

DESIGN

PARA

*luiza midori
yoshimura*

CIDADANIA:

mapeando a
experiência de
Justiça sob a Lei
Maria da Penha

(LEI 11.340/2006)

trabalho de conclusão de curso

apresentado à Faculdade de
Arquitetura e Urbanismo e de
Design da Universidade de São
Paulo como requisito básico
para a conclusão de curso de
Graduação em Design.

[violência doméstica] [políticas
públicas] [acesso à justiça]
[design para cidadania] [design
para políticas públicas]

luiza midori yoshimura

DESIGN PARA CIDADANIA:

mapeando a experiência
de Justiça sob a Lei Maria
da Penha

relatório de Trabalho de
Conclusão de Curso II
apresentado à Faculdade de
Arquitetura e Urbanismo e de
Design da Universidade de São
Paulo como requisito básico
para a conclusão de curso de
Graduação em Design

ORIENTADORA:
Profa. Dra. Tatiana Sakurai

São Paulo, 2024



Universidade de São Paulo
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo
e de Design

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso em Design discute a experiência das mulheres em situação de violência doméstica e familiar ao acionar os dispositivos legais sob a Lei Maria da Penha (Lei 11.340/06), com foco no município de São Paulo. A partir do mapeamento dessa trajetória por meio de uma jornada da experiência, são analisadas as capacidades do Judiciário em atender suas demandas e os processos utilizados para a obtenção de Justiça. Neste contexto, a pesquisa investiga formas de qualificar, demonstrar e representar a interação entre a mulher e o Poder Público na proposta da lei. Além disso, o trabalho explora como a pesquisa em Design pode auxiliar na reforma do sistema de Justiça, contribuindo para a melhora do desempenho da Rede de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e para a formulação, implementação e avaliação de políticas públicas voltadas para o combate à violência de gênero, visando diminuir a distância entre o processo legal e o efetivo acesso à Justiça para as mulheres.

PALAVRAS-CHAVE
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA;
POLÍTICAS PÚBLICAS;
ACESSO À JUSTIÇA;
DESIGN PARA CIDADANIA;
DESIGN PARA
POLÍTICAS PÚBLICAS.

ABSTRACT

This undergraduate thesis examines the experiences of women in situations of domestic and familial violence when invoking legal provisions under the Maria da Penha Law (Law 11.340/06), focusing on the municipality of São Paulo. Through mapping this trajectory via a experience journey, the study analyzes the judiciary's capacity to address their demands and the processes employed to achieve justice. In this context, this research explores ways to qualify, demonstrate, and represent the interaction between women and the public authorities in relation to the law's proposals. Furthermore, the work examines how design research can assist in reforming the justice system, contributing to the improvement of the domestic violence response network and the formulation of public policies aimed at reducing the gap between the legal process and women's effective access to justice.

KEYWORDS
DOMESTIC VIOLENCE;
PUBLIC POLICIES;
ACCESS TO JUSTICE;
DESIGN FOR CITIZENSHIP;
DESIGN FOR PUBLIC
POLICIES.

AGRADECIMENTOS

Pesquisar as temáticas de gênero, justiça e violência foi um caminho decisivo para a construção de meu entendimento sobre o significa ser e atuar como designer.

Essa formação não seria possível sem a participação de:

Amanda Matsuo, Isabela Braga & Pedro Barbosa

cuja amizade e colaboração ao longo desses cinco anos foram fundamentais para manter minha motivação e sanidade em momentos desafiadores. A presença de vocês foi, com certeza, uma das maiores alegrias durante a graduação.

Professor Gustavo Orlando Fudaba Curcio

que aceitou orientar meu projeto de Iniciação Científica ao longo de dois anos sobre este tema, que se tornou a base para o desenvolvimento deste trabalho.

Professora Maria Cecília Loschiavo dos Santos

por compartilhar seu conhecimento de maneira sempre inspiradora e por direcionar nossos olhares para as causas que realmente importam.

Professora Tatiana Sakurai

minha orientadora, cujo apoio e orientação foram essenciais para que minhas ideias tomassem a forma deste trabalho.

Caio Enabe

cuja parceria, pessoal e acadêmica, foi crucial para o desenvolvimento dessa pesquisa. Desde a sugestão do tema para um projeto da faculdade, há dois anos, até para me assegurar, quando tudo parecia muito difícil, que ia dar tudo certo. No fim, realmente, deu.

Aproveito, também, para agradecer às Dras. Thaís Becker, Ana Paula Braga e às três juízas, cujas identidades permanecerão anônimas, por dedicarem seu tempo e contribuírem generosamente para esta pesquisa. Sem esse apoio, a concepção deste trabalho como ele é não teria sido possível.

LISTA DE ABREVIATURAS & SIGLAS

CCM	Centros de Cidadania da Mulher
CDCM	Centro de Defesa e de Convivência da Mulher
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREA	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CRM	Centro de Referência a Mulheres em Situação de Violência
CRM	Centro de Referência a Mulheres em Situação de Violência
DEAM	Delegacia Especial de Atendimento à Mulher
DDM	Delegacia de Defesa da Mulher
Ipea	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LMP	Lei Maria da Penha (Lei 11.340/06)
MPU	Medida Protetiva de Urgência
NUDEM	Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher
VDFM	Violência doméstica e familiar contra a mulher

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO: GÊNERO, DESIGN E JUSTIÇA	8
2. OBJETIVOS	16
3. MATERIAIS E MÉTODOS	17
3.1 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	18
3.2 SISTEMATIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA	19
3.3 CONVERSAS COM PROFISSIONAIS DA REDE DE ACOLHIMENTO	20
3.4 DESENVOLVENDO O MAPEAMENTO DA EXPERIÊNCIA DE JUSTIÇA	21
3.5 DIFICULDADES ENCONTRADAS	24
4. A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA & FAMILIAR CONTRA A MULHER NO BRASIL	25
4.1 A LEI MARIA DA PENHA E O ENFRENTAMENTO À VDFM COMO UM COMPROMISSO DO ESTADO BRASILEIRO	30
5. MAPEANDO A EXPERIÊNCIA DA MULHER AO ACIONAR OS DISPOSITIVOS LEGAIS DA LEI MARIA DA PENHA	33
5.1 A ANATOMIA DA JORNADA E SEUS COMPONENTES	36
6. A JORNADA COMO UM INSTRUMENTO DE ANÁLISE DA EXPERIÊNCIA DE JUSTIÇA	42
6.1 OS EQUIPAMENTOS PÚBLICOS NO COMBATE À VDFM	45
6.2 A EXPERIÊNCIA SOB A LEI MARIA DA PENHA E A OBSERVABILIDADE DA JUSTIÇA	55
6.3 PRESENCAS E AUSÊNCIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ENTRE O SISTEMA DE JUSTIÇA E A MULHER	61
7. DESIGN PARA CIDADANIA: EXPLORANDO CAMINHOS INTERDISCIPLINARES NO COMBATE À VIOLÊNCIA DE GÊNERO	70
7.1 PERSPECTIVAS SOBRE A ATUAÇÃO DA REDE E PRIORIZAÇÃO DE OBSTÁCULOS NO ACESSO À JUSTIÇA	72
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	81
REFERÊNCIAS	83
FIGURAS & TABELAS	87
APÊNDICE	88

INTRODUÇÃO: GÊNERO, DESIGN & JUSTIÇA

As lutas das mulheres no Brasil estão profundamente ligadas à sua histórica condição de não-direito (Santos, 2024). Enquanto à esfera pública foram atribuídas todas as características e tarefas associadas à natureza masculina — “a astúcia da política, a determinação do estudo, a objetividade da ciência, a abstração da teoria, a força do trabalho” (Tomé, 2020, p.15, tradução nossa) —, a exclusão sistemática das mulheres dos espaços políticos foi naturalizada pela atribuição de suas questões como pertencentes exclusivamente ao âmbito privado e, conseqüentemente, pré-político. O espaço doméstico esteve historicamente vinculado à uma presumida ideia de extensão de “papéis naturais” de cuidado e manutenção da família, onde às mulheres cabe se desenvolverem nos papéis de mães e esposas por “naturalmente” possuírem tais qualidades, cumprindo seu suposto destino biológico (*Ibidem*).

Dessa forma, a distinção entre o público e o privado foi construída com base em uma hierarquia sustentada pela divisão sexual do trabalho e pelas atividades sociais que dela derivam. Carole Pateman (1995, *apud* Times, 2020), cientista política britânica, argumenta que no surgimento do Estado moderno, antes mesmo do contrato social, existe um “contrato sexual” que estabeleceu uma aliança estrutural entre o Estado, o capitalismo e o patriarcado. Tal aliança moldou as bases da dominação sexual moderna e contribuiu para a manutenção e enraizamento do patriarcado na sociedade. Esse sistema é sustentado por uma hierarquização de valores tidos como universais, mas que, em realidade, se encontram ligados a uma masculinidade hegemônica e unitária (Lima, 2024; Tomé, 2020).

O mundo moldado a partir desse universal enxerga de forma míope a abrangência de seus direitos e conceitos, ao excluir, de maneira ambígua, aqueles que estão à margem dessa norma. As vivências femininas, por exemplo, são marginalizadas não por uma exclusão explícita, mas pela suposição implícita de que o universal as abrange — quando, na realidade, não o faz.

É fundamental considerar esse fenômeno, pois isso também é Design. Esse esquecimento se reflete em diversos aspectos do cotidiano: Lima (2024) menciona, por exemplo, telefones grandes demais para mãos menores, aplicativos de monitoramento de saúde que não incluem o rastreamento do ciclo menstrual, e até a ausência de dados sobre mulheres e outras populações subalternizadas no treinamento de inteligência artificial, perpetuando essa ausência também no futuro tecnológico. Na mesma linha, em sua obra *Mulheres invisíveis: O viés dos dados em um mundo projetado para homens* (2022), Caroline Perez argumenta que por milhares de anos a medicina operou sob a premissa de que os corpos masculinos poderiam ser tomados como referência para toda a humanidade. Como consequência dessa universalidade presumida, há uma enorme falta de dados históricos em relação aos corpos femininos nos estudos de saúde e medicina.

Assim, a condição social de ser mulher e a naturalização das suas questões como pertencentes ao âmbito doméstico resultaram na sua sujeição a uma violência simbólica, baseada em gênero, definida como legítima e não reconhecida como forma de agressão (Suxberger, 2021). Ainda, na sua exclusão dos sistemas de saúde, Justiça, educação e do mercado de trabalho.

No Brasil, a violência de gênero tem forte dimensão colonial. A ideia de feminilidade foi moldada, durante séculos, por meio de estratégias discursivas do poder nas quais o Direito desempenhou um papel crucial, tanto ao estabelecer normas de comportamento quanto ao reprimir atividades consideradas inadequadas para as mulheres, legitimando a ideologia patriarcal e a institucionalizando nos códigos penais, que carregaram seus resquícios até o início dos anos 2000. Em retrospecto, nossa história legislativa possui apenas muito recentemente conquistas de direitos das mulheres. Ao longo de centenas de anos a honra do patriarca foi tida legalmente como mais valiosa que a vida e a dignidade das mulheres; ainda no Código Civil de 1916, as mulheres só poderiam realizar transações financeiras e ingressar no mercado de trabalho com a autorização expressa do marido e, até o ano de 2021, sustentou-se a misógina tese de legítima defesa da honra nos casos de violência de gênero, até mesmo o feminicídio (Mello; Paiva; Sabadell, 2022).

A violência doméstica e familiar contra a mulher, uma manifestação da violência de gênero, foi ignorada durante séculos como pauta política. Por ocorrer no âmbito privado, em meio a relações familiares e/ou conjugais, esse tipo de violência foi historicamente visto como uma questão privada sobre a qual o Estado não deveria intervir, fazendo do lar um espaço privilegiado para a violência de gênero (*Ibidem*). As estratégias discursivas, os valores e as normas patriarcais que enaltecem o casamento heterossexual e a estrutura familiar tradicional, assim como a crença de que “em briga de marido e mulher não se mete a colher” têm contribuído para o silenciamento das mulheres em situações de violência (CNJ; Ipea, 2019).

Foi nas últimas décadas do século XX, com a crise do modernismo, a ascensão do pós-modernismo e expansão do movimento feminista, que o questionamento das categorias modernas possibilitou uma nova abordagem crítica sobre gênero e direitos, reivindicando o reconhecimento da violência de gênero como uma agres-

são aos direitos humanos. As ideias dominantes de universalidade e neutralidade foram criticadas por autoras feministas, que apontaram como o modelo humanista, ao estabelecer a igualdade como princípio do direito universal, cria uma falsa neutralidade no sujeito de direito, já que suas características estão alinhadas com os valores associados a um sujeito influenciado pela masculinidade hegemônica (Durán; Flesler; Moretti, 2020):

Entre as contribuições mais relevantes que os feminismos trouxeram e trazem para a análise do direito e das formas de acesso enviesado aos direitos, encontramos o questionamento de uma ordem de ideias baseada na unidade e não em pluralidades, sustentada de maneira sistemática na hierarquização de universais de uma masculinidade hegemônica em detrimento de outras especificidades, com critérios de análise baseados quase exclusivamente em sistemas duais (Maffía; Gómez; Moreno; Moretti, 2020, p. 45, tradução nossa).

Diante de um cenário histórico e muitas vezes invisibilizado de violência, a criação de leis específicas para combater a violência de gênero tem sido uma estratégia dos movimentos feministas em todo o mundo, visando garantir o acesso à Justiça para as vítimas (Pasinato, 2015). Sob essa mesma perspectiva, em 2006, foi sancionada no Brasil a Lei 11.340, conhecida como Lei Maria da Penha (LMP), vinculada às reivindicações do movimento feminista brasileiro dos anos 1970 (Severi, 2022). Em seu nome, a lei homenageia a luta de Maria da Penha Maia Fernandes por justiça contra as violações dos direitos humanos das mulheres (IMP, 2024) e configura o principal ponto de partida do Estado brasileiro no combate à violência doméstica, estabelecendo um novo paradigma para o Judiciário e firmando um compromisso com a adoção de uma perspectiva de gênero nas políticas públicas (Mello; Paiva; Sabadell, 2022).

Em 1983, Maria da Penha sobreviveu à tentativa de duplo homicídio por parte de seu então marido, Marco Antonio Heredia Viveros. Marco atirou nas costas de Maria enquanto ela dormia, deixando-a paraplégica, e tentou eletrocutá-la durante o banho após a manter por 15 dias em cárcere privado. O primeiro julgamento ocorreu apenas nove anos após o crime, resultando em uma sentença de 15 anos. No entanto, devido aos recursos da defesa, ele saiu do fórum em liberdade. O segundo julgamento só foi realizado em 1996, condenando-o a 10 anos e 6 meses de prisão. Contudo, novamente, a sentença não foi cumprida devido a alegações de irregularidades processuais feitas pelos advogados de defesa (*Ibidem*).

No ano de 1998 o caso ganhou dimensão internacional. Maria da Penha, o Centro para a Justiça e o Direito Internacional (CEJIL) e o Comitê Latino-americano e do Caribe para a Defesa dos Direitos da Mulher (CLADEM) denunciaram o caso à Comissão Interamericana de Direitos Humanos da Organização dos Estados Americanos (CIDH/OEA). Apesar disso, o Estado brasileiro permaneceu omissos sobre a violência praticada pelas instituições de Justiça (*Ibidem*). Assim, em 2021, após receber quatro ofícios da CIDH/OEA, o Brasil foi responsabilizado por negligên-

cia, omissão e tolerância em relação à violência doméstica praticada contra as mulheres brasileiras (Projeto Comprova, 2023).

Em seu relatório sobre o caso, a Comissão Interamericana de Direitos Humanos realizou quatro recomendações ao Estado brasileiro:

1. Completar rápida e efetivamente o processamento penal do responsável da agressão e tentativa de homicídio em prejuízo da Senhora Maria da Penha Fernandes Maia.
2. Proceder a uma investigação séria, imparcial e exaustiva a fim de determinar a responsabilidade pelas irregularidades e atrasos injustificados que impediram o processamento rápido e efetivo do responsável, bem como tomar as medidas administrativas, legislativas e judiciárias correspondentes.
3. Adotar, sem prejuízo das ações que possam ser instauradas contra o responsável civil da agressão, as medidas necessárias para que o Estado assegure à vítima adequada reparação simbólica e material pelas violações aqui estabelecidas, particularmente por sua falha em oferecer um recurso rápido e efetivo; por manter o caso na impunidade por mais de quinze anos; e por impedir com esse atraso a possibilidade oportuna de ação de reparação e indenização civil.
4. Prosseguir e intensificar o processo de reforma que evite a tolerância estatal e o tratamento discriminatório com respeito à violência doméstica contra mulheres no Brasil. A Comissão recomenda particularmente o seguinte:
 - a) Medidas de capacitação e sensibilização dos funcionários judiciais e policiais especializados para que compreendam a importância de não tolerar a violência doméstica;
 - b) Simplificar os procedimentos judiciais penais a fim de que possa ser reduzido o tempo processual, sem afetar os direitos e garantias de devido processo;
 - c) O estabelecimento de formas alternativas às judiciais, rápidas e efetivas de solução de conflitos intrafamiliares, bem como de sensibilização com respeito à sua gravidade e às consequências penais que gera;
 - d) Multiplicar o número de delegacias policiais especiais para a defesa dos direitos da mulher e dotá-las dos recursos especiais necessários à efetiva tramitação e investigação de todas as denúncias de violência doméstica, bem como prestar apoio ao Ministério Público na preparação

de seus informes judiciais.

e) Incluir em seus planos pedagógicos unidades curriculares destinadas à compreensão da importância do respeito à mulher e a seus direitos reconhecidos na Convenção de Belém do Pará, bem como ao manejo dos conflitos intrafamiliares.

5. Apresentar à Comissão Interamericana de Direitos Humanos, dentro do prazo de 60 dias a partir da transmissão deste relatório ao Estado, um relatório sobre o cumprimento destas recomendações para os efeitos previstos no artigo 51 da Convenção Americana (Organização dos Estados Americanos, 2001)¹.

Desta maneira, seguindo as recomendações da CIDH, em 2002 formou-se o consórcio de ONGs feministas para elaboração da proposta de lei visando o combate à violência doméstica e familiar contra a mulher, articulando o diálogo entre o Legislativo, o Executivo e a sociedade civil para a defesa dos direitos das mulheres. O Projeto de Lei n. 4.559/2004 foi aprovado na Câmara dos Deputados e posteriormente enviado ao Senado Federal como Projeto de Lei n. 37/2006, sendo aprovado por unanimidade em ambas as Casas.

Em 2024 celebramos os 18 anos da Lei Maria da Penha (Lei 11.340/06), reconhecida pela ONU como uma das mais modernas legislações para o combate à violência de gênero. Simultaneamente, observa-se um alarmante aumento na incidência de todas as formas de violência contra a mulher no país (DataSenado, 2024; Bueno *et al.*, 2023); em especial as mais graves, como o feminicídio, espancamento, ameaças com armas e perseguição². Isso levanta indícios de um problema subjacente nas políticas de combate à violência contra a mulher.

Apesar dos avanços legislativos, a lacuna entre a proposta da LMP e o contexto social em que ela está inserida se mantém larga, fazendo com que o caminho para o pleno acesso à Justiça e reconhecimento de seus direitos ainda seja repleto de obstáculos (Mello; Paiva; Sabadell, 2022).

As mulheres em situação de VDFM — que se encontram nela ou que estão em vias de deixá-la — enfrentam dificuldades durante toda sua trajetória junto ao sistema de Justiça. Não somente o contexto da violência é bastante complexo, afetando sua autoimagem e seu psicológico, como existem obstáculos impostos pela geolocalização e arquitetura dos equipamentos públicos; falta de integração dos serviços da rede de enfrentamento; resistência à temática de gênero; falta de

1 ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. Comissão Interamericana de Direitos Humanos. Relatório, N° 54/01, 4 abril 2001. Relatório 2000: Caso 12.051 Maria da Penha Fernandes v. Brasil, 4 abr. 2001. Disponível em: <https://assets-compromissoeatitude-ipg.sfo2.digitaloceanspaces.com/2012/08/OEA_CIDH_relatorio54_2001_casoMariadaPenha.pdf>. Acesso em: 23 maio 2024.

2 Informação verbal. Fala da Juíza Luciana Lopes Rocha em sua palestra no 1º FOVID, 2 agosto 2024.

esclarecimento processual e deficiências informacionais, não sendo raro que elas se deparem com juízo de valor dos agentes policiais e judiciais, o machismo e o patriarcalismo aninhados dentro da própria estrutura de Justiça. Somando-se a essas questões, a morosidade dos processos, e falta de funcionários qualificados impacta diretamente no acolhimento delas pelo Judiciário (Bueno *et al.*, 2023, CNJ; Ipea, 2019, CNJ, 2023, Pasinato, 2015, Suxberger, 2023).

Estudos com foco no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra as mulheres pelo poder judiciário³ sinalizam a **falta de informação acessível e precisa** (ou sua falta de adequação em termos de meio, vocabulário e conteúdo) como um dos principais pontos fracos no acolhimento das demandas dessas mulheres. Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), a falta de informação de forma que contemple todo o caso, torne compreensível o trâmite judicial e exponha didaticamente as funcionalidades da Lei Maria da Penha tem grande influência no andamento e desfecho dos casos de violência doméstica, sendo que somente quando a vítima possui maneiras de compreender seus direitos é que ela pode, efetivamente, participar de seu processo (Ipea, 2015).

Frequentemente, a sensação decorrente ao acionamento da Justiça pelas sobreviventes de VDFM é descrita como frustrante e desanimadora, levando a afirmações como “a Justiça não faz nada”, “é tão complicado mexer com a Justiça!” ou até mesmo “fui feita de palhaça” (CNJ; Ipea, 2019), refletindo o desempenho do Judiciário como um todo ao endereçar as demandas e necessidades delas.

Diante de tal cenário, como propõe Pasinato (2015), faz-se necessário modernizar o sistema de Justiça, reformulando seus procedimentos e sua comunicação a fim de diminuir a distância entre o processo judicial e o acesso à Justiça, proporcionando respostas mais efetivas para as sobreviventes de VDFM. Ainda, considerando que o Direito, por meio das leis e do Judiciário, desempenha um papel fundamental na organização das sociedades modernas e constitui um bem social comum, é essencial que seja eficiente e acessível a todos (Doherty, 2022 *apud* Kim *et al.*, 2020).

Devemos pensar o processo de obtenção da justiça pela perspectiva da crítica feminista, articulando a discussão entre gênero e direitos, de maneira que promova a criação e a efetivação de políticas públicas que considerem as subjetividades e interseccionalidades presentes nas experiências e expressões femininas.

