfrentado pelas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher refere-se à insuficiência de investimentos públicos destinados à manutenção dessas unidades. Em muitas localidades, observa-se precariedade estrutural, déficit de profissionais e ausência de recursos materiais adequados para o funcionamento eficiente dos serviços prestados. Segundo Capez (2018), a precariedade estrutural compromete diretamente a efetividade das políticas públicas de segurança e proteção às vítimas de violência doméstica.

Essa realidade compromete diretamente a efetividade das políticas públicas voltadas ao enfrentamento da violência doméstica. Segundo Capez (2018), a proteção das vítimas depende não apenas da existência de leis, mas também da implementação de mecanismos institucionais capazes de garantir atendimento rápido, eficiente e humanizado.

Além disso, a desigualdade na distribuição das Delegacias da Mulher no território nacional representa importante obstáculo ao acesso à justiça. Muitas cidades brasileiras ainda não possuem unidades especializadas, obrigando as vítimas a recorrerem às delegacias comuns, onde nem sempre recebem acolhimento adequado.

A dificuldade no cumprimento das medidas protetivas de urgência também constitui problema relevante. Em diversos casos, o agressor descumpre as determinações judiciais sem fiscalização imediata, colocando a vítima em situação de risco contínuo. Dessa forma, evidencia-se a necessidade de fortalecimento da atuação integrada entre polícia, Poder Judiciário e Ministério Público.

Outro ponto importante diz respeito à necessidade de políticas preventivas e educacionais. O combate à violência contra a mulher não deve ocorrer apenas por meio da repressão penal, sendo indispensável investir em campanhas de conscientização e promoção da igualdade de gênero. Conforme destaca Piovesan (2019), a transformação social depende da construção de uma cultura baseada no respeito aos direitos humanos e na igualdade entre homens e mulheres.

Apesar das dificuldades existentes, é inegável que as Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher representam importante avanço na proteção das vítimas e na visibilidade da violência de gênero. O fortalecimento dessas instituições é essencial para garantir maior efetividade ao sistema penal brasileiro e assegurar a proteção dos direitos fundamentais das mulheres.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da análise realizada, conclui-se que as Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher representam um importante instrumento de enfrentamento à violência de gênero no Brasil, contribuindo para a proteção das vítimas e para a responsabilização dos agressores.

No primeiro capítulo, foi possível compreender o contexto histórico da criação das Delegacias da Mulher no Brasil, destacando-se a influência dos movimentos feministas, da Constituição Federal de 1988 e dos tratados internacionais de direitos humanos na construção de políticas públicas voltadas à proteção das mulheres. Observou-se que, durante muitos anos, a violência doméstica foi tratada como questão privada, o que dificultava a intervenção estatal e contribuía para a invisibilidade das vítimas. A criação das Delegacias Especializadas representou importante avanço no reconhecimento da violência de gênero como violação de direitos humanos, possibilitando atendimento mais adequado e especializado às mulheres em situação de violência.

No segundo capítulo, analisou-se a importância do atendimento humanizado nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher como instrumento fundamental para garantir acolhimento digno e efetividade na proteção das vítimas. Verificou-se que a humanização do atendimento está diretamente relacionada ao princípio da dignidade da pessoa humana, exigindo escuta qualificada, respeito, empatia e atuação multidisciplinar dos profissionais envolvidos. Além disso, destacou-se a necessidade de evitar a revitimização institucional, garantindo que a mulher seja acolhida de forma segura e livre de julgamentos. O atendimento humanizado mostrou-se essencial para fortalecer a confiança das vítimas nas instituições públicas e incentivar a continuidade das denúncias.

Já no terceiro capítulo, foram discutidos os principais desafios enfrentados pelas Delegacias da Mulher no Brasil. Entre eles, destacam-se a insuficiência de unidades especializadas, principalmente nas cidades do interior, a precariedade estrutural, a falta de recursos materiais e humanos, além da necessidade de capacitação contínua dos agentes públicos. Também foi analisada a importância da integração entre os órgãos da rede de proteção, como Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e assistência social, para garantir maior efetividade às medidas protetivas previstas na Lei Maria da Penha.

Além disso, observou-se que a efetividade das Delegacias da Mulher não depende apenas da existência de leis ou instituições especializadas, mas também da implementação de

políticas públicas capazes de promover prevenção, acolhimento e conscientização social. A persistência de padrões culturais machistas e da subnotificação dos casos de violência ainda representa grande obstáculo no combate à violência doméstica e familiar.

Dessa forma, torna-se indispensável o fortalecimento das Delegacias da Mulher, por meio de investimentos em infraestrutura, ampliação das unidades especializadas, capacitação contínua dos profissionais e desenvolvimento de políticas públicas voltadas à proteção integral das mulheres em situação de violência.

Conclui-se, portanto, que o atendimento humanizado deve ser compreendido como instrumento fundamental para a efetividade do sistema penal brasileiro, contribuindo não apenas para a responsabilização dos agressores, mas também para a garantia da dignidade, da segurança e dos direitos fundamentais das mulheres, colaborando para a construção de uma sociedade mais justa, igualitária e livre de violência.

6. REFERÊNCIAS

BIANCHINI, Alice. Lei Maria da Penha: aspectos assistenciais, protetivos e criminais da violência de gênero. São Paulo: Saraiva, 2016.

BITENCOURT, Cezar Roberto. Tratado de Direito Penal. São Paulo: Saraiva, 2020.

BOURDIEU, Pierre. A dominação masculina. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2012.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 ago. 2006.

BRASIL. Lei nº 13.104, de 9 de março de 2015. Dispõe sobre o feminicídio como circunstância qualificadora do homicídio. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 10 mar. 2015.

BRASIL. Lei nº 13.641, de 3 de abril de 2018. Tipifica o crime de descumprimento de medidas protetivas de urgência. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 4 abr. 2018.

BRASIL. Secretaria de Políticas para as Mulheres. Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Brasília: Secretaria de Políticas para as Mulheres, 2011.

CAPEZ, Fernando. Curso de Direito Penal. São Paulo: Saraiva, 2018.

CUNHA, Rogério Sanches; PINTO, Ronaldo Batista. Violência doméstica: Lei Maria da Penha comentada artigo por artigo. São Paulo: JusPodivm, 2020.

DIAS, Maria Berenice. A Lei Maria da Penha na Justiça. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 2019.

GRECO, Rogério. Curso de Direito Penal. Rio de Janeiro: Impetus, 2021.

IPEA. Atlas da Violência 2023. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2023.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. São Paulo: Atlas, 2021.

NUCCI, Guilherme de Souza. Código Penal Comentado. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS (OEA). Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher – Convenção de Belém do Pará. Belém do Pará, 1994.

PIOVESAN, Flávia. Direitos Humanos e o Direito Constitucional Internacional. São Paulo: Saraiva, 2019.

PRADO, Luiz Regis. Curso de Direito Penal Brasileiro. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.