Partindo dessa perspectiva, este trabalho de conclusão de curso em Design propõe examinar a experiência de Justiça das mulheres ao acionarem os dispositivos legais da Lei Maria da Penha. Ao falar em experiência de Justiça, referimo-nos à investigação dos resultados abrangentes do uso do sistema de Justiça, buscando compreender o impacto e a qualidade das políticas públicas, tanto em seus aspectos funcionais quanto emocionais, para as mulheres que recorrem a ele. Enten-

3 Ver Ipea, 2015 e CNJ; Ipea 2019.

de-se, como sugere Sen (2011), que questionar como o sistema está funcionando, e se há espaço para melhorias, é um aspecto contínuo e essencial na busca pela justiça e para o combate às injustiças manifestas. Ademais, que a ideia de Justiça vai além da natureza das instituições que a compõem, estando intrinsecamente relacionada ao modo como as pessoas vivem. Portanto, que sua execução deve ter especial apreço pelas vidas, experiências e realizações humanas, visando a expansão da qualidade de vida, capacidades e liberdades das pessoas envolvidas.

Ou seja, para além do pioneirismo da proposta legislativa da Lei Maria da Penha, e seu importante desdobramento como política pública com compromisso de gênero, o trabalho busca compreender quais são as realizações sociais que de fato emergem dessa base institucional, na forma de experiência. Questiona-se quais são as barreiras pré-judiciário que impedem com que as mulheres acessem a Justiça, quais são as opções reais disponíveis para as mulheres em situação de VDFM e se elas são suficientes para quebrar o ciclo da violência. Em especial, é examinada a relação entre o acesso às informações jurídicas e judiciais e o acesso à Justiça, uma vez que “é necessário que o Direito seja capaz de se comunicar [...] pois um Direito que não é compreendido pelas pessoas é um Direito que não tem vida” (Branco, 2008, p.15):

Se, por um lado, a face visível do direito são as normas legais, por outro lado, os sentidos que as percorrem estão eivados de significados invisíveis; no espaço do tribunal, os rituais criam fronteiras de espaço, transformando ordinário em extraordinário; para os que conseguem perceber o sentido/significado há a possibilidade de acesso, enquanto que os outros têm de continuar ‘do lado de cá da linha’, que separa o acessível do inacessível [...] (*Ibidem*, p. 7).

Sob esta ótica, a pesquisa em Design, ao articular conhecimentos e práticas do campo para investigar questões sociais, se apresenta como uma via promissora para auxiliar na reforma do sistema de Justiça, especialmente a partir da perspectiva de quem mais necessita dele. O Design, na contemporaneidade, transcende a visão tradicional que o associou estritamente ao consumo, à funcionalidade e à indústria. Como aponta Maria Cecília Loschiavo dos Santos, professora titular da Universidade de São Paulo, houve uma ampliação da atuação dos designers e de seu papel fundamental em diversos aspectos da vida moderna. Nesse sentido, o Design influencia desde a maneira como percebemos e interagimos com os objetos e ambientes, até a forma como consumimos, utilizamos e descartamos produtos (informação verbal)⁴.

Nas últimas décadas, o Design passou a ser uma presença onipresente em nossas vidas, mediando as nossas relações, sejam elas profissionais, sociais, comunitárias ou individuais, atuando como um elemento central na mediação de experiências e

⁴ Fala da professora Maria Cecília Loschiavo dos Santos na disciplina obrigatória AUP2326 – Laboratório da Imagem, USP, em 14 out. 2024.

na construção do sentido de identidade (Lima, 2024). Assim, o Design para cidadania — o Design cidadão — se coloca como um fator essencial para transformação social, tendo grande responsabilidade na busca por Justiça, na garantia e efetivação de direitos.

Como uma prática social e cultural que se encontra intimamente associada às estruturas assimétricas de poder, o Design ocupa uma posição privilegiada tanto para reforçar quanto combater a opressão nas intersecções de gênero, raça, classe e outras identidades produtoras de subjetividades (Place, 2023, *apud* Lima, 2024). Há um argumento sólido para que o Design contribua para melhorar a maneira como as pessoas experienciam a justiça e, conseqüentemente, a própria sociedade (Doherty, 2022 *apud* Kim *et al.*, 2020), ao estabelecer vias de colaboração para articulação das questões de gênero e justiça.

Assim como o Design, o Direito — em suas variadas dimensões — não se encerra dentro de sua própria disciplina, constituindo um sistema maior de decisão pública (Sumption, 2019, *apud* Walton, 2022). Atuamos diariamente dentro dos sistemas de valores coletivos, regras e lógicas que governam a sociedade e fazem parte da natureza performativa do Direito. É essa contínua performance que mantém o poder e as hierarquias do sistema jurídico, construindo uma objetividade artificial que é reforçada pelos seus próprios rituais e formalidades, ao mesmo tempo que ela cria e sustenta seu aspecto de autoridade, transmitindo uma imagem séria e hostil, desencorajando contato (Zemans, 1990, *apud* Branco, 2008) e afastando a população de seus espaços.

Ambas as disciplinas estão permeadas de um viés inerente que se entrelaça com a política, a economia, a cultura e outros aspectos sociais (Perry-Kassaris, 2019, *apud* Walton, 2022). As leis e a forma como vivemos são artificiais, assim como a maioria das coisas, e, portanto, são projetadas (*designed*). Logo, podemos considerar os maiores problemas do mundo — e do universo do Direito e da justiça — como problemas de Design (Norman, 2023).

No mesmo sentido, na intersecção entre Design e gênero, se faz necessário um esforço contínuo para contestar e desaprender estruturas de poder que sustentam a opressão de gênero, e que são reproduzidas e perpetuadas pela ação do Design. Isso implica reconhecer as complexidades dessas opressões para desenvolver novas perspectivas de futuro, além de novas formas de pensar, agir e criticar essas dinâmicas para, enfim, desconstruí-las (Lima, 2024). Compreender como tais hierarquias e relações de poder permeiam as práticas de Design, influenciando na construção dos corpos e na criação de materialidades e visualidades que se manifestam a partir de marcadores sociais (Almeida, 2024). Mais do que simplesmente estabelecer novas categorias fixas, como um “design feminista”, trata-se de adotar novos enfoques que comportem a complexidade de diferentes existências e seu impacto nas configurações e categorias que utilizamos para projetar (Flesler, 2024).

Nessa encruzilhada, a aplicação da pesquisa em Design para tratar questões de gênero e justiça pode trazer respostas para transitar nessas dimensões, ambicionando, em seu cerne, repensar interações e serviços jurídicos e judiciais (Davis, 2021) que visem o melhor acolhimento das mulheres sobreviventes de violência e suas demandas perante o sistema de justiça. Para este trabalho, toma-se o Design como um serviço humano que revela o que os designers julgam que o mundo é ou pode ser (Margolin, 2014), assim, cabe a eles também refletirem sobre os efeitos de sua atuação e sua característica de possibilitar o desenvolvimento humano, especialmente ao atuar como serviço social. Propõe-se pensar o Design como uma ciência social aplicada voltada para o cuidado que, através de habilidades e conhecimentos, pode contribuir para o estudo do vínculo entre bem-estar humano, desempenho da justiça e políticas públicas — como forma de promover mudança social.

Este trabalho de conclusão de curso tem como proposta dar sequência à Iniciação Científica, que teve início em 2022, intitulada *Design para Cidadania: design e direito no combate à violência doméstica e familiar contra a mulher*⁵, investigando como o sistema judiciário atende às mulheres vítimas de violência doméstica, buscando compreender de que forma o Design pode melhorar a forma como as pessoas integram com as informações jurídicas e com o Poder Judiciário.

02

OBJETIVOS

Pretendeu-se realizar o mapeamento da experiência da mulher ao acionar os dispositivos legais previstos na Lei Maria da Penha (lei 11.340/06) sob o viés do Design. Visando, em especial, abordar a lacuna de informações enfrentada pelas mulheres durante toda sua jornada em busca de justiça. Assim, estudou-se formas de qualificar, demonstrar e representar a interação entre a mulher e o Poder Público na proposta da lei, levando em consideração a perspectiva de uma justiça com foco no combate das injustiças remediáveis.

Este trabalho se localiza na ponta inicial do processo de projetos de design proposto por Frascara (2011). Desta forma, em um momento de reconhecimento da realidade que se deseja mudar. Com a investigação acerca da experiência de justiça das mulheres em situação de VDFM, se intenciona identificar os obstáculos no

⁵ Projeto de pesquisa orientado pelo professor Dr. Gustavo Orlando Fudaba Curcio, cujos resultados foram publicados no 11º Congresso Internacional de Design da Informação e 11º Congresso Nacional de Iniciação Científica em Design e no 5º Foro de Diseño Social y Sustentable, da Universidad de Palermo.

acesso à justiça e examinar o impacto do acesso à informação jurídica e a educação em direitos na condução do processo legal para, em seguida, apontar caminhos e oportunidades de intervenção para expansão da autonomia, dignidade e das capacidades de mulheres sobreviventes de violência, assim como a diminuição da distância entre o processo legal e o acesso à justiça.

1. coleta de informações

2. estratégia de design

3. desenvolvimento de projeto

RECONHECIMENTO
DA REALIDADE QUE
SE DESEJA MUDAR



MAPEAMENTO
DA EXPERIÊNCIA
E VALIDAÇÃO DE
INFORMAÇÕES



FORMULAÇÃO,
IMPLEMENTAÇÃO
DE POLÍTICAS
PÚBLICAS



identificação de obstáculos na
interação entre o sistema da
Justiça e as vítimas de violência

caminhos para a diminuição
da distância entre o processo
legal e o acesso à Justiça

desenvolvimento de diretrizes e
materiais para combate à VDFM

Além disso, a pesquisa explora como estudos em Design podem auxiliar o desempenho da justiça e a formulação de políticas públicas, avaliando o potencial para a aproximação entre o Direito — um campo cuja formação no Brasil “é marcada por forte endogenia” (Mello; Paiva; Sabadell, 2022, p. 160) — e outras áreas do conhecimento pela perspectiva de operadores jurídicos, com objetivo de promover a criação de valor compartilhado entre os diferentes atores envolvidos nesse processo.

03

MATERIAIS & MÉTODOS

O fenômeno da violência de gênero é complexo e multifacetado, sendo essa complexidade latente ao se pensar políticas públicas para seu combate. Assim, para o mapeamento da experiência das mulheres ao interagir com o sistema de justiça, a adoção da técnica de jornada da experiência foi importante para compreensão dos obstáculos, lacunas no processo e identificação de oportunidades de proposição.

Uma *jornada da experiência*, segundo Kalbach (2022), é uma forma visual de documentação de uma experiência, que combina uma visão daquilo que é vivenciado

por uma pessoa com a proposta de uma solução específica oferecida. Trata-se de um híbrido entre um mapa de jornada do cliente, que se foca na perspectiva organizacional, e um mapa de experiência, que analisa o contexto mais amplo da atividade humana.

O desenvolvimento desse mapeamento se baseou na busca, seleção e leitura crítica de referências bibliográficas de diversos autores e áreas do conhecimento para compreensão abrangente das questões envolvendo a VDFM no contexto nacional e, de forma mais específica, no município de São Paulo. Tal recorte geográfico foi necessário uma vez que há grande disparidade na distribuição dos equipamentos da rede de enfrentamento entre as unidades federativas e, também, grande diversidade na aplicação da LMP (CNJ; Ipea, 2019). Ainda no escopo de coleta de dados, realizou-se entrevistas semiestruturadas e análise de material informativo (folhetos, apostilas, leis, vídeos).

Como forma de validar as informações apresentadas no mapeamento e avaliar sua eficácia como ferramenta de diagnóstico da experiência e criação de valor compartilhado, foram realizados *workshops* individuais, conduzidos remotamente, com três juízas e uma mestrande em Direito, pesquisadora das percepções de mulheres com deficiência e da Rede de Apoio sobre a violência doméstica e familiar contra mulheres com deficiência. A seguir, detalha-se o processo e as escolhas realizadas.

3.1 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Com a finalidade de construir um panorama sobre a atual situação da VDFM no Brasil, a respeito da implementação da LMP e o desempenho dos serviços públicos em acolher as mulheres, foram levantados dados em seis principais fontes, escolhidas quanto à qualidade e relevância de suas informações. Foram elas: o relatório *O poder judiciário no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra as mulheres* (2019), realizado em uma parceria entre o CNJ e o Ipea; o livro *Jornadas do Judiciário na implementação da Lei Maria da Penha* (2022), de Fabiana Severi; o artigo *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* (2015), de Wânia Pasinato; e o livro *Lei Maria da Penha na prática* (2019), de Mello, Paiva e Sabadell. Dados sobre a incidência da VDFM foram adquiridos a partir da 10ª *Pesquisa Nacional de Violência contra a Mulher* (2024), realizada pelo DataSenado, e da 4ª edição do relatório *Visível e invisível: a vitimização de mulheres no Brasil* (2023), realizada pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP). Essas informações foram enriquecidas a partir dos relatos de mulheres coletados por Rosilene Pimentel em sua tese de mestrado, “*Para chegar aqui arrastei correntes*”: análise da rota crítica de mulheres em situação de violência na cidade de São Paulo (2021), evidenciando os fatores impulsionadores e desmobilizadores no processo de romper com a situação de violência.

Para desenvolvimento de uma base para crítica e avaliação da experiência da mulher junto ao judiciário, assim como a competência do Design para pensar temas relacionados ao Direito, foi realizada uma pesquisa exploratória de forma a reunir conhecimentos acerca dos temas de design da informação, *legal design*, teoria da justiça, acesso à justiça, história e estudos do design. Destacam-se como principais referências as obras *A Ideia de Justiça* (2011), de Amartya Sen; *¿Que es el diseño de la información?* (2011), de Jorge Frascara; *Não há cidadania sem informação, nem informação sem design* (2010), de Joaquim Redig; e *James v Birnmann: The potential of critical design for examining legal issues* (2022), de Phoebe Walton. Ademais, como parte da investigação sobre a intersecção entre gênero, Design e Justiça, à essa lista foram adicionadas as publicações *Design e gênero: Experiências coletivas de ensino* (2024), organizada por Almeida, Flesler, Santos e Noronha; *Intervenciones feministas para la igualdad y la justicia* (2020), organizada por Maffía, Gómez, Moreno e Moretti; e a tese de mestrado de Thaís Lima, *Veiled Violences: unraveling the problematic of sexual harassment in Brazilian public spaces* (2024).

Uma vez que uma das premissas deste trabalho de conclusão de curso é dar continuidade ao projeto de pesquisa *Design para Cidadania: design e direito no combate à violência doméstica e familiar contra a mulher*, também foram retomados seus achados e questionamentos, de forma a ampliar seus horizontes e dar encaminhamentos às proposições realizadas. Os principais resultados dessa pesquisa se encontram publicados nos anais do 11º CONGIC, no artigo *Design e Direito no combate à violência doméstica e familiar contra a mulher no município de São Paulo: uma experiência interdisciplinar* (2023), e nos anais do 31º SIICUSP, com o resumo *Design para cidadania: design e direito no combate à violência doméstica contra a mulher* (2023).

Para reflexão acerca das formas de mapeamento da experiência da mulher, foram utilizados como base *Isto é Design Thinking de Serviços* (2014), organizado por Stickdorn e Schneider; *Mapeamento de Experiências* (2022), de Jim Kalbach; e *Estudo comparativo da jornada do usuário, seus elementos e aplicações em diferentes etapas de projeto de design de serviços* (2023), de Ana Ishida, resultado de sua Iniciação Científica, publicada no 31º SIICUSP.

3.2 SISTEMATIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA

Buscou-se compreender em que conteúdos, formatos e meios estão sendo divulgadas informações que possam auxiliar as mulheres durante o processo criminal. Para tal, foi realizada uma sistematização da busca de informações sobre assistência jurídica, com foco em informações que tornem o processo criminal compreensível pela perspectiva da mulher.

Entre março e abril de 2023, foram catalogados 26 materiais, selecionados de acordo com relevância no mecanismo de busca do Google e a adesão de seu título à proposta. Seus dados foram organizados na plataforma digital Notion, de forma que cada material encontrado está vinculado às informações *Autor*; *Tipo de Material*; *Descrição*; *Área de produção do conhecimento*; *Palavras-chaves* (utilizadas para encontrar o material em sistemas de busca online); *Público-alvo*; onde está disponível e se menciona a fase processual; se a exposição é didática; se a linguagem é técnica e, por fim, se contém descrição do processo criminal. Assim, foi possível realizar uma análise com intuito de compreender o atual cenário de disponibilidade de informações sobre o trâmite processual para sobreviventes de VDFM, comparando os dados levantados com os apontamentos sobre as deficiências informacionais apresentadas pelas mulheres no relatório *O poder judiciário no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra as mulheres*.

FIGURA 1
SISTEMATIZAÇÃO
NO NOTION.
ELABORAÇÃO PRÓPRIA.

informações sobre assistência jurídica												
At. Título	At. Autor	At. Tipo de material	At. Descrição	At. Área de pro.	At. palavras-chave	At. Público-alvo	At. Mencio.	At. A. eigos.	At. A. língua.	At. Contém.	At. Disponível em	At. como eu achei
1) Manual de Rotinas - Procedimentos em casos de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher	TPR	manual	Manual desenvolvido pelo TPR para orientação dos servidores das unidades judiciais com competência para julgar os fatos de violência contra a mulher. Contém fluxogramas dos subprocessos e providências a serem tomadas em cada etapa pelo agente responsável.	Poder Judiciário	fluxograma violência doméstica processo	Especializado	sim	sim	sim	sim	https://www.tjpr.jus.br	pesquisa do Google
2) Lei Maria da Penha - Aspectos Práticos	TSP	cartilha	Cartilha que compila reflexões sobre a Lei Maria da Penha, sua aplicação e aspectos processuais. Contém fluxograma simplificado do trâmite processual.	Poder Judiciário	fluxograma violência doméstica	Especializado	sim	sim	sim	não	https://www.tjpr.jus.br	pesquisa do Google
3) Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	TPR	cartilha	Cartilha que abrange desde a identificação das formas de violência, como denunciar, quais os caminhos para o Judiciário. A intenção é oferecer maior compreensão sobre as funcionalidades da Lei Maria da Penha, possibilitando que "cada pessoa possa utilizar a Cartilha e exercer a plenitude de sua cidadania, com proteção integral a si e a sua família".	Poder Judiciário	fluxograma violência doméstica	Geral	sim	sim	não	não	https://www.tjpr.jus.br	pesquisa do Google
4) Guia Prático - Rede de Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar	TAMT	cartilha	Cartilha que contém a listagem de serviços de acolhimento, segurança pública e saúde na cidade de Cuiabá. Contém fluxograma da rede de enfrentamento da violência familiar contra a mulher.	Poder Judiciário	fluxograma violência doméstica	Geral	sim	sim	não	não	https://portalcmulh	pesquisa do Google
5) Fluxograma - Crimes de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	TISE	outro	Fluxograma do trâmite processual em casos de violência doméstica e familiar enquadrados pela Lei Maria da Penha.	Poder Judiciário	fluxograma violência doméstica processo	Especializado	sim	não	sim	sim	https://www.tjpr.jus.br	pesquisa do Google
Quero Denunciar	TPR	publicação online	Guia online do TPR na forma de pergunta e resposta, cobrindo o sujeito passivo de violência, como denunciar, como é o procedimento na delegacia, medidas protetivas de urgência, direitos da mulher, contatos da rede de assistência e quais são as situações em que a mulher em situação de violência doméstica e familiar pode comparecer ao Judiciário.	Poder Judiciário	denúncia violência doméstica processo	Geral	não	sim	não	não	https://www.tjpr.jus.br	pesquisa do Google
6) CNJ Serviço: passo-a-passo do processo de violência contra a mulher	CNJ	publicação online	Publicação do CNJ no portal JusBrasil, contendo informações sobre os tipos de violência; o que ocorre na delegacia; funcionalidades das medidas protetivas de urgência e aspectos do processo criminal, como a competência tribal, sentença e prisão preventiva.	Poder Judiciário	denúncia processo violência doméstica	Geral	sim	sim	não	não	https://www.jusbrasil	pesquisa do Google
7) Qual o caminho de uma denúncia de violência doméstica?	DDSL Ad.	publicação online	Publicação online do escritório de advocacia DDSL Advogados. Na forma de pergunta e resposta, o material informa sobre o tipo de violência enquadrado na LMP, quem é o sujeito passivo, o que fazer para denunciar, sobre a prisão do agressor, documentos necessários, medidas protetivas, qual o procedimento para denúncia e o que é representação criminal.	Direito	denúncia processo violência doméstica	Geral	sim	sim	não	não	https://www.ddslaw	pesquisa do Google
8) O que a mulher deve fazer depois de denunciar a violência doméstica? Entenda	O Globo	artigo	Artigo que cobre como realizar a denúncia, o que ocorre depois do B.O., medidas protetivas e onde acompanhar o status da denúncia e trâmite processual.	Jornalismo	denúncia processo violência doméstica	Geral	sim	sim	não	não	https://oglobo.globo	pesquisa do Google
9) No escuro: o que acontece ao denunciar violência doméstica	Terra	artigo	Materia jornalística denunciando as dificuldades das mulheres em superar a burocracia imposta pelo Judiciário e pela polícia, assim como a falta de informação para a mulher em situação de violência. Traz dados sobre a situação de violência doméstica no Brasil e subnotificações. Apresenta um diagrama do caminho da	Jornalismo	denúncia processo violência doméstica	Geral	sim	sim	não	não	https://www.terra.co	pesquisa do Google

3.3 CONVERSAS COM PROFISSIONAIS DA REDE DE ACOLOHIMENTO

No ano de 2023, como parte da pesquisa de Iniciação Científica que originou este trabalho, foram conduzidas entrevistas semiestruturadas com profissionais de assistência social dos Postos Avançados de apoio à mulher, profissionais da coordenação e atendimento psicológico do NUDEM e da coordenação da Casa da Mulher Brasileira. O objetivo dessas entrevistas foi compreender de forma mais aprofundada os mecanismos de acolhimento da mulher em situação de VDFM, sua articulação e quais materiais informativos estavam disponíveis para elas.

As informações obtidas são de grande relevância para este trabalho. As perspectivas apresentadas pelas profissionais entrevistadas se encontram incorporadas na discussão acerca da jornada da mulher ao acionar os dispositivos da LMP.

Adicionalmente, as dúvidas que surgiram a partir do trabalho de sistematização e revisão da experiência da mulher foram esclarecidas em uma conversa com Ana Paula Braga, advogada especializada em casos de violência contra a mulher.

3.4 DESENVOLVENDO O MAPEAMENTO DA EXPERIÊNCIA DE JUSTIÇA

Tendo como finalidade a compreensão das necessidades, obstáculos e experiências vivenciadas pelas mulheres ao acionarem os dispositivos da LMP, as informações obtidas foram sintetizadas na forma de uma jornada de experiência. Essa ferramenta permite evidenciar as conexões entre pessoas, lugares e objetos, oferecendo uma visão de um determinado domínio pela perspectiva do usuário de um produto ou serviço, ao entender a relação entre eles como um ecossistema (Kalbach, 2022).

O desenvolvimento da jornada partiu do aprimoramento e expansão de um diagrama inicial, criado em colaboração com Caio Enabe e Camila Rosado, no ano de 2023, como parte de uma Iniciação Científica.

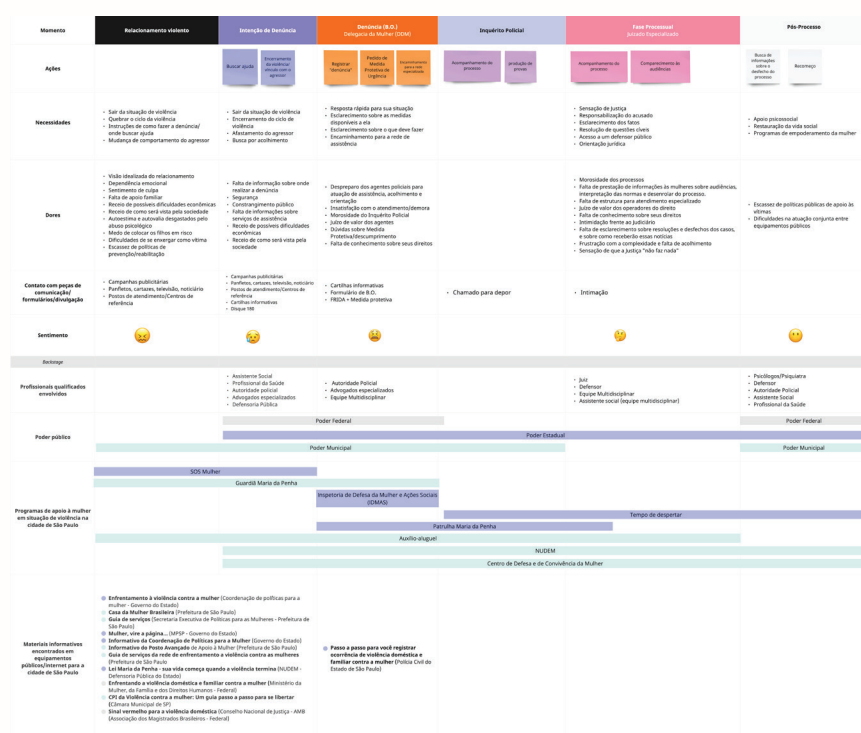


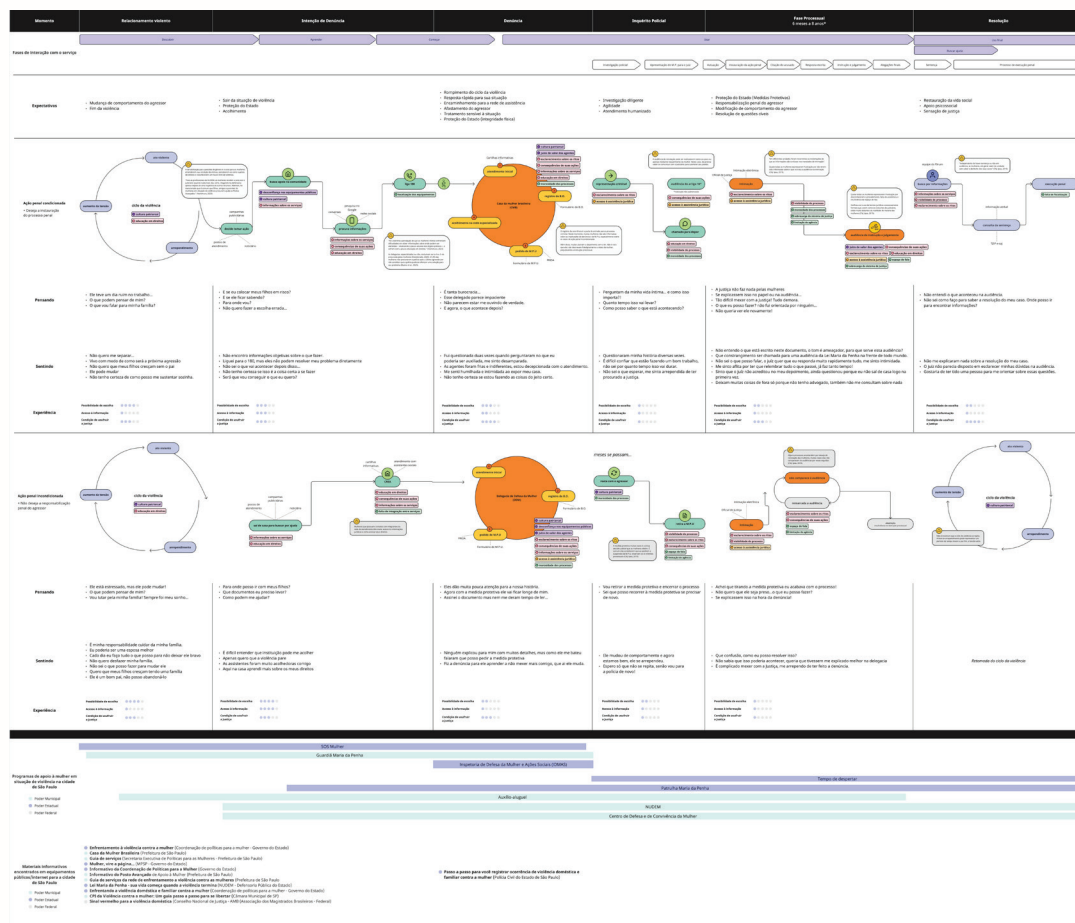
FIGURA 2

VERSÃO INICIAL DA JORNADA (2023).
ELABORADO POR CAMILA ROSADO, CAIO ENABE E LUIZA YOSHIMURA.

Uma versão intermediária, já compilando novos resultados deste trabalho, foi desenvolvida na plataforma digital Miro. Dessa forma, permitindo a modificação de componentes e espaçamentos de forma mais livre e flexível, até que ela atingisse um estado de maior robustez de conteúdo e forma.

FIGURA 3

VERSÃO INTERMEDIÁRIA
DA JORNADA (2024).
ELABORAÇÃO PRÓPRIA.



Optou-se por construir o documento final — que será apresentado em detalhes, adiante neste trabalho — no software Figma, devido à sua capacidade de permitir modificações ágeis e responsivas de componentes e espaçamentos. Além disso, a plataforma oferece espaços para colaboração virtual, o que facilitou a realização de *workshops* com operadores do direito.

Para validar as informações apresentadas e avaliar a receptividade e compreensão dos agentes jurídicos e judiciais sobre a jornada foram realizadas entrevistas semiestruturadas, centradas no documento. Os espaços virtuais foram criados dentro do Figma, ferramenta interna do Figma, possibilitando formas de anotação e intervenção por diferentes atores durante o *workshop*.

A dinâmica foi planejada em duas etapas, de aproximadamente 60 minutos cada, garantindo maior flexibilidade e melhor adaptação à rotina dos profissionais envolvidos, cujas agendas são frequentemente bastante preenchidas. A primeira etapa consistiu na análise das descobertas do diagrama, que incluiu a discussão dos

momentos, a revisão das características e a avaliação da percepção das agentes sobre o valor e a utilidade do documento, além de sua aplicabilidade no contexto profissional.

O segundo momento foi estruturado para priorizar os obstáculos no acesso à justiça em uma matriz de impacto e viabilidade, com o objetivo de indicar caminhos para abordar as questões levantadas. Adicionalmente, os obstáculos foram categorizados em três categorias principais, conforme proposto por Gibbons (2021): “relacionado à interação”, “relacionado à jornada” e “relacionado à relação com o sistema de justiça”.

Essa etapa contou com a participação de apenas uma juíza, devido à dificuldade de contato com outros profissionais do judiciário e de conciliar horários disponíveis.

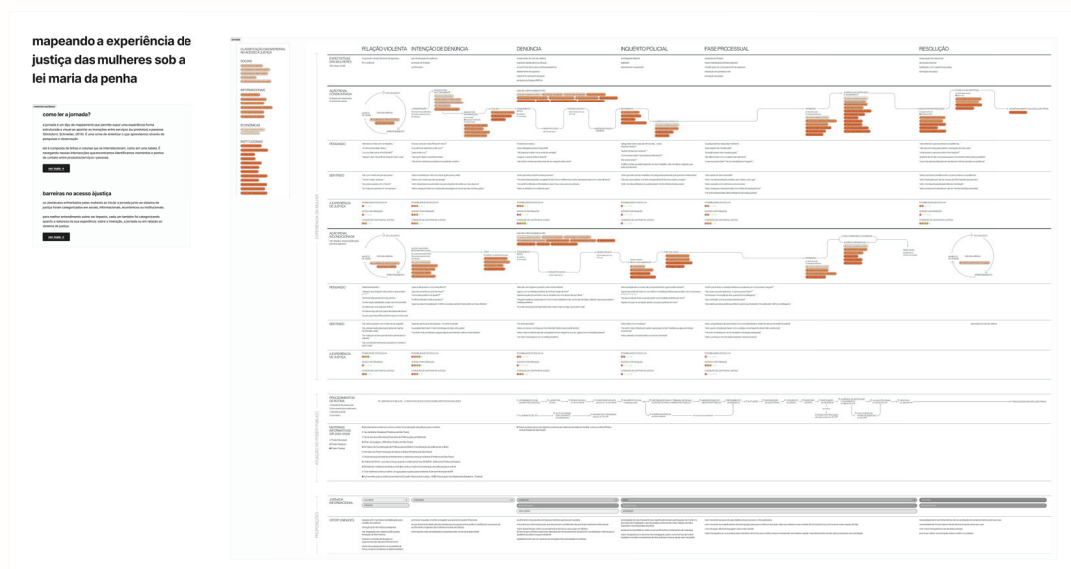


FIGURA 4

PRIMEIRA SESSÃO DO WORKSHOP: REFLEXÕES SOBRE O MAPEAMENTO. ELABORAÇÃO PRÓPRIA.

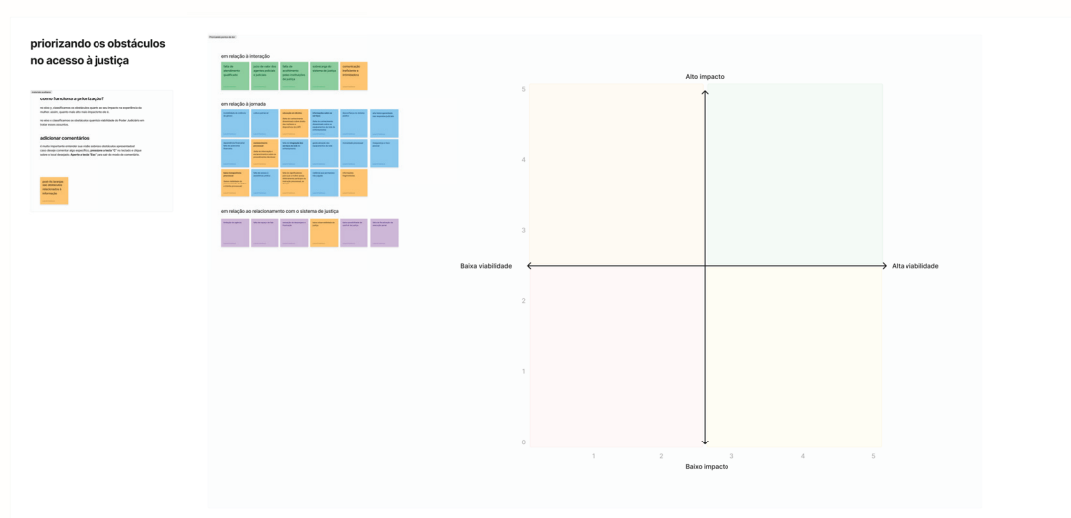


FIGURA 5

SEGUNDA SESSÃO DO WORKSHOP: PRIORIZAÇÃO DE OBSTÁCULOS NO ACESSO À JUSTIÇA. ELABORAÇÃO PRÓPRIA.

Foram preparados materiais auxiliares para consulta prévia pelas agentes, incluindo vídeos que explicam o funcionamento da plataforma e o objetivo da conversa, além de um material textual online que aborda como ler o diagrama e suas características.

Em outubro de 2024, foram realizadas conversas com três juízas de Direito, cujas identidades permanecerão anônimas neste trabalho, e com Thaís Becker, mestra em Direitos Humanos pela FDUSP e pesquisadora na área de gênero, deficiência e violências. As participantes foram selecionadas com base em sua atuação relevante no combate à violência doméstica, sua disponibilidade para agendamento das conversas e suas contribuições para os temas de direitos das mulheres e estudos acerca das experiências com o sistema de justiça.

3.5 DIFICULDADES ENCONTRADAS

Ao buscar informações mais específicas acerca dos serviços públicos no combate à violência doméstica, assim como dados estatísticos sobre número de denúncias e acolhidas, enfrenta-se uma certa dificuldade em localizar fontes e obter dados de forma clara. A forma que o Poder Público disponibiliza informações não é centralizada, e plataformas como as estatísticas da Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do Poder Judiciário (COMESP) estão indisponíveis (*em construção*)⁶.

Além disso, há dificuldades de contato com profissionais que lidam com casos de violência doméstica e familiar contra a mulher (VDFM), seja pela falta de disponibilidade ou pela forma de comunicação. Por exemplo, para entrar em contato com profissionais de varas especializadas, foi necessária a autorização expedida pelo Serviço de Informação ao Cidadão da Prefeitura de São Paulo (SIC). Embora os funcionários sejam solícitos e ágeis na efetivação do pedido, o tempo de resposta pode ser elevado, e há certa dificuldade em compreender o funcionamento do serviço. Além disso, não foram incomuns as tentativas de contato que ficaram sem resposta (mesmo com a mediação do SIC) ou que os profissionais não tivessem espaço em suas agendas para mais uma demanda.

Tais obstáculos na localização de informações e contato conferiram a este trabalho um trajeto de desenvolvimento um tanto quanto exploratório. Além disso, sinalizam a dificuldade geral de comunicação entre os cidadãos e o Poder Público no que se refere a informações sobre serviços jurídicos e judiciários.

A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA & FAMILIAR CONTRA A MULHER NO BRASIL

Enquanto os homens brasileiros sofrem violência nos espaços públicos, praticada por outros homens, o espaço menos seguro para as mulheres é dentro de sua casa (Mello; Paiva; Sabadell, 2022). De acordo com dados do DataSenado (2024), 6 a cada 10 brasileiras conhecem uma mulher que já sofreu violência. São 25,4 milhões de mulheres que já sofreram violência praticada por um homem, sendo 52% delas infligidas por quem seria seu marido ou companheiro. Em 2023, no estado de São Paulo, 31% da população feminina (cerca de 5.783.771 pessoas) declararam terem sofrido algum tipo de violência doméstica (DataSenado, 2024). Registrou-se, no estado, um caso de violência contra a mulher a cada dez horas (Rede de Observatórios da Segurança, 2023).

A violência de gênero está presente de forma generalizada. Observa-se o fenômeno em mulheres de várias faixas etárias, diferentes níveis de escolaridade e etnias. Contudo, a característica interseccional da violência torna mais provável que mulheres pretas, pardas e indígenas, entre 16 e 39 anos, com ensino fundamental incompleto e renda até dois salários-mínimos tenham sido agredidas em algum momento da vida (DataSenado, 2024).

A primeira agressão ocorre cedo na vida das mulheres, antes dos 19 anos, e tende a persistir durante a vida. As formas de violência mais incidentes são, em ordem decrescente de ocorrência, a violência física, psicológica, moral, patrimonial e sexual (DataSenado, 2024).

A violência doméstica e o machismo não passam totalmente despercebidos para as brasileiras. Em 2023, 62% delas disseram considerar o Brasil um país muito machista e, ainda, para 74% a VDFM aumentou no último ano. Embora esses números sejam menores que os encontrados na edição de 2021 (71% das mulheres percebiam o Brasil como um país muito machista, e 86% perceberam um aumento de violência), é necessário ressaltar que essa percepção está intimamente relacionada com a situação posicional da mulher. As brasileiras pretas, pardas e indígenas viram a violência

aumentar mais que as mulheres brancas ou amarelas. Da mesma forma, verificou-se que quanto menor a renda, maior a percepção de aumento da VDFM.

De forma contrastante, é alto o índice de violência sofrida pelas mulheres que passa despercebida por elas. Pelo menos 48% das brasileiras foram vítimas de algum tipo de violência, entretanto cerca de 16% delas não reconhecem que a situação pela qual passaram possa ser enquadrada como VDFM (DataSenado, 2024).

A VDFM é um fenômeno complexo, influenciado por fatores sociais, econômicos, raciais e psicológicos. Suas causas e consequências afetam não apenas as vítimas, mas também suas famílias, os profissionais envolvidos na rede de enfrentamento e a sociedade como um todo (Bueno *et al.*, 2023). A violência de gênero, como coloca a juíza Rejane Suxberger (2021), é uma violência simbólica, definida como legítima e não reconhecida como uma forma de agressão. Ela opera por meio da linguagem e da representação, sendo exercida na esfera do significado e não requerendo justificativa:

A socialização nos valores e normas patriarcais é tão perfeita que mesmo após anos de luta do feminismo, ainda existe quem defenda estereótipos de comportamento como sendo livremente eleitos (*Ibidem*).

Historicamente, esse tipo de violência foi legitimado por preceitos políticos, religiosos e dispositivos institucionais, contribuindo para a naturalização de comportamentos, práticas e discursos violentos contra as mulheres. Além disso, apresenta particularidades íntimas e pessoais que se entrelaçam com os fardos sociais impostos aos gestos e signos femininos. Isso inclui a valorização do casamento heterossexual, a omissão de testemunhas de violência devido a crenças como “em briga de marido e mulher não se mete a colher” e a visão tradicional de família, que muitas vezes estabelece a dependência econômica e emocional da vítima. Assim, independentemente do papel social que a mulher esteja performando — de provedora ou cuidadora; em expressões mais tradicionalmente femininas ou masculinizadas — qualquer característica pode se tornar um motivo para a violência (informação verbal)⁷.

Ao denunciar a violência doméstica, a mulher desafia um ideal estabelecido de organização familiar e, muitas vezes, se sente traída no seu projeto de felicidade pessoal (Mas por [...], 2018). Dentro da cultura machista e patriarcal, o crime de violência doméstica cria um cenário no qual a mulher sente vergonha de sua condição de vítima e até mesmo por não terem percebido a violência antes, mesmo sem culpa:

Por que as mulheres e meninas não enxergam a violência? Porque se associa a violência com a agressão física [...], mas na verdade a violência é um caminho de se controlar, isolar e dominar uma mulher. E esses atos de controle são

7 Informações fornecidas em entrevista com Thaís Becker, mestra em Direitos Humanos (FDUSP) e pesquisadora na área de gênero, deficiência e violências, em outubro de 2024.

percebidos como se fosse um cuidado, um gesto de amor” (Eles [...], 2020, 00:08:03)

Aquela foi uma relação de amor em determinado momento. Ora, você não pode cobrar de mim que eu aceite, que eu entenda e que eu aceite a falência daquela relação assim. É muito difícil. Aquela pessoa que me bate hoje, que bate naquela mulher, já foi amorosa. E aquela mulher tem a esperança de que as coisas se ajeitem. Além disso, ela se sente culpada. Cada vez que ela vai reclamar da violência, familiares, igrejas, grupos sociais dizem que ‘Paciência. Ele deve estar com algum problema’ ou ‘Isso é a bebida’, ‘Problemas no trabalho’, ‘Aguenta que isso vai passar’ (Mas por [...], 2018, 00:03:44).

Diante desse cenário, a subnotificação dos casos de violência doméstica representa um desafio para a efetivação da proteção do Estado às mulheres. Muitas vítimas optam por não denunciar a violência doméstica, temendo a imagem que isso criaria para si. Elas buscam manter a situação em sigilo, evitando a exposição pública e o constrangimento, especialmente porque, ao final, as mulheres frequentemente são rejeitadas e vistas, mesmo que não formalmente criminosas, como responsáveis pela existência e continuidade da violência (Mas por [...], 2018). Além disso, não é incomum que enfrentem questões como a baixa autoestima, dependência psicológica e preocupações com os filhos (Eles [...], 2020).

Um dos principais pontos a ser assimilado é o ciclo da violência e os motivos para permanência em situação de violência. Criado em 1979 pela psicóloga estadunidense Lenore Walker, o termo “ciclo da violência doméstica” é usado, ainda hoje,

FASE 1
AUMENTO
DA TENSÃO



FASE 2
ATO DE
VIOLÊNCIA

FIGURA 6
CICLO DA VIOLÊNCIA.
DADOS: INSTITUTO
MARIA DA PENHA.
ELABORAÇÃO PRÓPRIA.

FASE 3 ARREPENDIMENTO

para identificar e descrever padrões de comportamento abusivo em relações conjugais, sendo a principal forma de visualização da evolução da violência doméstica e familiar em um relacionamento (Mansuido, 2020).

A fase de *aumento da tensão* é caracterizada pelo comportamento irritadiço e acessos de raiva do agressor, assim como situações de humilhação e ameaças à mulher. Durante esse período, a vítima geralmente sente angústia e desilusão, evitando ações que possam intensificar o conflito e, muitas vezes, justificando a tensão como resultado de fatores externos, como estresse ou cansaço. Na fase seguinte, o *Ato de violência*, a tensão acumulada se manifesta como violência (em suas múltiplas formas). A mulher está sob extrema tensão psicológica e frequentemente sente vergonha e medo de expor sua situação. É também o momento em que muitas vítimas buscam se distanciar do agressor, procurando ajuda, separação ou, em casos extremos, cometendo suicídio.

A última fase do ciclo, conhecida como *Lua de mel* ou *Arrependimento*, é marcada por um período de calma, no qual o agressor busca reconciliação. Nessa fase, é comum ocorrer mudanças de comportamento, demonstrações de remorso pela violência e gestos carinhosos, o que pressiona a mulher a permanecer no relacionamento abusivo. Muitas vezes, essa mudança de comportamento, especialmente se o casal tem filhos, impede que as vítimas rompam o ciclo da violência. Além disso, a confusão causada pela mudança de atitude e a culpa podem levar a mulher a acreditar que a violência cessou definitivamente, fortalecendo a relação de dependência.

Essas três fases do ciclo se repetem em um loop contínuo, não possuindo uma duração específica e podendo se estender por anos, além de não seguir estritamente a mesma sequência de eventos. Sua consequência mais drástica é quando termina em feminicídio, o assassinato da mulher (Mansuido, 2020).

Ao decidirem romper com o ciclo da violência, as mulheres iniciam o que Sagot (2000, *apud* Arboit; Padoin; de Paula, 2018) chama de rota crítica: a exposição da situação de violência, que ocorre quando a mulher rompe o silêncio ao buscar apoio nos serviços da rede de enfrentamento e na comunidade. A rota crítica é complexa e não linear, apresentando elementos relacionados às percepções das mulheres e suas ações, e às respostas sociais no caminho traçado, tanto no que refere ao contexto familiar e comunitário quanto ao institucional.

Os estereótipos sociais também estão presentes – de forma às vezes invisível, às vezes escancarada – no comportamento e perfil dos agressores. Segundo a promotora Gabriela Manssur, cerca de 67% dos homens em projetos de ressocialização para agressores conviveram durante suas vidas com intensa violência familiar. Vivenciaram suas mães sendo agredidas por seus pais e reproduzem esse comportamento por fazer parte de sua realidade familiar (Eles [...], 2020).

[...] há um consenso comum de que os agressores são sempre as pessoas pobres, desempregadas, drogadas, embriagadas e isso não é verdade. Nós temos já na nossa experiência com a Lei Maria da Penha que os agressores são também pessoas de nível superior, arquitetos, médicos, advogados, cuja situação social e cultural em relação a mulher faz com que eles também sejam agentes da agressão (Violência [...], 2017, 00:04:47)

De maneira semelhante, não é raro que mulheres em relacionamentos abusivos tenham mães e avós também envolvidas em contextos de violência íntima, o que indica que elas não tiveram referências de relacionamentos afetivos livres de violência (Bueno *et al.*, 2023). Ao se manter como um fenômeno negligenciado, geração após geração continuam a replicar relações sociais profundamente influenciadas por desigualdades de poder baseadas em gênero e, “quanto mais permissiva [a sociedade] diante dessas práticas, mais elas se perpetuam” (Bueno *et al.*, 2023, p.43).

Ademais, os relatórios publicados pelo DataSenado (2024) e o FBSP (2023) apontam que entre 2019 e 2023 todas as formas de violência contra a mulher tiveram um aumento expressivo. Essa escalada do cenário de violência possui relação com a pandemia do Covid-19, que comprometeu o funcionamento dos serviços de assistência à mulher e à ação de grupos ultraconservadores, que advogam pela não inclusão de questões relativas à igualdade de gênero nos conteúdos escolares e frequentemente atuam no sentido de fragilizar a luta das mulheres (DataSenado, 2024; Bueno *et al.*, 2023).

Nas mídias sociais, os discursos de ódio e tentativas de relativizar a violência disseminam mensagens que visam deslegitimar a LMP e o movimento feminista. Vídeos com mais de 700 mil visualizações propagam a ideia de que a Lei Maria da Penha foi originada por uma farsa. Segundo essas narrativas distorcidas, Maria da Penha Maia Fernandes teria sido baleada nas costas enquanto dormia em 1983 por assaltantes, ao invés de seu marido, Marco Antonio. Alega-se que ela o teria incriminado por ciúmes, após descobrir uma traição, repetindo, na verdade, a versão de Marco sobre os acontecimentos (Projeto Comprova, 2023).

Tratando mais diretamente de políticas públicas, o desmanche a nível federal de políticas voltadas para o combate à violência de gênero foi uma tendência nas últimas gestões: após o impeachment da então presidente Dilma Rousseff, em 2016, a Secretaria de Políticas para as Mulheres perdeu seu status de ministério, sendo incorporada pelo Ministério da Justiça e Cidadania. Com isso, foram desarticulados importantes mecanismos como o Plano Nacional de Políticas para as Mulheres e o Pacto Nacional Pelo Enfrentamento à Violência Doméstica (Mello; Paiva e Sabadell, 2022). Sob a gestão de Jair Bolsonaro, esse setor passou a fazer parte do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, e recebeu a menor alocação orçamentária em uma década (Bueno *et al.*, 2023).

4.1 A LEI MARIA DA PENHA E O ENFRENTAMENTO À VDFM COMO UM COMPROMISSO DO ESTADO BRASILEIRO

Durante séculos a violência de gênero foi ignorada como uma pauta social e política, sendo compreendida como um problema privado no qual o Estado não poderia intervir por ocorrer em um ambiente doméstico e em meio a relações familiares e conjugais. No Brasil, a construção da mulher subordinada à família e ao masculino possui forte dimensão colonial, e teve indiscutível participação da disciplina do Direito na institucionalização de visões patriarcalistas para prescrição de comportamentos e restrição de atividades às mulheres. Assim, constituindo do lar um espaço privilegiado para a violência contra a mulher como forma de manutenção da família e da honra (Mello; Paiva & Sabadell, 2022).

Como exemplo, tomemos o Código Filipino, que ditou a justiça brasileira entre os séculos XVI e XIX, estabelecendo medidas como o direito do homem em assassinar sua esposa em caso de adultério, para o “bom funcionamento da sociedade”. Com a suspeita de adultério, as mulheres não eram sequer permitidas de depor sua versão dos fatos, e poderiam ser legalmente forçadas ao enclausuramento pelo marido (*Ibidem*).

Entretanto, faz-se necessário ressaltar, como fazem Mello, Paiva e Sabadell (2022), que o contraste entre a realidade da elite colonial branca e o resto da população é de grande relevância para compreensão da diferença de vivência da violência por mulheres pobres e racializadas, para as quais o resguardo ao trabalho e à circulação não fazia parte da realidade cotidiana. A resistência das mulheres pobres aos estereótipos de gênero, combinada com a incapacidade dos homens de serem os únicos provedores do lar, gerava tensões nos lares carentes que contribuíam para a violência doméstica, não sendo incomum que as mulheres se rebelassem contra os maus-tratos dos parceiros, desafiando assim a noção de submissão colonial.

Por séculos a honra do marido se sobrepôs à vida das mulheres. Mesmo quando o estupro foi tipificado em 1930, o bem tutelado era tido como a honra, não a dignidade da mulher, fazendo com que a pena fosse passível de extinção com o casamento entre agressor e vítima.

O Código Civil de 1916 estabeleceu que transações financeiras e o ingresso no mercado de trabalho pela mulher poderiam ser realizadas apenas mediante a autorização do marido e, apesar do Código Civil Brasileiro de 2002 manter a fidelidade mútua como dever de ambos os cônjuges, o costume e a moralidade continuaram a influenciar a experiência das mulheres junto à justiça: o adultério feminino ainda era justificativa para privilegiar os criminosos em casos de feminicídio e, até o ano

de 2021, para embasar a misógina tese da legítima defesa da honra (*Ibidem*).

A discussão pública sobre o combate à violência de gênero e o direito a uma vida sem violência surgiram vinculados ao movimento feminista no Brasil nas décadas de 1970 e 1980, articulando direitos sociais e a defesa do direito das mulheres. A *advocacy* feminista caminhou para a adoção da perspectiva de gênero pelo sistema de justiça brasileiro, com a criação das Delegacias de Defesa Da Mulher em 1985 (DDMs, denominadas DEAMs, Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher, no estado de São Paulo); a ratificação da Convenção de Belém do Pará (1984) e a Conferência de Beijing (1995), que definiram a nível internacional a violência contra a mulher e estabeleceram medidas para a criação de políticas públicas para a promoção de autonomia das mulheres.

Em nível internacional, o Brasil teve destaque nos debates sobre o combate à violência de gênero, em parte devido ao trabalho da jurista e professora de Direito Sílvia Pimentel, que atuou como integrante do Comitê para a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres (CEDAW/ONU) de 2005 a 2016, e presidiu o órgão entre 2011 e 2012. Pimentel, militante histórica do movimento feminista, teve forte atuação no avanço do reconhecimento dos direitos humanos e das mulheres no país (Brasil, 2008). Junto com Florisa Verucci, foi responsável pela formulação do novo Estatuto da Mulher (1980), que alterou todos os artigos que discriminavam a mulher do antigo Código Civil de 1916. Essa proposta, apresentada ao Congresso Nacional junto a um movimento de 50 mulheres em 1981, resultou em pelo menos 10 projetos de lei, e foi aprovada integralmente em 2002.

Desta maneira, o sancionamento da Lei 11.340, Lei Maria da Penha, no ano de 2006, veio de uma longa trajetória de reivindicações de grupos feministas e representou uma mudança no paradigma judiciário (Severi, 2022), constituindo a principal maneira do Estado brasileiro de enfrentamento à VDFM como uma questão pública. Ela contempla parâmetros para a prevenção e combate da violência, assim como medidas para a proteção da mulher, definindo atribuições à rede de atendimento especializado, à polícia e ao Judiciário (Pasinato, 2015); a criação de juizados especializados e a estruturação de uma rede de enfrentamento à violência que articule serviços públicos de saúde, segurança e justiça.

É um mecanismo criado especialmente para a proteção integral dos direitos da mulher, de forma a se restringir a casos que ocorrem em ambiente doméstico, em relações familiares ou de afeto (*Ibidem*), sendo seu objetivo primordial a prestação de um atendimento humanizado às mulheres vítimas (CNJ; Ipea, 2019), estabelecendo formas de “salvaguarda da integridade física, psíquica e emocional da depoente, considerada a sua condição peculiar de pessoa em situação de violência doméstica e familiar”⁸. Importante notar que o sujeito passivo não se trata do sexo feminino, mas sim a condição de ser mulher — a violência praticada em direção a

8 BRASIL. Lei 11.340, 07 de Agosto de 2006. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm>.

um papel social que é desempenhado por mulheres — e que, no mesmo sentido, o sujeito ativo não se restringe necessariamente a um homem ou parceiro, considerando que é uma violência estrutural que pode ser reproduzida por qualquer pessoa.

Assim, apresenta uma série de inovações para o funcionamento do sistema de justiça ao propor uma abordagem integrada para o enfrentamento da violência, enfatizando a importância de oferecer atendimento especializado em órgãos especializados e simplificar a busca da mulher pelo término do ciclo de violência ao estabelecer a chamada competência híbrida: em seus artigos 14 e 33, a LMP estabelece que os Juizados especializados devem possuir competência cível e criminal para julgar causas atreladas aos processos de VDFM, reduzindo a necessidade de deslocamento da vítima, oferecendo uma proteção integrada e agilizando o encerramento das questões judiciais atreladas à VDFM.

Trazendo significativos avanços legislativos no tratamento dado às mulheres em situação de VDFM, a eficácia da Lei Maria da Penha depende da atuação proativa dos operadores do direito na revisão sistemática das práticas, identificação de obstáculos, proposição de soluções de aprimoramento, parcerias e políticas judiciais capazes de enfrentar e prevenir efetivamente a violência doméstica. No entanto, as perspectivas jurídicas sobre os avanços e fundamentos da Lei Maria da Penha são diversas, e existem

[...] poucas evidências da efetividade da política judiciária de enfrentamento à violência doméstica e familiar no que tange mais diretamente ao tratamento dispensado às mulheres, seja com relação ao processamento dos feitos, seja no que concerne ao atendimento de suas demandas e necessidades (CNJ; Ipea, 2019, p. 13).

Além disso, uma pesquisa realizada pelo Instituto Locomotiva em parceria com o Instituto Patrícia Galvão (2020) aponta que, embora as brasileiras confiem na proposta da LMP, existe a percepção de que a denúncia é desestimulada pela precariedade dos serviços e sensação de impunidade. Para 72% das entrevistadas, o Judiciário trata os casos de VDFM como assunto pouco importante e, para 87%, se o Estado oferecesse maior suporte para as mulheres em situação de violência, elas sairiam mais rápido do relacionamento violento – consequentemente, com menos traumas.

As dificuldades do sistema de justiça em acolher mulheres em situação de violência perpassam questões de autoimagem das mulheres, formação histórica de uma sociedade patriarcal e o juízo de valor dos oficiais de justiça, entre outros problemas como a falta de funcionários e a morosidade dos processos. Um dos principais pontos fracos do sistema judiciário **é a falta (ou inequação de meio, vocabulário e conteúdo) de informação precisa e adequada às vítimas, de forma que satisfaça suas demandas** (Ipea, 2015). Além disso, a falta de informação que contemple todo o caso, torne compreensível o trâmite judicial e verbalize didaticamente as funcionalidades da lei, conjuntamente com a falta de assistência jurí-

dica, tem grande influência no andamento e desfecho dos casos de VDFM, sendo que somente quando a vítima possui maneiras de compreender seus direitos é que ela pode, efetivamente, participar de seu processo. Assim, o trabalho informativo tem um peso grande na formulação de uma política pública eficaz no combate à violência doméstica e familiar contra a mulher, uma vez que

Não se concebe o acesso à Justiça sem o acesso às informações jurídicas e judiciárias. Saber o direito que se possui é o primeiro passo para reivindicá-lo e, conseqüentemente, para se integrar ao espaço democrático (Ipea, 2015, p. 72).

05

MAPEANDO A EXPERIÊNCIA DA MULHER AO ACIONAR OS DISPOSITIVOS LEGAIS DA LEI MARIA DA PENHA

Considerando a natureza diversa dos desafios que envolvem a quebra do ciclo de violência e busca de justiça, o formato de jornada da experiência é uma ferramenta útil de análise e diagnóstico da interação entre as mulheres sobreviventes de VDFM e o sistema de justiça. Ela permite expor uma experiência vivenciada de forma estruturada e visual, apontando as interações que ocorrem entre diferentes atores e auxiliando na descoberta de obstáculos e oportunidades de melhoria (Stickdorn; Schneider, 2014).

Diferentes autores têm perspectivas distintas sobre a jornada do usuário, porém concordam que sua função é entender necessidades e experiências. Comumente

podemos encontrar: a representação do serviço pela perspectiva da pessoa usuária; a identificação e apresentação de pontos de contato entre serviço/produto e a pessoa usuária; o uso de uma sequência temporal (Ishida, 2023).

Por meio da jornada, foram mapeadas as dificuldades enfrentadas pelas mulheres em situação de violência no acesso à justiça, suas interações com os serviços públicos envolvidos no combate à VDFM, e a presença (ou ausência) de informações relevantes para seu contexto. Ademais, buscou-se identificar os gargalos no Judiciário e o funcionamento atual da rede de enfrentamento à VDFM. Sua proposta principal, além de sintetizar visualmente os achados da pesquisa, é gerar um material que permita uma compreensão sobre a experiência de justiça vivenciada por essas mulheres e criar valor compartilhado, proporcionando uma perspectiva sobre o funcionamento e as possibilidades oferecidas a elas pela rede de enfrentamento. Além disso, entende-se que esse mapeamento deve servir como base para novas iniciativas de pesquisa em torno das questões de experiência da justiça e direitos das mulheres.

A formulação de diagramas surge como uma via de grande potencial para auxiliar na criação, implementação e execução de políticas públicas, reduzindo a distância entre as mensagens enviadas por um emissor e como elas são percebidas por sua audiência. Como argumenta a consultora de negócios Nilofer Merchant (2014, *apud* Kalbach, 2022), para enfrentar o desafio de desenvolver estratégias eficazes, é necessário tornar esse processo mais inclusivo. No entanto, as ferramentas tradicionais de formulação estratégica muitas vezes dificultam a situação, utilizando termos abstratos e passíveis de diferentes interpretações, o que resulta em documentos confusos e comunicações difíceis de entender. Em contraste, os diagramas oferecem uma solução eficaz ao tornar a estratégia mais acessível e visual, facilitando o engajamento de diversos atores dentro da organização e promovendo uma compreensão mais clara e uniforme das ações a serem executadas.

A jornada também é uma forma de se contar uma história pela perspectiva de um sujeito posicional. Enquanto o termo “usuário” parece neutro e universal, ele esconde múltiplos fatores que influenciam a subjetividade, como etnia, classe, sexualidade, idade, diferença corporal e geopolítica (Durán; Flesler; Moretti, 2020). Ao contar essa história, os marcadores sociais emergem naturalmente, dissipando a névoa em torno de uma experiência universal e revelando como ela realmente é vivenciada. Isso gera menor necessidade de explicar extensivamente os conceitos tratados, uma vez que eles mesmos se revelam (Galvão, 2015).

Seguindo a proposta de proteção integral aos direitos da mulher delineada pela LMP, a construção de um entendimento holístico da experiência da mulher ao acionar os dispositivos da lei intenciona a visão da justiça também como um serviço à cidadania, que deve atender as demandas e expectativas das pessoas que buscam o sistema de justiça para fazerem valer seus direitos de viver uma vida livre de violência.

A perspectiva do acesso à justiça é central neste trabalho, pois é considerada um fator fundamental para compreender o impacto real das políticas públicas, leis e instituições judiciais na vida das pessoas:

É importante considerar o papel e a visão da burocracia do nível da rua, pois é ela que tem o poder de determinar o acesso do público à direitos e benefícios (Lipsky, 1990 *apud* Severi, 2022, p. 31).

De acordo com Pasinato (2015), a questão do acesso à justiça vai além da existência de mecanismos legais e institucionais, se articulando em três dimensões: a normativo-formal, referente ao reconhecimento dos direitos pelo Estado e sua formalização na forma de legislação; a existência de mecanismos e estratégias para a efetivação do acesso à justiça, tratando-se da efetividade da lei atingida por meio da organização, administração e distribuição da justiça; e a condição de cada cidadão para se reconhecer como sujeito de direitos e acionar a justiça. Nisso, influem aspectos culturais e sociais, como o acesso à informação sobre direitos, sobre como acionar a justiça, a localização geográfica dos tribunais, o contexto que leva o cidadão a precisar da Justiça e a própria iniciativa das instituições em acolher quem as busca. Além disso, podem se constituir como barreiras no acesso à justiça os custos da litigação, a morosidade ou celeridade dos processos e a desconfiança das pessoas sobre a instituição judiciária e seus ritos e formalismos (Santos *et al.*, 1996 *apud* Branco, 2008).

Para as mulheres, especialmente no Brasil, existe um déficit histórico no acesso à justiça que afeta sua cidadania por todo o território nacional (Pasinato, 2015). A questão de gênero não recebe o devido foco quando se trata do planejamento das gestões governamentais, o que leva à falta de orçamento para políticas de combate à VDFM. Ainda, somam-se questões como a descontinuidade de iniciativas e ações por motivos políticos; a dificuldade em implementar políticas que atuam de forma transversais e interseccionais devido às restrições da cultura de administração pública, que costuma trabalhar de forma departamental e a dimensão continental do país, com suas peculiaridades locais, que resulta em grandes disparidades regionais na disponibilidade de equipamentos e orçamento. Além disso, dentro do universo judiciário, ainda persiste uma certa resistência à temática de direitos das mulheres, e são escassas as produções em áreas importantes como as relacionadas à violência de gênero (Mello; Paiva & Sabadell, 2022).

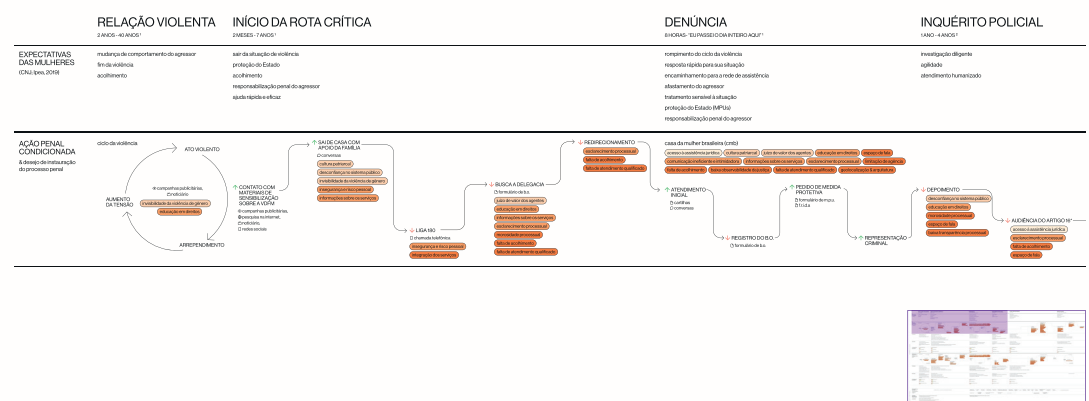
Nota-se que, especialmente para os dois últimos eixos sinalizados por Pasinato (2015), o valor e a existência de informações precisas, didáticas e oportunas são condições expressivas para o acesso à justiça. No que diz respeito à justiciabilidade e à qualidade dos serviços de combate à violência doméstica e familiar contra a mulher, este trabalho identifica oportunidades valiosas para a atuação da pesquisa em Design, em colaboração com o Direito e o setor público.

5.1 A ANATOMIA DA JORNADA E SEUS COMPONENTES

O mapeamento da experiência de justiça foi estruturado sobre as fases *Relacionamento violento*, *Início da Rota Crítica*, *Denúncia*, *Inquérito Policial*, *Fase Processual* e *Resolução*. Ele conta uma história a partir de duas perspectivas diferentes: a de uma mulher cuja ação penal é condicionada e que deseja a instauração do processo penal, e a de uma mulher cuja ação penal é incondicionada, mas que passa a não desejar a responsabilização penal do agressor. Essas nuances representam diferentes demandas e expectativas em relação ao Judiciário, evidenciando diferentes reações às barreiras na comunicação com o sistema de justiça.

FIGURA 7

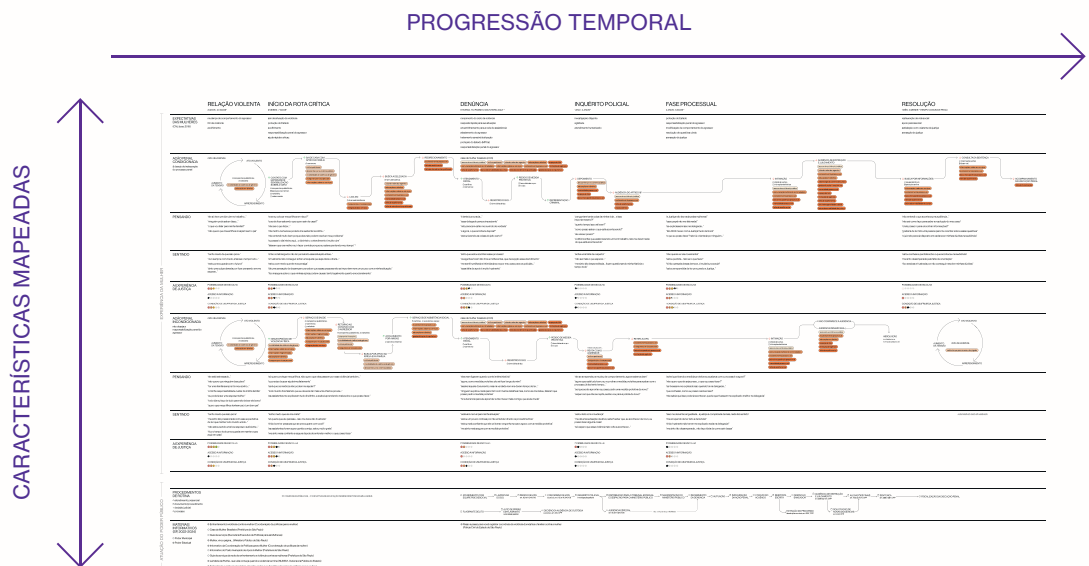
DETALHE DA JORNADA.
ELABORAÇÃO PRÓPRIA.



A jornada é composta por linhas e colunas que se interrelacionam, assemelhando-se a uma tabela. É navegando nessas intersecções que realizamos sua leitura, seguindo o fluxo da esquerda para a direita e de cima para baixo. Ao percorrer suas linhas, horizontalmente, avançamos no tempo; ao percorrer suas colunas, verticalmente, encontramos características relacionadas à fase em questão.

FIGURA 8

MODO DE LEITURA.
ELABORAÇÃO PRÓPRIA.



Dentro de cada fase se encontram mapeados pontos de contato, que correspondem à uma ação tomada pela mulher em seu processo de ingresso no sistema de justiça e/ou um momento do trâmite processual. Eles se encontram estruturados conforme o exemplo a seguir:

① **TÍTULO DO PONTO DE CONTATO**
descrição da ação tomada pela mulher e/ou do momento processual.

② **MEIOS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Meios utilizados pelas mulheres para obter informações e/ou materiais e formas de comunicação oficial entre o sistema de justiça e as mulheres.

③ **OBSTÁCULOS NO ACESSO À JUSTIÇA**

Dificuldades enfrentadas pelas mulheres em acessar o sistema de justiça e efetivar seus direitos. Esses obstáculos foram categorizados em sociais/culturais, informacionais, econômicos e institucionais, organizados sob um código de cores. É importante esclarecer que a jornada foi elaborada com foco exclusivo na interação entre o Judiciário e a mulher em situação de VDFM. Portanto, os pontos de dor referem-se aos momentos em que a mulher está prestes a usar os serviços públicos, durante a utilização desses serviços e ao final do atendimento, considerando apenas os pontos existentes de contato entre o sistema de justiça e a usuária.

④ **FATORES IMPULSIONADORES OU DESMOBILIZADORES**

Incorporados dos estudos acerca da rota crítica, os fatores impulsionadores (em verde) e desmobilizadores (em vermelho) qualificam os processos pelas quais as mulheres em situação de VDFM passam quanto à sua influência para fortalecê-las ou debilitá-las em sua decisão de buscar ajuda.

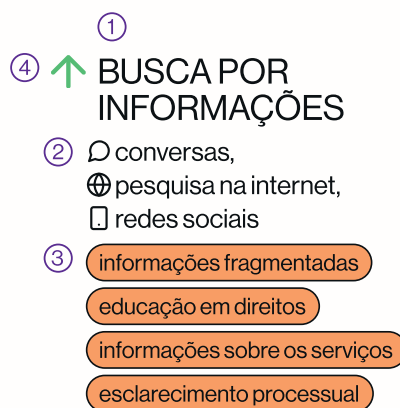


FIGURA 9
ANATOMIA DOS PONTOS
DE CONTATO.
ELABORAÇÃO PRÓPRIA.

Os processos mapeados foram organizados em dois blocos, indicados na região à esquerda do documento. São eles: a *experiência da mulher*, que engloba o mapeamento das duas linhas de experiência e seus aspectos relacionados, e a *atuação do Poder Público*, que traz informações sobre os procedimentos internos do sistema de justiça e materiais informativos produzidos por suas instituições.

A representação dessas tarefas internas é crucial para compreender o ecossistema criado pela relação entre as mulheres e o Poder Público. Mostrar apenas a experiência pela perspectiva das mulheres ocultaria metade da história. É fundamental entender que as atividades e processos das instituições da rede de enfrentamento à violência são responsáveis por moldar as experiências vivenciadas por elas (Kal-

bach, 2022). Como colocam Rejane Suxberger e Antonio Suxberger (2023), é necessário considerar todas essas pessoas cuja situação é influenciada pela atuação do Estado, não somente às mulheres vítimas de violência como juízes e funcionários do Judiciário.

Foram mapeadas as seguintes características em relação à experiência de justiça da mulher:



EXPECTATIVAS

Esta linha apresenta as expectativas das mulheres em relação à atuação do sistema de justiça em casos de violência doméstica e familiar contra a mulher. As informações foram obtidas por meio de uma pesquisa realizada pelo CNJ em parceria com o Ipea (2019), além de entrevistas com profissionais da assistência social e juízes de varas especializadas.



PENSANDO

Refere-se aos pensamentos racionais e cognitivos da mulher durante a jornada. Nessa linha, mapeia-se o que a mulher está **pensando**, como ela processa informações, toma decisões e resolve problemas. Isso pode incluir dúvidas, comparações de alternativas e reflexões sobre a experiência.



SENTINDO

Foca nas emoções da mulher ao longo da jornada. Aqui são registradas as reações emocionais, como **frustração**, **satisfação**, **ansiedade** ou **empolgação**. Essa linha mapeia como ela **se sente** em diferentes momentos, ajudando a identificar pontos que geram estresse ou prazer emocional.



EXPERIÊNCIA DE JUSTIÇA

Aspectos relacionados aos resultados abrangentes do acionamento dos dispositivos da lei foram sintetizados na forma de escalas numéricas (de 0 a 5). Esses critérios foram baseados no trabalho A Ideia de Justiça, de Amartya Sen (2011), buscando compreender o impacto e a qualidade das políticas públicas, tanto em seus aspectos funcionais quanto emocionais.

Ainda, compõem o bloco *Atuação do Poder Público*:

PROCEDIMENTOS DE ROTINA

Nesta linha estão mapeadas as rotinas das autoridades policiais e judiciais no tratamento de casos de violência doméstica e familiar pela Lei Maria da Penha, especificando momentos de decisão e particularidades do trâmite processual.



MATERIAIS INFORMATIVOS

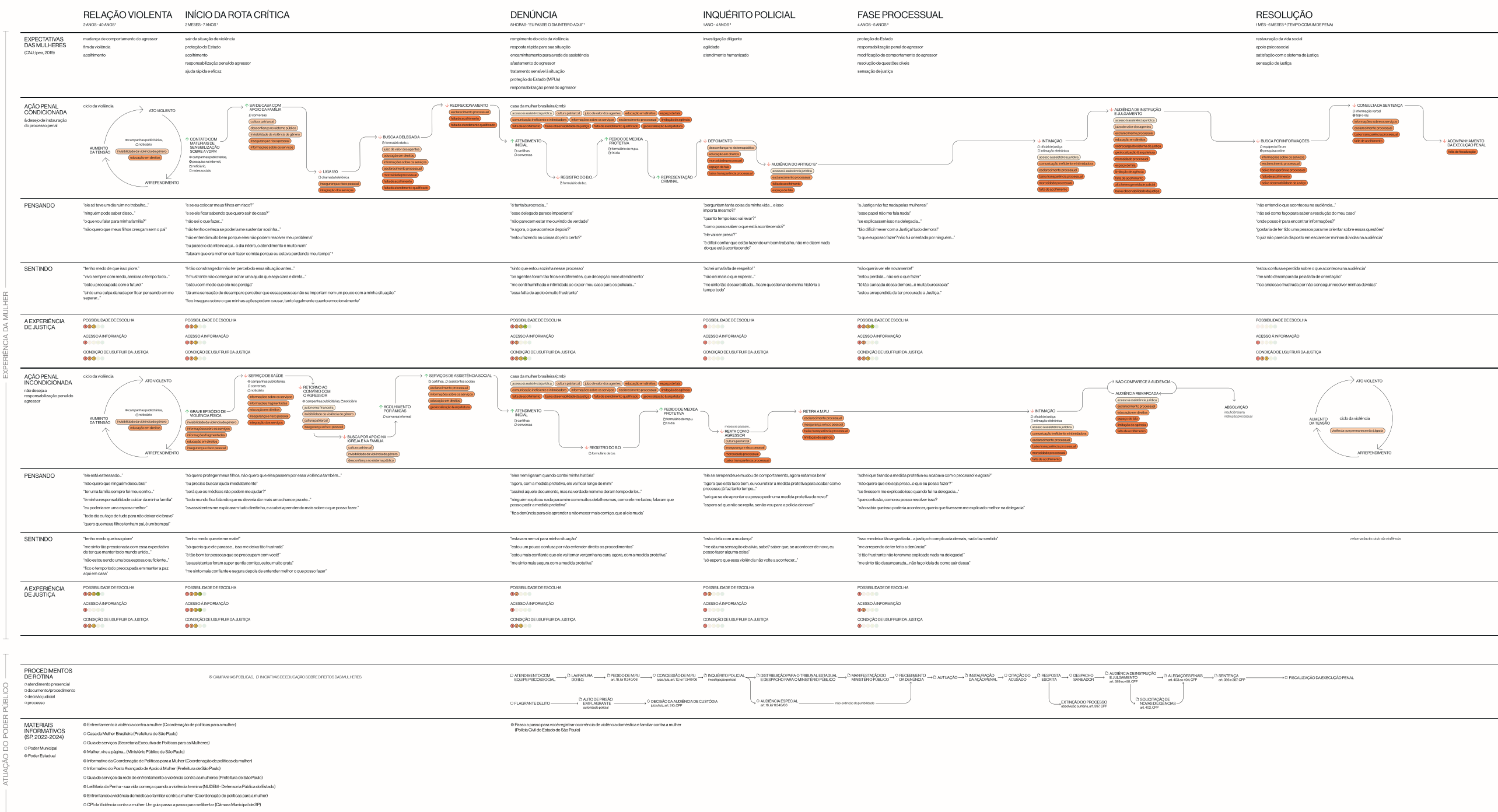
São os materiais de caráter informacional (como cartilhas, portais do TJSP, formulários etc.) com os quais a mulher interage em cada momento, bem como os materiais informativos produzidos pelo Poder Público.



Para o município de São Paulo, foram identificados 11 materiais informativos, em formatos impressos e digitais, produzidos pelo Poder Público entre 2022 e 2024, destinados às mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

Esses materiais foram identificados por meio de pesquisa online e visitas aos Postos Avançados de apoio à mulher e à Casa da Mulher Brasileira, no ano de 2023.

FIGURA 10
JORNADA DA MULHER
AO ACIONAR OS
DISPOSITIVOS LEGAIS
PREVISTOS NA LMP.
ELABORAÇÃO PRÓPRIA.



06

A JORNADA COMO UM INSTRUMENTO DE ANÁLISE DA EXPERIÊNCIA DE JUSTIÇA

Traçar um panorama sobre a experiência da mulher ao iniciar sua rota crítica, interagir com os equipamentos da Rede de Atendimento e com o sistema de justiça permitiu identificar pontos de atrito e de satisfação ao longo desse processo, além de compreender como esses aspectos influenciam na construção de suas vivências. Este capítulo discute os achados de pesquisa extraídos a partir do documento da jornada, bem como a análise da própria experiência da mulher nesse percurso.

As expectativas das mulheres em relação ao desempenho e à finalidade da justiça nos casos de VDFM desempenham um papel fundamental na forma como percebem sua experiência. Ao analisar a jornada, é possível identificar onde essas expectativas são atendidas e quando não são, conforme ilustrado a seguir:

EXPECTATIVAS ATINGIDAS

EXPECTATIVAS NÃO ATINGIDAS

Proteção do Estado efetivada através do deferimento das Medidas Protetivas de Urgência.

Acolhimento, apoio e educação em direitos proporcionados pelas instituições da rede de atendimento.

Quando há mudança de comportamento do agressor, como, por exemplo, ao participar de programas de reflexão.

Acompanhamento e proteção para se deslocarem entre os serviços da rede

Apoio de familiares e/ou amigos.

Falta de articulação e redirecionamento entre os equipamentos da rede, especialmente na atuação como porta de entrada para o sistema de justiça.

Falta de acolhimento e tratamento sensível à situação ao buscar atendimento nas delegacias, inclusive nas especializadas, e no momento da audiência.

Sensação de descrédito ou falta de disposição para ser escutada pela justiça.

Dificuldade em obter informações sobre os serviços da rede e compreender procedimentos técnicos.

Grande percepção de morosidade e falta de transparência do processo criminal.

Falta de programas de apoio psicossocial para agressores.

Baixa sensação de justiça, combinada com a percepção de impunidade dos crimes de VDFM.

Em especial, observa-se que a jornada das mulheres é marcada por um maior número de momentos desmobilizadores que impulsionadores e, também, pela sobreposição de diversos obstáculos no acesso à justiça nos principais momentos de interação com a polícia e o Judiciário: no registro da denúncia, no recebimento da intimação, durante a audiência de instrução e julgamento, e no momento pós-sentença. Além disso, há um atrito considerável nas transições entre os canais da rede, tanto pela falta de redirecionamentos eficazes, o que frequentemente obriga as mulheres a se deslocarem sozinhas entre os serviços, quanto pelas dificuldades impostas pela falta de atendimento qualificado e dificuldades em acessar informações que tornem os procedimentos técnicos compreensíveis para as mulheres.

Tal desestruturação da rede também se apresenta como um obstáculo na experiência de justiça ao contribuir para o prolongamento da rota crítica, devido à ausência de integração dos serviços, e para o abandono dessa rota pelas mulheres, ao enfrentarem sucessivos fatores desmobilizadores. Ainda, momentos como a busca por informações sobre onde encontrar a resolução de seu caso ou a evasão das mulheres do Judiciário são identificados como interações desnecessárias, que poderiam ser evitadas por meio de uma política de comunicação mais eficaz entre as mulheres e o sistema de justiça.

É possível observar obstáculos relacionados à falta de informação na grande maioria das fases da jornada, com frequentes lacunas na educação em direitos e esclarecimento dos ritos. Essa falta de informação afeta as mulheres de forma distinta: para aquelas que desejam a responsabilização criminal, representa um desafio para que possam participar de forma efetiva na instrução processual, gerando frustra-

ção pela dificuldade em serem ouvidas pelo Judiciário. Já para aquelas que não desejam o processo penal, a falta de clareza agrava sua limitação de agência, muitas vezes prolongando o processo por não ter, de forma clara, vias que atendam seus desejos — o que leva as mulheres a tentarem fugir do sistema de justiça.

Quando avaliamos o tempo decorrido desde o início do relacionamento violento até o momento da sentença, fica evidente que a violência doméstica pode permanecer não julgada por períodos longos, chegando a cerca de meio século. Os relatos coletados por Gomes (2021) apontam relações violentas com durações entre 2 e 40 anos, o que corrobora a importância de iniciativas voltadas para a sensibilização social sobre a VDFM, a educação anti-machista, a educação em direitos e a prevenção da violência de gênero.

Considerando apenas do início da rota crítica até o término do processo criminal, verifica-se que o processo pela busca de justiça é, de fato, demorado. O tempo médio para a conclusão deste percurso é cerca de 10 anos, enquanto sua duração máxima e mínima em torno de 16 e 5 anos, respectivamente. O tempo gasto na delegacia, para registro do B.O. e pedido de M.P.U.s, se revela como um momento de alto atrito no quesito de tempo gasto, acumulando diversas manifestações de insatisfação.

A análise da experiência de justiça, tendo como parâmetros a *possibilidade de escolha*, o *acesso à informação* e a *condição de usufruir da justiça* apontam como momentos que requerem maior atenção o inquérito policial e o pós-sentença — a fase de resolução. De forma geral, as condições de acesso à informação são baixas durante toda a trajetória da mulher, embora nesse aspecto influí a diversidade no tratamento às mulheres que chegam ao sistema de justiça.

Observa-se que, ao longo da jornada de ação penal incondicionada — e que a mulher não deseja a responsabilização criminal do acusado —, tanto a possibilidade de escolha quanto a condição de usufruir da justiça tendem a diminuir à medida que a interação da mulher com o sistema de justiça avança. Esse aspecto é relevante para as discussões sobre a atuação do Poder Judiciário no enfrentamento à violência de gênero, considerando que a maioria das condutas relacionadas à VDFM são tratadas como ações públicas incondicionadas.

Adiante, serão discutidos os obstáculos e expectativas das mulheres ao acionar os dispositivos da LMP em três eixos: a característica funcional do sistema de justiça, relacionada aos serviços disponíveis e sua qualidade; a satisfação das mulheres com sua experiência junto ao Judiciário; e as informações disponíveis para elas durante esse percurso.

6.1 OS EQUIPAMENTOS PÚBLICOS NO COMBATE À VDFM

A rede pública de enfrentamento à violência — composta por órgãos de assistência (como CREAS, CRAS, CDCM, casas abrigo etc.), delegacias e instituições do Judiciário — é a responsável pelo aspecto funcional da interação com o sistema de justiça. Como expõe Pasinato (2010, p. 229):

As redes de serviços especializados na atenção para mulheres em situação de violência constituem a base da política nacional de enfrentamento à violência contra as mulheres e representam um dos pilares sobre os quais se estrutura a implementação da Lei Maria da Penha. Sua atuação é fundamental para o desenvolvimento das políticas de proteção, assistência e prevenção, grandes inovações da nova legislação.

Logo, depende dela a oferta de vias úteis e apropriadas para satisfazer as necessidades do contexto da mulher em situação de VDFM.

No ano de 2022, o Brasil contava com 153 varas e juizados especializados (CNJ, 2023) e, em 2023, havia 492 delegacias da mulher (DDMs ou DEAMs) espalhadas pelo território nacional (Globo, 2023). Embora seja possível observar uma gradual extensão da rede, (em 2016, eram 105 varas especializadas em todo país) sua estruturação ainda está aquém do desejado para seu pleno funcionamento e abrangência de atuação.

A localização, a estrutura física e disponibilidade de recursos humanos desses equipamentos são um primeiro desafio encontrado na trajetória da mulher. Existem questões relativas à acessibilidade e mobilidade que dificultam o acesso das mulheres às instituições de justiça e, mesmo quando conseguem chegar a esses locais, podem enfrentar barreiras, como a ausência de rampas ou intérpretes de Libras, que limitam sua mobilidade e autonomia (informação verbal⁹). Em alguns casos, essas barreiras comprometem o direito a um atendimento digno e confortável, restringindo seu livre trânsito nas instituições e constituindo obstáculos na sua experiência de justiça.

As características arquitetônicas de equipamentos públicos são muito importantes para o acolhimento das mulheres pelas instituições de justiça. Destacam-se, como importantes adaptações, a inclusão de brinquedotecas e salas de espera separadas da entrada comum do fórum (informação verbal¹⁰).

9 Informações fornecidas em entrevista com Thaís Becker, mestra em Direitos Humanos (FDUSP) e pesquisadora na área de gênero, deficiência e violências, em outubro de 2024.

10 Informações fornecidas em entrevistas com juízas de Direito, atuantes na Rede de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, em outubro de 2024.

Ainda, faz-se necessário considerar as interseccionalidades, como etnia, classe, diferenças corporais, idade e condições geopolíticas, que impactam de forma significativa a experiência das mulheres ao acessarem o sistema de justiça. Esses fatores influenciam a forma como são recebidas e tratadas pelas instituições, muitas vezes determinando o grau de acolhimento, credibilidade e suporte que recebem. Mulheres negras e de baixa renda frequentemente enfrentam barreiras adicionais ao buscar proteção e justiça, como preconceitos implícitos ou explícitos, menor acesso a informações e serviços, e um atendimento que não considera suas necessidades específicas. Além disso, mulheres que vivem em comunidades controladas por grupos paramilitares enfrentam obstáculos adicionais, como a dificuldade de deslocamento até uma delegacia, por conta de questões de segurança e do controle territorial exercido por esses grupos.

Ademais, há grande disparidade de qualidade e de distribuição entre unidades federativas e, dentro delas, entre capitais e interior. Por exemplo, o estado com o menor número de varas é o Acre, contando com dois equipamentos destes em seu território, enquanto o São Paulo, o estado com maior número de instituições de combate à VDFM, possui 18 (CNJ, 2023).

Entre as varas especializadas, existe uma grande heterogeneidade nas respostas oferecidas pelo Judiciário às mulheres que buscam o sistema de justiça. Devido à sua natureza bastante autônoma, os juizados (e, por extensão, seus magistrados) possuem alto poder discricionário, assim, o perfil dos profissionais que atuam nas linhas de frente da aplicação da LMP é de suma importância (Severi, 2022), e podemos classificá-los em *comprometidos* com a proposta da LMP, *moderados* ou *resistentes* (CNJ; Ipea, 2019).

Em âmbito nacional, não parece haver uma correlação entre a quantidade de equipamentos de denúncia em uma região e a prevalência da VDFM para a população feminina. Nos estados do Amazonas, Amapá e Rondônia, onde o número de relatos de violência é mais alto (57%, 56% e 55% da população feminina do estado, respectivamente), a incidência de VDFM é consideravelmente superior à média nacional de 48%. Em contrapartida, os estados com menores índices declarados de VDFM, são a Bahia, o Rio Grande do Sul e o Espírito Santo (DataSenado, 2024). Ao analisar a disponibilidade de delegacias especializadas, observa-se que o Amazonas possui 3 unidades concentradas em Manaus¹¹, o Amapá possui 3, Rondônia¹³

11 GLOBO. Delegacias da mulher do AM: veja lista e saiba quais funcionam 24 horas. **G1**. 04 abril 2023. Disponível em: <<https://g1.globo.com/am/amazonas/noticia/2023/04/04/delegacias-da-mulher-do-am-veja-lista-e-saiba-quais-funcionam-24-horas.ghtml>>. Acesso em: 08 maio 2024.

12 _____. No AP, delegacias da mulher já funcionam 24h e estão enquadradas em nova lei nacional. **G1**. 2023. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ap/amapa/noticia/2023/04/04/delegacias-da-mulher-no-amapa-veja-a-lista-e-saiba-quais-funcionam-24-horas.ghtml>>. Acesso em: 08 maio 2024

13 _____. Delegacias da mulher em RO: veja quantas existem e quais funcionam em sistema 24 horas. **G1**. 2023. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ro/rondonia/noticia/2023/04/06/delegacias-da-mulher-em-ro-veja-quantas-existem-e-quais-funcionam-em-sistema-24-horas.ghtml>>. Acesso em: 08 maio 2024.

conta com 8, enquanto Bahia¹⁴, Rio Grande do Sul¹⁵ e Espírito Santo¹⁶ têm 15, 15 e 13 unidades, respectivamente. Embora em uma primeira análise pareça haver uma relação entre a falta de equipamentos e maiores níveis de VDFM, isso é contradito por casos como os de Minas Gerais, Paraná e São Paulo que possuem 69¹⁷, 21¹⁸ e 140 delegacias especializadas, respectivamente, mas ocupam as posições 5, 15 e 26 em termos de incidência de VDFM. Também é fundamental ressaltar que menores níveis de violência não significam pouca violência, como evidenciado pelo caso da Bahia, que ocupa a última posição no índice. Nesse estado, ainda assim, 43% da população feminina relatou ter sofrido algum tipo de VDFM.

Observando isoladamente o caso do estado de São Paulo, são 18 varas especializadas (considerando os Anexos, são 35)¹⁹, 140 DDMs²⁰ e cerca de 1573 serviços de assistência²¹. Se olharmos apenas para a capital, são 11 varas especializadas (12, considerando Anexos), 9 DDMs²², 7 núcleos do GEVID²³, 4 unidades da Defensoria Pública e 115 equipamentos voltados para a assistência social (54 CRAS; 32 CREAS; 4 CRMs; 5 CCMs, 14 CDCMs e 6 centros de acolhida). Sua distribuição geográfica nas zonas do município conforme a tabela:

14 _____. Delegacias da mulher da BA: veja a lista e saiba quais funcionam 24 horas. **G1**. 2023. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/2023/04/04/delegacias-da-mulher-da-ba-veja-a-lista-e-saiba-quais-funcionam-24-horas.ghml>>. Acesso em: 08 maio 2024.

15 _____. Delegacias da mulher do RS: veja a lista e saiba quais funcionam 24h. **G1**. 2023. Disponível em: <<https://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2023/04/04/delegacias-da-mulher-do-rs-veja-a-lista-e-saiba-quais-funcionam-24h.ghml>>. Acesso em: 08 maio 2024.

16 _____. Delegacias da mulher do ES: veja a lista e saiba quais funcionam 24 horas. **G1**. 2023. Disponível em: <<https://g1.globo.com/es/espírito-santo/noticia/2023/04/04/delegacias-da-mulher-do-es-veja-a-lista-e-saiba-quais-funcionam-24-horas.ghml>>. Acesso em: 08 maio 2024.

17 _____. Polícia Civil de MG diz que não tem 'recursos humanos necessários' para funcionamento 24 horas de todas as delegacias da mulher. **G1**. 2023. Disponível em: <<https://g1.globo.com/mg/minas-gerais/noticia/2023/04/04/policia-civil-de-mg-diz-que-nao-tem-recursos-humanos-necessarios-para-funcionamento-24-horas-de-todas-as-delegacias-da-mulher.ghml>>. Acesso em: 08 maio 2024.

18 _____. Delegacias da mulher no PR: veja a lista e saiba como funcionam. **G1**. 2023. Disponível em: <<https://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2023/04/04/delegacias-da-mulher-no-pr.ghml>>. Acesso em: 08 maio 2024.

19 Dados do TJSP, [s.d.]. Disponíveis em: <www.tjsp.jus.br/Comesp/Comesp/LocaisAtendimento>.

20 Dados do Governo do Estado de São Paulo, 2024. Disponíveis em: <www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/ultimas-noticias/violencia-contra-a-mulher-saiba-os-caminhos-para-fazer-uma-denuncia-a-policia-em-sp/#:~:text=Delegacias%20%C3%ADsicas,o%20corr%C3%Aancia%20e%20solicitar%20medida%20protetiva>.

21 Dados do Governo do Estado de São Paulo, 2021, 2023, e da Prefeitura Municipal de São Paulo, 2022, 2023. Disponíveis em: <www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/wp-content/uploads/2021/03/enderecos-cras-no-estado-de-sp.pdf>; <<https://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/o-que-e-o-creas/>>; <<https://www.capital.sp.gov.br/w/noticia/cidade-de-sao-paulo-conta-com-a-maior-rede-de-protecao-a-mulher-vitima-de-violencia-do-pais>>; <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/mulheres/rede_de_protecao/index.php?p=271111>.

22 Dados da Prefeitura do Município de São Paulo, 2024. Disponíveis em: <<https://prefeitura.sp.gov.br/dms/>>.

23 USP. GEVID. **USP Mulheres**. Disponível em: <<http://uspmulheres.usp.br/rede-sp-gevid/>>. Acesso em: 21 out. 2024.

TABELA 1
DISTRIBUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS DA REDE DE ENFRENTAMENTO NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. DADOS DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO (2021, 2023) E DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO (2022, 2023)

	NORTE	SUL	CENTRO	LESTE	OESTE
DELEGACIAS ESPECIALIZADAS	1	2	1	3	2
VARAS ESPECIALIZADAS	1	4	2	4	1
GEVID	1	2	1	2	1
DEFENSORIA PÚBLICA	1	1	1	1	1
ASSISTÊNCIA SOCIAL*	24	34	4	39	8
TOTAL	28	43	9	49	13

* Centros de acolhida para mulheres em situação de violência possuem endereços sigilosos.

As zonas Leste e Sul, possuem o maior número total de equipamento da rede de enfrentamento à VDFM, e são as regiões mais populosas do município, respectivamente, com 4 milhões e 3,7 milhões de habitantes (IBGE, 2022 *apud* Zanlorenssi; Froner, 2024). Nota-se que a localização da Casa da Mulher Brasileira, considerada uma das iniciativas mais importantes no enfrentamento à VDFM pode representar uma dificuldade de acesso para algumas mulheres, como mencionado no depoimento:

Quando a primeira delegacia era na Sé era mais centralizado. No Cambuci o acesso é mais difícil, e o bairro parece perigoso para andar a pé...Compreendo que tem tudo em um lugar só, mas isso de localização, achei ruim [...] (Comentário na plataforma Google Maps, 2022)²⁴.

Por se tratar de um dispositivo importante, por concentrar diversos serviços em um único local, e frequentemente recomendado às mulheres que buscam auxílio na rede de atendimento (informação verbal²⁵), é relevante sua acessibilidade urbana e percepção geográfica pelas mulheres que o necessitam.

Se considerarmos outras portas de entrada para a rede de acolhimento, a área da saúde se destaca como uma via de grande potencial para a identificação e acolhimento de mulheres em situação de violência, devido à sua interface direta com os impactos físicos e psicológicos de relações abusivas. Em 2019, foi sancionada a Lei 13.931, tornando obrigatória a notificação à polícia e o registro em prontuário médico por profissionais de saúde, tanto de serviços públicos quanto privados, em casos de violência contra a mulher que chegam à rede de saúde (Agência Senado,

24 GOOGLE, INC. Google Maps. Disponível em: <<https://maps.app.goo.gl/qgTcSEwU9y1WQSPw8>>. Acesso em: 07 maio 2024.

25 Fala colhida em entrevistas com assistentes sociais que atuam nos Postos Avançados de Atendimento, em maio de 2023.

2019). Embora seja uma medida controversa, seu objetivo é fortalecer o papel da saúde na proteção e encaminhamento dessas mulheres, ampliando o alcance da rede de enfrentamento à violência. No município de São Paulo, o Decreto 59.500 de 8 de junho de 2020 deu continuidade ao Projeto de Prevenção à Violência Doméstica com a Estratégia Saúde da Família – PVDESF, iniciativa do Ministério Público de São Paulo do ano de 2024, visando

a proteção das mulheres em situação de violência por meio da atuação preventiva de profissionais das equipes da Estratégia Saúde da Família - ESF, evitando a ocorrência ou o agravamento da violência doméstica e familiar’ (São Paulo, 2020). Com isso, estabelece que os agentes de saúde exercem um papel essencial na disseminação de informações sobre as manifestações da violência de gênero contra as mulheres, sobre os direitos previstos na Lei Maria da Penha (2006), assim como na difusão de informações sobre os mecanismos de proteção ofertado pela rede de serviços especializados, destinados ao acompanhamento de mulheres em situação de violência (Gomes, 2021, p. 135).

No entanto, observa-se que muitos profissionais de saúde não se sentem habilitados para realizar esses encaminhamentos, o que limita o potencial do sistema de saúde como uma porta de entrada eficaz para a rota crítica e ao sistema de justiça como um todo (informação verbal²⁶). D’Oliveira e Schraiber (2013 *apud* Gomes, 2021) destacam que, apesar dos avanços, as iniciativas ainda são pontuais, fragmentadas e de caráter pessoal, havendo uma grande dificuldade em reconhecer o enfrentamento da violência doméstica de gênero como parte das atribuições dos profissionais de saúde, além de resistências quanto à notificação dos casos.

A morosidade dos processos e o tempo prolongado de respostas judiciais são outros fatores determinantes na relação das mulheres com o Judiciário. Dados do CNJ e do Ipea (2019) verificaram que o tempo de trâmite pode se estender de 6 meses a 8 anos, e isso ainda se soma à outra problemática que é a demora na realização dos inquéritos policiais, que também podem se estender por anos.

[...] é preciso considerar que o ano do processo não é necessariamente igual ao ano do fato que o originou. Isso porque também há morosidade na fase policial: um dos processos analisados, por exemplo, com data de 2017, corresponde a fatos de 2014 (CNJ; Ipea, 2019, p. 43).

O alto volume de processos se coloca como uma dificuldade do sistema de justiça em oferecer um atendimento ágil e humanizado para a mulher.

As maiores taxas de congestionamento [que medem quantos processos, dos que tramitaram durante um ano, permaneceram aguardando uma solução de-

26 Informações fornecidas em entrevista com Thaís Becker, mestra em Direitos Humanos (FDUSP) e pesquisadora na área de gênero, deficiência e violências, em outubro de 2024.

finitiva] estão nos estados do Acre (79,8%) e do Piauí (79,1%), enquanto a menor está no TJRR (41%), seguido do TJDFT (43,8%) que conforme já apresentado anteriormente, possui estrutura de 17 juizados em uma unidade da federação de pequena dimensão geográfica (CNJ, 2023, p. 23).

Nos processos de VDFM e feminicídio, em 2022, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP) possuía uma taxa de congestionamento de 65,8%, com 10.699 processos pendentes e 20.098 sentenças proferidas, enquanto seu índice de atendimento à demanda foi de 88,9% – idealmente, ele deve permanecer acima de 100%, sinalizando que não há acúmulo de casos pendentes. A situação melhora minimamente se analisadas apenas as varas exclusivas, com uma taxa de congestionamento de 64,9% e um índice de atendimento à demanda de 97,3%.

Isso impacta no tempo de resposta judicial para a situação da mulher, fazendo com que meses ou até anos transcorram antes que ela receba algum resultado de seu ingresso na justiça, ou até mesmo resultando na prescrição do crime. Verifica-se que o tempo médio até o primeiro julgamento é cerca de 3 anos e 3 meses, e o tempo médio do processo pendente em varas exclusivas é 5 anos e 3 meses – surpreendentemente um período ainda maior que o de varas não especializadas, de 4 anos e 5 meses. Até as medidas protetivas, que possuem por determinação judicial um prazo de 48h para serem apreciadas, possuem um tempo médio de 6 dias até a primeira decisão de concessão (CNJ, 2023).

No município de São Paulo, foi relatado que a demora no processamento dos feitos também se faz presente. Como exemplo, a Vara de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher da Região Oeste, que atende todos os casos da região, tem uma média de 3 a 4 anos para resolução do processo criminal (informação verbal)²⁷.

O prolongamento da ação penal ao longo de anos afeta, ainda, o desfecho dos casos. Não é incomum que, convocadas para audiência anos após terem sofrido a situação de violência, as mulheres já não se lembrem com precisão dos acontecimentos, gerando contradições em seus depoimentos; terem reatado seu relacionamento com o agressor, ou que nem mesmo queiram falar novamente no assunto, por já o terem superado e/ou não desejarem relembrar dos eventos. Além disso, foi constatado que há uma correlação entre a celeridade do processo e o comparecimento das partes em audiência, o que é relevante diante da observação de que uma ou ambas as partes estão ausentes em mais da metade das audiências. Logo, percebe-se que a falta de agilidade na resposta judicial deixa as mulheres à mercê da violência e não é aderente com a proposição do Estado em combater a VDFM como uma questão pública, dado que a violência permanece não julgada (CNJ; Ipea, 2019).

²⁷ Informação fornecida em entrevista com Ana Paula Braga, advogada especializada em casos de violência contra a mulher, em 02 maio de 2024.

Outros fatores estão relacionados à resistência à matéria de gênero nas instituições do sistema de justiça, resistência à implementação da competência híbrida, aos modelos de solução oferecidos pelo Judiciário para a mulher, à estruturação da rede de enfrentamento à VDFM, e à percepção das mulheres sobre os equipamentos públicos, o que constitui uma barreira para a realização de denúncias, acesso à justiça e encerramento do ciclo de violência.

As expectativas e demandas funcionais das mulheres em relação ao Judiciário envolvem o rompimento do ciclo da violência, a garantia de proteção do Estado, a responsabilização penal do agressor, o suporte psicossocial e a resolução de questões cíveis. A maior expectativa, que é o fim da violência, frequentemente não é alcançada apenas através da responsabilização penal do agressor. Muitas mulheres buscam o sistema de justiça com o objetivo de promover uma mudança de comportamento por parte do agressor, sem necessariamente desejar uma punição. É comum o desejo de que seja oferecido suporte psicossocial ao agressor, com esse propósito de transformação, e também à mulher, com objetivo de fortalecimento emocional:

[Ao procurar a Justiça] eu esperava um tratamento de drogas para ele (...) é um bom pai, tem um carinho total com crianças. Se fizesse o tratamento e mudasse, eu tentaria mais uma vez. Ele também é humano e fraco, a família era bem complicada, o pai batia na mãe, a irmã de 15 anos já tem filho e é casada, os irmãos são todos separados... O pai cuidou deles, mas nunca estava presente, criou abandonado por aí, e a criança abandonada se torna rebelde e cheia de si. Eu quis dizer que nós também somos falhos, e brigamos. Mas por ele ser pai novo, tem que ter força para esquecer esse vício e o passado. O pó vem do inimigo [cocaína] (CNJ; Ipea, 2019, p. 120).

Contudo, a falta de serviços e políticas públicas integradas, na cidade de São Paulo, foi apontada por assistentes sociais como uma dificuldade para a efetivação de uma rede de atendimento e, portanto, à realização sistemática de encaminhamentos entre o Judiciário, a polícia e as entidades de assistência. As opiniões sobre a colaboração entre atores da rede são diversas: há elogios ao seu desempenho, destacando que “o diálogo é bom e, com certeza, muito positivo”, enquanto outros comentários são menos otimistas, descrevendo a situação como “um imbróglio”, e que em muitas regiões as redes estão, na prática, totalmente desintegradas (informação verbal)²⁸. Tal desarticulação resulta em uma série de desistências em todos os serviços. Não é incomum que, por exemplo, um homem que enfrenta questões de saúde mental e que participa de grupos de reflexão coordenados pelos tribunais, ao encontrar dificuldades de redirecionamento para serviços como o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), também deixe de frequentar as atividades do grupo (informação verbal)²⁹.

28 Informações fornecidas em entrevistas realizadas com assistentes sociais que atuam nos Postos Avançados de Atendimento à Mulher e agentes do NUDEM, em maio de 2023.

29 Informações fornecidas em entrevista com Thaís Becker, mestra em Direitos Humanos (FDUSP) e pesquisadora na área de gênero, deficiência e violências, em outubro de 2024.

No atual cenário, a boa vontade dos agentes policiais e judiciais conta muito para a efetividade dos mecanismos de proteção à mulher. Existe diversidade no tratamento às mulheres que chegam ao sistema de justiça. Ao mesmo tempo, existem muitos obstáculos e burocracias internas que profissionais engajados enfrentam (informação verbal)³⁰.

Ainda, sobre a atuação em rede, é importante ressaltar que, dentro da estrutura da segurança pública, a questão da violência doméstica é frequentemente subalternizada. Profissionais atuantes nessas áreas enfrentam dificuldades em relação à alocação orçamentária e à obtenção de equipamentos de proteção (informação verbal)³¹. Em conversas com assistentes sociais da rede, foi mencionado que, historicamente, as delegacias especializadas muitas vezes funcionaram como uma espécie de punição interinstitucional, sendo para lá designados profissionais cuja conduta ou desempenho desejava ser reprimido (informação verbal)³². Essas práticas acabam comprometendo a qualidade do atendimento oferecido pelos serviços de segurança, afetando diretamente a proteção das mulheres em situação de violência.

O aspecto de oportunidade limitada de retratação da mulher, e a impossibilidade de retratação em certos casos, muitas vezes se colocam como obstáculos na realização dos desejos efetivos das mulheres que não buscam ou não desejam mais a punição do agressor, mas que realizaram a denúncia:

Ao longo das audiências, foram comuns manifestações das mulheres no sentido de desejarem ‘retirar a queixa’ ou ‘desistir do processo’, mas serem obstadas em razão da disposição legal. Isso ocorreu na audiência de ratificação em que a mulher vítima de violência quis desistir, mas foi obstada porque se detectou que a audiência foi marcada por engano, já que a ação penal nas contravenções penais é pública incondicionada. Nesse caso, o promotor contrariou a mulher, inicialmente esperançosa porque acreditava que o processo seria extinto, afirmando: “em vias de fato a vontade da vítima não tem tanta importância para o processo” (Promotor, CNJ; Ipea, 2019, p. 107).

Especialmente, a impossibilidade de retratação é um assunto bastante polêmico. Enquanto alguns operadores do direito acreditam ser uma medida positiva, uma vez que a mulher pode, em sua situação de vulnerabilidade, ser coagida a desistir do processo penal, outros argumentam que o Estado, em vez disso, deveria fornecer os instrumentos adequados para que ela possa tomar decisões informadas sobre seu caso e proteger seus interesses.

30 Informações fornecidas em entrevistas com juízas de Direito, atuantes na Rede de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, em outubro de 2024.

31 *Ibidem*.

32 Fala colhida em entrevistas com assistentes sociais que atuam nos Postos Avançados de Atendimento, em maio de 2023.

Além disso, o desejo de retratação, frente à sua impossibilidade, tem seus impactos no funcionamento do Judiciário, influenciando no andamento e tempo do processo. Mesmo conscientes de que não podem retirar as acusações nos casos de ação penal pública incondicionada, as mulheres adotam a estratégia de modificar o teor de seus depoimentos, na tentativa de absolver ou atenuar a pena, ou não comparecer às audiências vezes seguidas. Essas estratégias têm, de fato, efeito, resultando em um alto número de sentenças absolutórias e o prolongamento do trâmite processual, visto que as audiências são remarcadas por vezes, antes do encerramento do caso por falta de provas.

Sobre a resolução de questões cíveis, como divórcio, partilha de bens e pensão, mesmo com a prescrição da competência híbrida nas varas especializadas, é frequente que as mulheres tenham que lidar com esses assuntos indo de instituição a instituição sozinhas, pois muitas unidades judiciárias não oferecem suporte para questões civis. Isso não apenas representa um potencial risco para sua segurança, mas também não contribui para a agilidade dos processos nem para a resolução satisfatória de sua situação (*Ibidem*). É uma questão que é amplificada pelo fato da maioria dos processos de VDFM, cerca de 73%, tramitarem em varas não exclusivas (CNJ, 2023).

Por fim, as instituições de justiça devem abordar a falta de assistência jurídica à mulher e a alta subnotificação dos casos de VDFM, que tem, entre diversas razões, a desconfiança nas instituições, a falta de visibilidade dos serviços públicos e o reconhecimento do Judiciário como uma instância qualificada e disponível para lidar com a violência. A percepção das mulheres sobre os serviços públicos é importante como fator de entrada na rede de atendimento, influenciando a busca por ajuda.

Segundo Rita de Cássia (fundadora da Casa Help), a subnotificação se deve ao fato das mulheres desconhecerem seus direitos e os deveres dos órgãos públicos nas situações de violência doméstica, bem como a existência de instrumentos de proteção e apoio. O medo, a percepção de impunidade e da falta de ajuda também fazem com que vítimas não procurem a Justiça (DIAS..., 2021). As sobreviventes de VDFM geralmente recorrem ao Judiciário quando todas as outras opções se esgotaram, e muitas vezes chegam à rede especializada apenas após tentarem outros recursos. Não é raro que desconfiem da efetividade das políticas públicas de combate à violência, seja por um pré-conceito ou por experiências de mau atendimento, o mais citado como fator descredibilizante. A falta de profissionais com perspectiva de gênero e a presença de estereótipos está fortemente relacionada à falta de atendimentos qualificados e não-revitimizatórios (informação verbal)³³.

Dados do DataSenado (2024) indicam que 61% das mulheres vítimas de violência doméstica em 2023 não denunciaram o ocorrido, e que os serviços públicos não são a primeira opção de apoio procurada por elas. Em relação à última agressão sofrida, as primeiras redes de suporte acionadas foram a família, os amigos e a igreja:

33 Informação fornecida em entrevista com agentes do NUDEM, realizada em maio de 2023.

TABELA 2

ATITUDE EM RELAÇÃO À ÚLTIMA AGRESSÃO. DADOS: QUAL FOI A SUA ATITUDE EM RELAÇÃO À ÚLTIMA AGRESSÃO. DATASENADO, 2024.

	SÃO PAULO	BRASIL
PROCUROU AJUDA DA FAMÍLIA	65%	60%
PROCUROU AJUDA DOS AMIGOS	43%	42%
PROCUROU A IGREJA	43%	45%
DENUNCIOU EM UMA DELEGACIA COMUM	27%	31%
DENUNCIOU EM UMA DELEGACIA ESPECIALIZADA	21%	22%
NÃO FEZ NADA	10%	9%
PROCUROU ASSOCIAÇÃO OU ENTIDADE ESPECIALIZADA	5%	6%
LIGUE 180	4%	7%
OUTRO	20%	21%

Isto é especialmente preocupante visto que a VDFM muitas vezes resulta em feminicídio. Em 2023, foi registrado um recorde histórico de 1.463 feminicídios³⁴. 75% dos casos são praticados por companheiros ou ex-companheiros das vítimas e, segundo a promotora Valéria Scarance, 97% dos feminicídios tentados ou consumados no estado de São Paulo envolvem situações sem medida protetiva. Portanto, estatisticamente, romper o silêncio é um importante passo para prevenir a morte de mulheres (Eles [...], 2020).

É notável que o Ligue 180 tem sido uma das vias menos buscadas pelas mulheres, o que é surpreendente, considerando que se trata de uma das maiores campanhas nacionais de combate à violência, presente na maioria das cartilhas e ações publicitárias sobre o tema identificadas nesta pesquisa.

Se a mulher conseguir superar os obstáculos na fase de denúncia, é provável que encontre desafios na prestação de serviços relacionados ao acompanhamento do processo criminal e à sua participação em audiências. Foi constatado que a maioria das mulheres passa pela fase processual desassistida, sem o acompanhamento de advogados ou defensores públicos, o que resulta em dificuldades para compreender os objetivos dos procedimentos jurídicos, seus direitos, como contribuir para a instrução processual e diminuir sua credibilidade e segurança frente ao Judiciário (CNJ; Ipea, 2019). Isso ocorre, em parte, devido à compreensão de que, como não é ela

34 NEXO. 2023 foi o ano com maior número de feminicídios no Brasil. 2024. Disponível em: <<https://www.nexojournal.com.br/extra/2024/03/07/2023-foi-ano-com-maior-numero-de-feminicidios-no-brasil>>. Acesso em: 08 maio 2024.

quem está processando o acusado, mas sim o Estado, sua participação é acessória e não requer acompanhamento especializado. No entanto, mesmo quando acompanhada por defensores, não é incomum que ela ainda não seja devidamente informada, uma circunstância que será abordada com mais detalhes posteriormente.

A falta de acompanhamento jurídico afeta diretamente a capacidade de domínio processual das mulheres, fazendo com que “o conteúdo e a interpretação das normas, bem como o desenrolar de seus processos, incluindo o desfecho” (CNJ; Ipea, 2019, p. 159) seja incompreensível para elas, como fica evidente nos relatos: “Porque eu não fui alertada por ninguém, como poderia fazer, o que poderia falar, aí eu falei o que vinha na minha cabeça” (CNJ; Ipea, 2019, p. 130), ou “Eles [promotor e juiz] deixam muito de lado só porque não tenho advogado, acham que tudo o que eu falei é mentira” (CNJ; Ipea, 2019, p. 130). Assim, é evidente que o Judiciário opera de forma distante da realidade das mulheres, não existindo a compatibilidade entre sua operação e o “mundo real”.

Ao final do processo, muitas mulheres expressam o desejo de terem sido acompanhadas por alguém qualificado, um direito descrito na Lei Maria da Penha, e reconhecem a ausência desse serviço como uma lacuna significativa (*Ibidem*). Contudo, mesmo recorrendo à defensoria pública dificilmente ela poderia oferecer o suporte necessário às mulheres em situação de VDFM, devido à sobrecarga de trabalho (informação verbal)³⁵. Assim, se a mulher não tem condições de contratar advogados de forma particular, ela fica totalmente desassistida.

6.2 A EXPERIÊNCIA SOB A LEI MARIA DA PENHA E A OBSERVABILIDADE DA JUSTIÇA

Quando observamos os resultados de culminação, a satisfação das mulheres com o Judiciário está relacionada com sua expectativa inicial. São pouquíssimos os casos que levam à prisão (informação verbal)³⁶, e o tempo comum de pena costuma ser avaliado como muito baixo por atores jurídicos, normalmente variando entre 1 e 6 meses em regime aberto (CNJ; Ipea, 2019). Somando-se a isso, como são crimes de penas baixas, não existe muita fiscalização do que acontece após a sentença. Portanto, para as mulheres que desejam a responsabilização penal do acusado, a sensação predominante é de impunidade.

Por outro lado, como mencionado anteriormente, o que muitas mulheres buscam

³⁵ Informação fornecida em entrevista com Ana Paula Braga, advogada especializada em casos de violência contra a mulher, em 02 maio de 2024.

³⁶ *Ibidem*.

é o reconhecimento pelo Poder Público de que elas sofreram uma violência, ou desejam que o processo sirva como um instrumento pedagógico para promover a mudança de comportamento do agressor. Esses perfis costumam obter maior satisfação ao acionar os dispositivos da LMP (informação verbal)³⁷.

Porém, apenas o olhar para o desfecho do processo não é suficiente para avaliar o impacto das políticas públicas de combate à VDFM, a atual situação de acesso à justiça nem do oferecimento da justiça como serviço cidadão. A facilidade de atingir objetivos, a rapidez e tranquilidade na jornada com serviço, como ele nos faz sentir, como se estrutura o diálogo e a aderência às expectativas refletem aspectos de usabilidade, agradabilidade e atratividade de uma experiência (Stickdorn & Schneider (org.), 2014). Dessa maneira, a qualidade da experiência da mulher com o Judiciário, sua percepção da execução da justiça e pontos relacionados ao atendimento de suas demandas (funcionais e psicoemocionais) em cada fase são indicativos importantes sobre o desempenho da Justiça.

Podemos entender essa análise como uma busca por uma compreensão mais ampla sobre os resultados abrangentes de uso dos dispositivos da LMP, priorizando especialmente quais as realizações sociais proporcionadas pelas regras e instituições de justiça. O foco está na qualidade de vida, nas capacidades e nas liberdades das pessoas envolvidas, uma vez que, como Pasinato (2015) argumenta, não há garantia de êxito da justiça pela mera existência de mecanismos legais.

Considerando todas as etapas do processo, observou-se que, apesar de a mulher precisar realizar apenas algumas ações, na maioria dos casos cabe a ela ir de instituição em instituição para fazer valer seus direitos, enfrentando sozinha a complexidade do sistema de justiça. Os passos podem ser mais ou menos complexos a depender dos agentes envolvidos, das particularidades do caso, da carga de trabalho dos fóruns e do perfil do magistrado. A maior dificuldade tende a ser o acesso pleno às instituições de justiça, devido à falta de conhecimento disseminado sobre estas (CNJ; Ipea, 2019).

Destaca-se que a expectativa das mulheres em relação à proteção do Estado no momento da denúncia só será atendida com uma articulação eficiente da rede de enfrentamento à violência. Esse aspecto torna-se ainda mais crucial diante dos dados que indicam que, justamente no momento de rompimento da relação violenta, as mulheres enfrentam os maiores riscos (informação verbal)³⁸.

A participação da mulher nos processos frequentemente se depara com desafios que limitam sua capacidade de agência, agravados pela restrição de possibilidade de escolha e pelo acesso limitado à informação, resultando em uma diminuição

³⁷ *Ibidem*.

³⁸ Informações fornecidas em entrevistas com juízas de Direito, atuantes na Rede de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, em outubro de 2024.

gradual de sua influência no desenrolar das etapas legais. Especificamente, durante o inquérito policial e a fase processual, a mulher se vê obrigada a seguir os ritos estabelecidos, dependendo do seu conhecimento jurídico para exercer seu direito de expressão e garantir seus direitos durante as audiências. Entende-se isso como um fator problemático, uma vez que o comportamento padrão verificado por parte do Judiciário é não a informar e não adotar uma postura sensível às necessidades informacionais dela. Além disso, as possibilidades reais de se ter algum controle sobre os resultados é baixa, visto que a mulher participa, na grande maioria das vezes, como uma parte acessória do processo. Ademais, como mencionado anteriormente, para sua situação podem existir poucas resoluções possíveis dentro da estrutura do Judiciário.

Por falta de esclarecimento vindo do próprio sistema de justiça, a mulher não tem como ter ciência da implicação de suas ações, sobre a finalidade da audiência e de direitos nem onde podem conseguir mais informações sobre seu caso. Assim, raramente elas possuem domínio sobre a situação processual.

Verifica-se que, em geral, o atendimento humanizado e a dignidade da mulher não são priorizados na interação com as vítimas de VDFM. Foi observado que operadores do direito empregam termos excessivamente formais, incluindo expressões em latim, o que dificulta o acompanhamento das deliberações por parte das mulheres. Diferenças sutis na linguagem técnica também resultaram em dificuldades no momento de prestar depoimento. As instituições jurídicas se mostram pouco dispostas em acolher as vítimas de violência doméstica e familiar. Isso se evidencia pela falta de sensibilidade ao divulgar audiências da Lei Maria da Penha nos tribunais, resultando no constrangimento público das mulheres, falta de apoio às vítimas em momentos emocionais durante o depoimento – juntamente com interrupções frequentes para obter informações mais diretas, contribuindo para o ambiente intimidador das audiências (CNJ; Ipea, 2019).

A existência de mecanismos claros de participação nos processos e a disposição das instituições de justiça em acolher as pessoas que as buscam é de grande relevância para o efetivo acesso à justiça:

Se, por um lado, a face visível do direito são as normas legais, por outro lado, os sentidos que as percorrem estão eivados de significados invisíveis; no espaço do tribunal, os rituais criam fronteiras de espaço, transformando ordinário em extraordinário; para os que conseguem perceber o sentido/significado há a possibilidade de acesso, enquanto que os outros têm de continuar ‘do lado de cá da linha’, que separa o acessível do inacessível [...] (Branco, 2008, p. 7)

Ainda, não é raro que os atores jurídicos interfiram com juízos de valor que reforçam papéis tradicionais de gênero (Ipea, 2015), principalmente o entendimento de que a mulher seria responsável por se submeter à uma situação de violência (CNJ; Ipea, 2019). A falta de atendimento qualificado em tribunais e delegacias é uma das

principais queixas expressas pelas mulheres, e as colocam em uma posição ainda mais vulnerável, como evidenciado no relato:

[...] e a forma dos profissionais chegar em mim tá errada. Eu passei anos vendendo autoridades tirando onda da minha situação e da minha cara, tratando tudo como banalidade. Fui inclusive cantada por um advogado. Até de maria batalhão fui chamada pela polícia militar pela quantidade de ocorrências policiais que eu fiz. Um juiz disse que o que tava me faltando era religião e me aconselhou a ir para o motel com meu agressor (Por que [...], 2019, 00:09:50).

Novamente, a sobreposição de marcadores sociais também costuma implicar obstáculos adicionais na condição da mulher de usufruir da justiça. Maiores ou menores graus de letramento, escolaridade, perfil socioeconômico, raça e classe são alguns dos fatores influentes no acolhimento das mulheres pelas instituições de justiça e, principalmente, na sua credibilidade diante do Judiciário. Há, por exemplo, muito descrédito em relação aos depoimentos de mulheres com deficiência intelectual (informação verbal)³⁹. Esses fatores podem comprometer a forma como suas denúncias são tratadas, o tempo de resposta das instituições e a própria percepção de segurança e proteção que elas possuem ao buscar a Justiça.

Conforme Machado (2002, *apud* Lemos, 2010), o momento de interação entre os equipamentos públicos e as usuárias é um ponto crítico que pode determinar o encaminhamento do processo, seja para sua efetivação ou para sua inviabilidade. Os agentes policiais e da justiça, como participantes do ciclo da violência, têm a responsabilidade de interromper ou perpetuar essa violência (Lemos, 2010, p. 165).

Portanto, a qualidade em que se dá essa interação é crucial, colocando um peso importante na capacitação dos profissionais. Quando os agentes que trabalham na rede de enfrentamento à violência doméstica expressam pensamentos como “Bem que essa Maria da Penha poderia ter morrido” (Lemos, 2010, p. 38) ou adotam comportamentos que desencorajam as mulheres de prosseguirem com a denúncia, os serviços públicos deixam de ser ambientes seguros para as vítimas buscarem ajuda.

Dessa forma, embora os meios e processos utilizados para acionar a Justiça possam atender em certa medida às demandas das mulheres, como o oferecimento de proteção e abrigo, ainda persistem falhas em acolhê-las, tornar o trâmite judicial acessível e fornecer segurança em cada etapa do processo. É notório que muitas mulheres experimentam frustração e até mesmo arrependimento ao recorrer ao judiciário, mesmo o reconhecendo como a única instância possível para lidar com a situação de violência e/ou acreditarem na possibilidade de justiça (CNJ; Ipea, 2019).

39 Informações fornecidas em entrevista com Thais Becker, mestra em Direitos Humanos (FDUSP) e pesquisadora na área de gênero, deficiência e violências, em outubro de 2024.

A frustração decorrente da dificuldade no acesso à informação, assistência jurídica e atendimento qualificado é claramente exposta nos seguintes depoimentos:

Já fiz Registro de Ocorrência e eles não me orientaram que eu tinha que dar entrada não sei aonde e eu perdi o prazo. Enfim, acabei de... Meu processo acabou de ser arquivado sem ter, sem ter a Juíza lido a petição. Olha, péssimo, péssimo... (...) Meu problema é que eu quero saber o que aconteceu com o meu processo e ninguém consegue me ajudar, então vou ter que pagar um advogado pra ver isso pra mim porque aqui não pude... não tive ajuda, tô (sic) desde meio-dia e meia aqui só pra você ter uma ideia. (...) É... Infelizmente não, agora vou ver tudo com meu advogado. Agora vou contratar um advogado, porque é péssimo. Inclusive, tô saindo daqui e tô indo lá no escritório dele porque aqui não consigo mais nada. Não consigo. O processo foi extinto, não sabem me dizer porquê. Tenho uma petição que não foi lida. Uma zona. E a defensoria pública não me ajudou (Ipea, 2015, p. 72).

Eu falei pouco, porque foi muito rápido. Simplesmente eles perguntaram se existiram mesmo as mensagens [de ameaça do acusado contra ela], mas eu não entendi nada, não sei o que vai acontecer agora. (...) Satisfeita, eu não estou. Achei que teria um resultado, se arquivariam, se ele ia ser preso... Acho que pode melhorar nisso, eles têm que dar uma resposta para a gente, não falar que está liberado e nem se importar com a gente. A gente saiu de lá com um ponto de interrogação. Esse fato ocorreu há um tempão atrás, somente agora fomos chamadas para dar a nossa visão do fato, e depois de ser ouvida eu escuto só um ‘está dispensada’. Acho que poderiam esclarecer melhor as coisas na cabeça da gente, como a gente fica sabendo do resultado, se eles vão ir até nossa casa, se eu preciso vir até aqui (CNJ; Ipea, 2019, p.123 - 124).

A gente chega aqui e é só uma enrolação, nada de diferente acontece, nos jornais a gente sempre vê que as mulheres procuraram a Justiça e mesmo assim são mortas, por que a Justiça não faz nada por elas (CNJ; Ipea, 2019, p. 119).

Diante desse cenário, torna-se evidente que a atual experiência de navegação do sistema de justiça sob a Lei Maria da Penha não corresponde às diversas expectativas de tratamento e apoio. Para essas mulheres, a falta de conhecimento sobre o desfecho de seus casos e a falta de espaço adequado para expressarem suas necessidades dificultam a realização de seus objetivos, tornando a jornada longe de ser tranquila, especialmente quando se consideram os problemas de morosidade processual já mencionados.

Em relação à sensação de justiça, uma juíza entrevistada relatou não ter certeza se o resultado entregue pelo sistema corresponde às expectativas das mulheres. Segundo ela, “vem reclamação de todos os lados”, indicando que a rede de atendimento ainda não alcançou um nível ideal de acolhimento. Além disso, relata que há percepções equivocadas sobre o acionamento da Justiça trazer bem-estar emo-

cional, enquanto, na verdade, não faz parte da atuação do Direito lidar com necessidades emocionais, como o sentimento de vingança (informação verbal)⁴⁰.

Os autores Rejane Suxberger, juíza de direito, e Antônio Suxberger, promotor de justiça, em seu artigo *O gênero nas políticas públicas: uma análise do programa Justiça pela Paz em Casa* (2023), apontam que, nas ações de mutirões de julgamento promovidas como parte dos esforços do Judiciário no combate à VDFM, existe uma divergência fundamental entre os interesses do sistema de justiça e das mulheres vítimas de VDFM. Enquanto o CNJ visa um processamento eficiente dos casos, as mulheres anseiam o fim do ciclo de violência, desejando muito além de uma sentença. Nesse contexto, as mulheres que optam pela judicialização dos fatos encontram “um sistema penal fechado em sua própria lógica que visa apenas atender suas próprias necessidades e pretensões, acabando por colocar essas mulheres em uma situação de risco ainda maior” (Larrauri, 2003 *apud* Suxberger; Suxberger, 2023). Além disso, os autores questionam se as medidas adotadas pelas instituições de justiça são coerentes com a ideia de combate às violências de gênero ou se, na verdade, reproduzem estereótipos de gênero:

A linguagem empregada e os mutirões de julgamentos reforçam os estereótipos na medida em que entregam à mulher a harmonia do lar e, diante de julgamentos rápidos e em grande número, a resposta da mulher ao sistema de Justiça é o silêncio e o arrependimento (Suxberger; Suxberger, 2023).

Como aponta Sen (2011), a questão de combate às inaptidões da justiça é muito deixada nas mãos da justiça distributiva e não está presente no cerne das instituições. Percebe-se que o diálogo entre as instituições de justiça e as mulheres em situação de violência doméstica e familiar é praticamente inexistente, especialmente durante a fase processual. A falta de uma comunicação efetiva e os longos períodos de trâmite judicial contribuem para uma sensação de desamparo e despreparo por parte das mulheres. A discriminação e a insensibilidade percebidas no Judiciário alimentam a sensação de que “a Justiça não se importa” e o arrependimento de ter acionado os dispositivos de combate à violência (CNJ; Ipea, 2019).

Assim, mostra-se imperativa a atuação de um Judiciário comprometido com a promoção dos direitos das mulheres, que rompa com as formas tradicionais de aplicação da justiça. É essencial remover as barreiras no acesso à justiça a para garantir a efetiva proteção do Estado a elas (Bandeira; Almeida, 2015 *apud* Suxberger; Suxberger, 2023), ampliando essa perspectiva para a compreensão do funcionamento do Judiciário e na formulação de políticas públicas.

40 Informações fornecidas em entrevistas com juízas de Direito, atuantes na Rede de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, em outubro de 2024.

6.3 PRESENCAS E AUSÊNCIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ENTRE O SISTEMA DE JUSTIÇA E A MULHER

A falta de informações disponíveis para as mulheres é um padrão preocupante no contexto jurídico, não oferecendo meios para que elas sejam capazes de entender plenamente sua situação. Esta lacuna dificulta a distinção entre as diferentes etapas do processo, seus objetivos e implicações, deixando-as despreparadas para lidar com os desafios que enfrentam nos espaços judiciais. Mesmo assessoradas por defensores públicos, muitas mulheres continuam sem saber de seus direitos, e frequentemente saem da audiência sem saber o desfecho de seus casos, nem como consultá-lo. Como resultado, a comunicação com o judiciário muitas vezes se torna ameaçadora e hostil (CNJ; Ipea, 2019).

Percorrendo a jornada da mulher ao acionar os dispositivos da LMP, percebemos diferentes desafios relacionados ao acesso à informação e comunicação em cada um dos momentos de interação com os equipamentos públicos.

São nas fases de *relacionamento violento*, na qual a mulher se encontra envolvida no ciclo da violência, e início da rota crítica que percebemos que se concentra o atual foco da comunicação pública que envolve o combate à VDFM, com a maior produção de campanhas de conscientização, materiais informativos e equipamentos de escuta e acolhimento. Esses momentos diferem pelo caráter de sensibilização à situação de violência. Como discutido anteriormente, por se tratar de uma violência simbólica e bastante normalizada, muitas mulheres não se reconhecem como vítimas de VDFM, assim, as informações nesta fase têm grande valor se ajudam a mulher a se conscientizar sobre o teor da VDFM e a incentivam a buscar ajuda.

É um momento especialmente delicado da jornada. A efetividade das informações é de grande relevância neste ponto, pois é durante o rompimento da relação violenta que as mulheres tendem a correr maior risco: o relatório *Raio-X do Feminicídio em São Paulo*, realizado pelo Ministério Público, identificou que entre 2016 e 2017, 45% dos casos de feminicídio possuíam como motivação a separação do casal ou pedido de rompimento da relação (Bueno *et al.*, 2023).

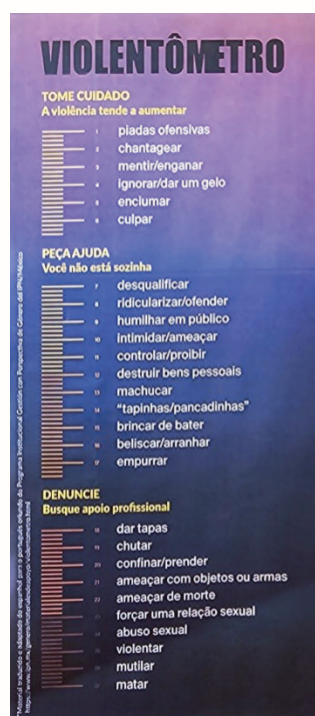
Para o município de São Paulo, foram identificados 11 materiais informativos, em formatos impressos e digitais, produzidos pelo Poder Público entre 2022 e 2024, destinados às mulheres em situação de violência doméstica e familiar. De acordo com a percepção das assistentes sociais que atuam nos Postos de Atendimento Avançado, localizados nas estações Luz e Santa Cecília do metrô, as cartilhas distribuídas funcionam como um meio essencial para iniciar conversas e sensibilizar a população sobre o assunto. É comum que amigos e familiares peçam os materiais para distribuir para conhecidos, ou que educadores os usem para falar sobre

a questão de VDFM (informação verbal)⁴¹.

Os temas mais abordados são os tipos de violência enquadrados na Lei Maria da Penha, as localidades onde a mulher pode buscar ajuda na rede de enfrentamento, os canais de denúncia (como o Ligue 180 ou a Polícia Militar), iniciativas voltadas para a sensibilização da questão de gênero e a descrição do ciclo da violência. São pequenos e leves, portanto, bastante portáteis, trazendo figuras ilustradas de mulheres felizes ou amedrontadas. Predomina neles os tons de roxo e rosa, assim como laranja, azul e amarelo, remetendo à leveza e acolhimento (Rosado, 2023).

Entre esses materiais, destaca-se o *Violentrômetro*, desenvolvido pela Prefeitura do Município de São Paulo, que foi apontado como uma das ferramentas mais úteis na sensibilização das mulheres para a situação de VDFM e realização dos atendimentos iniciais. Encontrado no formato de folheto no informativo *Posto Avançado de Apoio à Mulher*, e também como pôsteres no local de atendimento, ele permite que as mulheres reconheçam facilmente os atos de violência, e possam enxergar onde se encontram na escala de violência.

FIGURA 11
VIOLENTÔMETRO.
ELABORAÇÃO:
PREFEITURA DE
SÃO PAULO.



O eixo de prevenção é uma parte crucial da Lei Maria da Penha, muitas vezes negligenciado quando se pensa no combate à violência doméstica através da punição do agressor. A articulação de equipamentos e informações para conscientização e apoio à saída da mulher do ciclo de violência possibilita que ela “possa se reinventar como uma nova mulher sem necessariamente romper com seu projeto de vida” (Mas por [...], 2018, 00:15:58) e, especialmente, antes que a violência se agrave na forma de feminicídio. Essa visão é importante visto que a maioria das mulheres chegam às instituições públicas em estado crítico, descrito no material *Violentômetro* como “dar tapas”, “chutar”; “confinar ou prender”; “ameaçar com objetos ou armas”; “ameaçar de morte”; “forçar uma relação sexual”; “violentar”; “mutilar” e “matar”, e frequentemente em situação de violência há muito tempo (informação verbal)⁴².

No entanto, considerando as necessidades das mulheres nesta fase da jornada, suas condições de leitura e seu caráter oportuno, há uma incongruência entre a proposta dos materiais e sua utilidade. Observa-se que, normalmente, as mulheres não podem levar as cartilhas consigo devido ao risco de agravar a violência. Além disso, muitas já chegam aos Postos de Atendimento Avançado com objetivos de-

41 Informação obtida em entrevistas com agentes que atuam nos Postos Avançados de Atendimento à Mulher, realizadas em maio de 2023.

42 Informação fornecida em entrevista com assistentes sociais dos Postos Avançados de Atendimento, realizadas em maio de 2023.

finidos, embora possam não ter total clareza sobre como funciona o processo, e recebem orientações sobre os equipamentos mais próximos das suas residências. Assim, as cartilhas disponíveis acabam atuando mais como materiais de consulta para as próprias agentes. Por abordarem pelo menos cinco assuntos por cartilha, às vezes incluindo informações institucionais, os conteúdos possuem pouca profundidade, o que potencialmente resulta em lacunas tanto no trabalho de sensibilização quanto na instrução da mulher sobre a denúncia e suas consequências.

A respeito da realização da denúncia, a grande maioria dos materiais analisados não oferece informações sobre os procedimentos, documentos necessários, possibilidade de ingresso com ação penal, nem implicações legais do registro de ocorrência. Além disso, foram identificados materiais com mais de 20 páginas de conteúdo, e são comuns problemas de diagramação e uso de elementos gráficos, como a falta de hierarquia de informações e a grande quantidade de texto, o que dificulta a leitura (Rosado, 2023). No entanto, são justamente sobre esses pontos que surgem as maiores dúvidas das mulheres, ao buscarem ajuda na rede. Elas desconhecem as questões envolvidas na realização do Boletim de Ocorrência, as funcionalidades da Lei Maria da Penha e os desdobramentos judiciais da denúncia, assim como buscam esclarecer questões relacionadas ao direito civil, como guarda dos filhos, divórcio e pensão (informação verbal)⁴³.

Como mostra o balanço do serviço Ligue 180, é evidente que orientações sobre direitos da mulher e assuntos jurídicos estão entre as temáticas mais requisitadas no canal, após assuntos relacionados à violência doméstica e familiar contra a mulher.

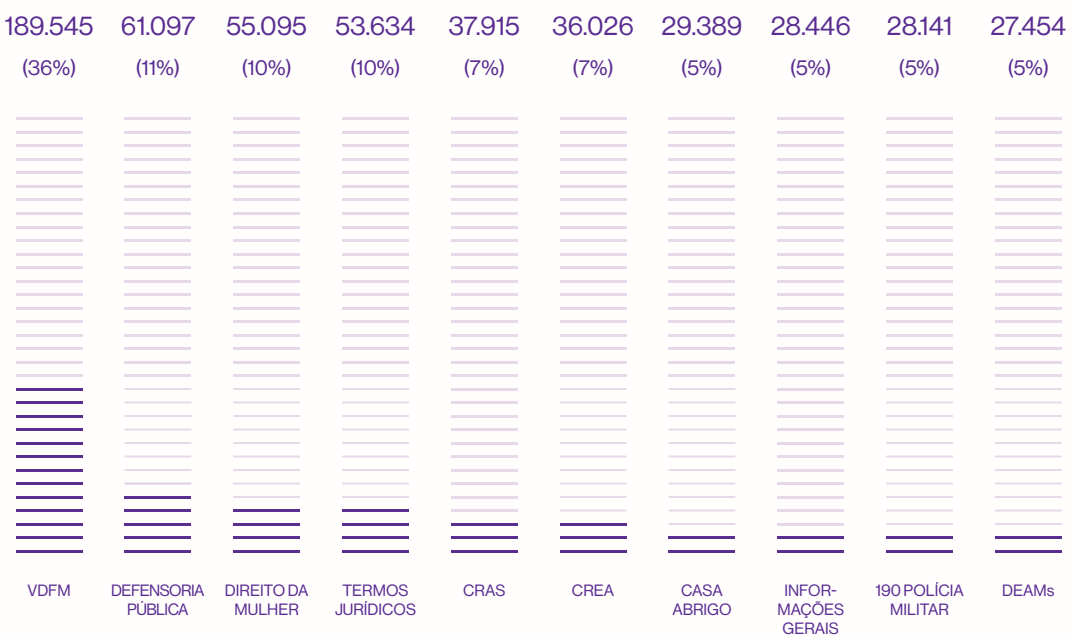


FIGURA 12
GRÁFICO DE DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES PELO CANAL LIGUE 180. DADOS: BALANÇO 2019 CENTRAL DE ATENDIMENTO À MULHER – LIGUE 180. ELABORAÇÃO PRÓPRIA.

43 Informação obtida em entrevistas com agentes dos Postos Avançados de Atendimento, realizadas em maio de 2023.

O conhecimento sobre os procedimentos de denúncia de violência doméstica está fortemente ligado à divulgação da Lei Maria da Penha pela mídia, especialmente pelo noticiário. Após 18 anos da implementação da lei, é possível perceber um aumento no nível de conscientização sobre sua existência. Em 2023, 24% das brasileiras afirmaram conhecer muito bem a Lei Maria da Penha, enquanto 67% disseram conhecer pouco e 8% afirmaram não conhecer nada sobre ela. Esse grau de informação parece estar relacionado à escolaridade, sendo que as mulheres com ensino superior completo são as que mais conhecem os dispositivos da lei. Além disso, a idade também desempenha um papel, já que mulheres mais jovens, entre 16 e 39 anos, demonstraram ter um melhor conhecimento sobre a proposta da lei (DataSenado 2024).

Embora os números pareçam pequenos, apresentam grande melhora em comparação com anos anteriores. Em 2013, das entrevistadas, 98% afirmaram conhecer a Lei Maria da Penha. No entanto, apenas 23% declararam conhecê-la razoavelmente bem, e apenas 9% afirmaram conhecê-la muito bem. A maior visibilidade da LMP resultou em um aumento significativo na procura pelos serviços públicos, com um aumento anual no volume de registros em delegacias por todo o país (Pasinato, 2010). Isso também gerou uma pressão contínua sobre os governos estaduais e municipais para a criação de novos serviços e para a capacitação de pessoal para atendimento especializado (Pasinato, 2015, p. 410).

Mesmo com a produção de materiais e campanhas de divulgação, por parte das agentes da rede de enfrentamento persiste a percepção de que as mulheres ainda enfrentam dificuldades em obter informações sobre onde podem ser atendidas – sinalizando o pouco alcance dos órgãos públicos –, e sofrem com a pouca educação em direitos. Muitas mulheres acreditam que se abandonarem seus lares perderão direitos, ou que, ao fazerem a denúncia, o agressor será preso imediatamente, o que indica a maneira como a lei foi divulgada, como é expresso no depoimento: “Eu achava que ele iria preso [...] quando a gente não aguenta mais, quer resolver da melhor maneira possível, mais rápida, mas não foi tão rápida como eu imaginei” (Lemos, 2010, p. 295).

Verifica-se que a produção dos informativos com foco na prevenção e acolhimento das mulheres, para a cidade de São Paulo, é realizada de forma bastante independente. Em entrevistas com agentes que atuam nos Postos Avançados de Atendimento à Mulher, no NUDEM e na Casa da Mulher Brasileira, foi relatado que não existe colaboração entre os órgãos para a criação dos materiais informativos e de divulgação. A falta desse diálogo entre equipamentos da rede de enfrentamento dificulta a existência de informações disponíveis de forma sistemática para as mulheres em situação de VDFM.

Ao avançarmos na jornada, as informações disponíveis para a mulher desaparecem, se resumindo a comunicações institucionais e termos legais. No momento da Denúncia, caso a mulher deseje realizar o registro pela internet, a Polícia Civil

do Estado de São Paulo desenvolveu um passo-a-passo de como navegar o sistema da Delegacia Eletrônica. Isso, em si, já aponta que o processo online não foi criado com foco nas usuárias.

Ainda nas delegacias, os relatos das mulheres sugerem que elas não são informadas o suficiente por quem as atendeu ou realizou o registro da denúncia (CNJ; Ipea, 2019):

Eu já tinha ouvido falar da lei maria da penha. Ouvi um dia uma entrevista da Maria da Penha, no jornal [...]. Na delegacia mesmo elas não explicaram da lei, mas, depois, aqui no abrigo, eu soube que estava amparada pela Lei Maria da Penha (Lemos, 2010, p. 170).

Esse mesmo relato também destaca que os serviços de assistência social desempenham um papel crucial para fornecer apoio às mulheres, diante da falta de acolhimento das instituições judiciárias. De forma significativa, o nível de informação costuma ser maior quando as mulheres se encontram amparadas por equipamentos como CRMs e CREAs (informação verbal)⁴⁴. No entanto, as agentes sociais percebem que as orientações fornecidas por elas “não têm o mesmo peso que a palavra da Justiça ou dos advogados sobre aquilo que elas têm ou não têm direito” (CNJ; Ipea, 2019, p. 68). Portanto, a informação vinda do próprio Judiciário é mais apreciada pelas mulheres, e as ajuda a ter maior confiança e segurança na execução da justiça.

Um aspecto importante do sistema de proteção à mulher em situação de violência é que ele não depende do processo judicial, o que é essencial para pensar na proteção das mulheres de forma dissociada da punição. O pedido de medidas protetivas é independente do processo criminal e não precisa ser encaminhado exclusivamente pela delegacia. Contudo essa informação ainda é pouco difundida entre advogados e raramente aplicada (informação verbal)⁴⁵. Nos materiais informativos, a ênfase ainda recai sobre a questão da denúncia, deixando esse caminho de proteção menos evidente para as mulheres.

Chegando na fase de Inquérito Policial, Fase Processual e Resolução existe um verdadeiro apagão de informativos que se dirigem à mulher de forma a tornar o trâmite processual compreensível e oferecer esclarecimentos sobre os ritos e próximos passos. Essa lacuna de informação se mostra especialmente preocupante visto que “de maneira geral, o apoio às vítimas é insuficiente e às vezes sequer existe” (CNJ; Ipea, 2019, p. 69), e são as dificuldades de acesso à informação junto ao Judiciário as que mais limitam as mulheres.

44 Informações obtidas por meio de entrevistas com agentes do NUDEM e dos Postos Avançados de Atendimento à Mulher, realizadas em maio de 2023.

45 Informações fornecidas em entrevistas com juízas de Direito, atuantes na Rede de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, em outubro de 2024.

Com intuito de mapear as informações disponíveis para as mulheres em situação de VDFM sobre a fase processual, a sistematização de informativos realizada para este trabalho concluiu que, de forma geral, são raros os materiais disponíveis de forma online que tratam do processo de forma abrangente e que tenham como público-alvo a população em geral.

Dos 26 materiais analisados, 13 foram produzidos por autores do Poder Judiciário (como tribunais de justiça estaduais, ou o próprio CNJ); 11 por autores da área do Direito e 2 são matérias produzidas por portais online de jornalismo. Dos 16 que têm como alvo a população geral, metade foi desenvolvida pelo Poder Judiciário.

Apenas 4 desses materiais contém uma descrição do processo criminal, em maior ou menor grau de detalhamento, de forma que seja possível compreender a sequência dos ritos e procedimentos judiciais, além das ações que devem ser executadas em cada etapa. Dois deles são manuais de rotina, realizados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e pelo Tribunal de Justiça do Pará (TJPA), com intuito de padronizar o atendimento e processamento dos feitos pelas unidades judiciárias, e o outro se trata de um fluxograma, bastante abrangente, elaborado pelo Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE). Além disso, 2 dos 26 materiais não mencionam o processo legislativo de nenhuma maneira, um deles sendo a “Cartilha de Orientação para Pessoas Envolvidas em Violência Doméstica”, desenvolvida pelo Ministério Público da Bahia (MPBA).

Observa-se que a maioria dos materiais produzidos pelo poder público menciona o processo criminal, porém sem adentrar em detalhes significativos ou oferecer uma visão abrangente do trâmite processual. Isso resulta na falta de esclarecimento sobre as implicações de cada fase, os direitos da mulher envolvida e os recursos disponíveis para acompanhamento tanto da denúncia quanto do trâmite judicial. Por exemplo, uma publicação online do CNJ intitulada CNJ Serviço: passo-a-passo do processo de violência contra a mulher oferece informações sobre a existência dos juizados especializados, as possíveis penas e o procedimento de denúncia pelo Ministério Público ao juiz. No entanto, essa publicação carece de uma apresentação mais aprofundada das questões que afetam diretamente a mulher durante o processo, falhando em fornecer uma compreensão das normas e de como a ação penal se desenrola, uma vez que não há menções sobre a existência de audiências nem sequência dos feitos após apresentação da denúncia.

A área do Direito foi a que mais produziu materiais que têm como foco as mulheres em situação de VDFM, frequentemente esclarecendo questões relacionadas ao processo legislativo como quais documentos são necessários; o que é representação criminal; quais as possíveis consequências de não comparecimento às audiências e quais são os direitos da mulher. As matérias jornalísticas também se destacam por seu caráter didático em relação à denúncia, pedido de medidas protetivas de urgência e trazendo informações de onde as mulheres podem acompanhar o status da denúncia e de seu processo, ainda denunciando as dificuldades

das mulheres em superar a burocracia imposta pelo Judiciário. Uma das matérias analisadas contém um breve fluxograma do trâmite processual, embora não chegue a descrever os ritos e objetivos de cada momento.

Conforme mencionado anteriormente, a presença de informações sobre assistência jurídica em portais de jornalismo é considerada positiva, já que muitas mulheres se informam sobre as disposições da LMP através da mídia. No entanto, a falta de complementaridade dessas informações por parte das instituições públicas, ou o fornecimento de informações incompletas, resulta em uma instrução equivocada ou incompleta das mulheres sobre os dispositivos da lei.

Para análise das palavras-chave utilizadas na busca, foram considerados como melhores resultados aqueles que apresentam 3 de 4 das seguintes características: (1) Menciona a fase processual, (2) Possui exposição didática do conteúdo, (3) Não possui linguagem técnica e (4) Contém descrição do processo criminal.

Desse modo, entre os 26 materiais analisados, 15 satisfizeram o critério predefinido. Dentro deste conjunto, 6 foram identificados por meio das expressões “processo” e “violência doméstica” (combinação 1); 5 por meio das expressões “denúncia”, “processo” e “violência doméstica” (combinação 2); e 4 através das expressões “fluxograma”, “processo”, “violência doméstica” e “TJ” (combinação 3). Contudo, ao considerarmos exclusivamente os 4 materiais que apresentam uma descrição abrangente do trâmite judicial (mencionados anteriormente), constatamos que metade deles foi encontrada por meio da busca utilizando a combinação 3, caracterizada por sua natureza mais técnica e pela utilização de um conhecimento especializado, revelando resultados que delineiam minuciosamente o processo e suas ramificações em cada fase. Esses resultados, entretanto, se distinguem pelo uso de linguagem jurídica e pressupõem familiaridade prévia do leitor com os ritos e propósitos de cada estágio.

A ausência de assistência jurídica se agrava com as dificuldades técnicas dos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, deixando a mulher em uma situação de vulnerabilidade processual. Existem questões bastante técnicas relacionadas aos crimes de VDFM, como prazos específicos para cada tipo de delito que, caso a mulher não esteja sendo acompanhada por um profissional do direito, podem passar despercebidas, prejudicando seu caso (informação verbal)⁴⁶. Uma vez que é a minoria das mulheres que recebem qualquer tipo de assistência, a falta de informações é ainda mais latente.

Percebeu-se que, sem a assistência dos advogados, as vítimas desconheciam parcialmente ou completamente seus direitos e tinham pouca clareza acerca das decisões que poderiam ser tomadas, possibilitando assim o próprio

46 Informação fornecida em entrevista com Ana Paula Braga, advogada especializada em casos de violência contra a mulher, em 02 maio de 2024.

descumprimento da Lei Maria da Penha e a aplicação dos dispositivos da lei 9.099/95. Além disso, os casos observados evidenciaram que a presença do defensor é decisiva no acompanhamento do cumprimento das medidas de proteção na tomada de providências em caso de descumprimento. A imprescindibilidade da defesa técnica para o acusado, por seu turno, agrava o desequilíbrio já existente entre as partes, tendo em vista que o agressor tem, ainda que precariamente, um representante a lhe auxiliar, o que não ocorre com a vítima (Alvarez, 2009, p. 44 *apud* Ipea, 2015, p. 72).

Frequentemente, até o momento da primeira audiência, as vítimas receberam apenas as instruções fornecidas no momento da denúncia, na delegacia. Devido à falta de informação e orientação jurídica, muitas mulheres chegam às audiências de instrução e julgamento sem compreender sua finalidade. Quase todas as mulheres expressam frustração por não terem sido instruídas sobre a audiência, e a forma com que as informações são apresentadas no documento de intimação “foram ameaçadoras de tal forma que chegaram a incutir temor nas mulheres vítimas de violência” (CNJ; Ipea, 2019, p. 123). Desse modo, indicando que seu conteúdo não é compreensível pelas mulheres, não é cordial nem coloquial, e não traz benefício pessoal para elas, aspectos importantes para o design de informação (Frascara, 2011 e Redig, 2010). Isso é explícito nos relatos:

Esse papel nem diz que é sobre ele, só diz que estou sendo intimada, não fala o motivo nem fala do que é, só fala que eu sou vítima, que eu tenho que vir depor, não dá o nome dele, não sabia que era sobre esse processo, não é nítido (CNJ; Ipea, 2019, p. 123).

São detalhezinhos que talvez, se explicassem no papel lá no dia da audiência, se o autor também do fato vai estar presente, a família, até para a gente poder ter uma... até para gente na hora não pensar duas vezes. Acho que falta muita comunicação (CNJ; Ipea, 2019, p. 122).

Na prestação de serviço à mulher, há uma lacuna de informações especialmente após as audiências, quando é esperado a pronúncia da sentença. Com frequência, as mulheres são dispensadas logo após seu depoimento e nem sempre são orientadas adequadamente sobre onde podem conseguir mais informações. Como resultado, muitas deixam o tribunal sem saber o desfecho de seus casos (CNJ; Ipea, 2019). Poucas mulheres chegam a consultar o processo, e menos ainda entendem as informações que são apresentadas pelo site em consulta direta (informação verbal)⁴⁷. Segundo Thaís Becker, “os termos [empregados para comunicação do processo] são sempre os piores possíveis” (informação verbal)⁴⁸.

47 Informações fornecidas em entrevistas com juízas de Direito, atuantes na Rede de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, em outubro de 2024.

48 Informações fornecidas em entrevista com Thaís Becker, mestra em Direitos Humanos (FDUSP) e pesquisadora na área de gênero, deficiência e violências, em outubro de 2024.

Adicionalmente, mulheres com deficiência enfrentam muita dificuldade no momento da consulta, uma vez que os meios eletrônicos e físicos não foram pensados para outras formas de acesso (informação verbal)⁴⁹.

Nota-se que essa falta de visibilidade do sistema de justiça gera diferentes emoções, dependendo da expectativa e dos desejos da mulher. Para aquelas que desejam a responsabilização penal do acusado, a inexistência de comunicação pode causar angústia e a sensação de que o Judiciário não está processando seu caso de forma diligente. Por outro lado, para a mulher que não deseja a ação penal, retira as medidas protetivas, reata com o agressor e acredita que encerrou o processo, essa falta de clareza pode transmitir uma falsa sensação de satisfação e paz, que será desmentida no futuro com a chegada da intimação.

Concluindo, a ausência de uma política sistemática de instrução por parte do Judiciário contribui para a dificuldade de efetivação do acesso à Justiça pelas mulheres vítimas de VDFM. Para remediar a distância entre o processo legislativo e as mulheres, o direito precisa ser capaz de se comunicar e ser compreendido pelas pessoas, sendo transparente, claro e acessível, de forma que não ocorram sucessivas crises de confiança (Branco, 2008).

Sem acesso a informações confiáveis sobre sua situação, muitas mulheres acabam se sentindo frustradas e desacreditadas, também influenciando na sua oportunidade de usufruir da justiça. Iniciativas de divulgação de informação realizadas por escritórios de advocacia podem ajudar a mitigar essa distância entre o judiciário e as mulheres, porém são disponibilizadas de forma difusa na internet, muitas vezes requerendo certo conhecimento técnico para encontrá-las ou não contendo informações que cobrem a fase processual de forma abrangente.

Outro aspecto importante do impacto do acesso à informação nos casos de VDFM é o fato de que mulheres que reivindicam seus direitos e, portanto, tiveram algum tipo de instrução jurídica, seja por meio de advogados ou assistentes sociais, possuem seus pedidos acatados pelo magistrado. Isso evidencia ainda mais a relevância e capacidade da informação na promoção de seu bem-estar e efetivação de seus direitos. Ainda, considerando a ampla discricionariedade envolvida na aplicação da LMP, a disseminação de informações sobre os direitos das mulheres permite que elas influenciem o andamento do processo judicial de forma a garantir que suas demandas sejam atendidas, promovendo uma justiça mais alinhada às suas necessidades.

49 *Ibidem*.

DESIGN PARA CIDADANIA: EXPLORANDO CAMINHOS INTERDISCIPLINARES NO COMBATE À VIOLÊNCIA DE GÊNERO

Este trabalho de conclusão de curso buscou explorar caminhos para a atuação do Design, em colaboração com o Direito, como um componente estratégico para auxiliar na tomada de decisões informadas na formulação de políticas públicas. Em particular, buscou-se evidenciar as perspectivas das mulheres ao interagirem com o sistema de justiça, investigando os obstáculos que dificultam sua presença e participação em todas as fases de investigação e do processo penal, em alinhamento com as Diretrizes Nacionais de Investigação Criminal com a Perspectiva de Gênero, de 2016⁵⁰.

As políticas públicas, como apontam Rejane e Antônio Suxberger (2023, p. 252), “operam como um complexo processo de interpretação do mundo”. Assim, essa iniciativa de pesquisa em Design propôs-se a atuar como uma “lente”, tornando visíveis as dinâmicas que influenciam a experiência de justiça e o acesso à justiça das mulheres em situação de violência.

Assim, não se trata de pensar, de forma isolada, como o Design poderia resolver a questão do acesso à justiça nos casos de VDFM. Para além de realizar o mapeamento da experiência, investigando os resultados abrangentes do acionamento da Justiça, o principal esforço deste trabalho foi buscar aproximar Design e Direito, entendendo, pela perspectiva de atores jurídicos e judiciários, como essa abordagem pode, potencialmente e de forma realista, integrar-se em seus cotidianos.

Por meio de consultas (*workshops*) com três juízas de Direito — identificadas como juíza A, juíza B e juíza C — e uma pesquisadora na área de gênero, deficiência e violências, evidenciou-se que o valor percebido da jornada se manifesta em várias dimensões, o que a torna uma ferramenta com grande potencial estratégico para o sistema de justiça. As entrevistadas apresentaram diferentes nuances em suas percepções sobre o valor e a utilidade do documento, refletindo suas distintas situações posicionais.

Em primeiro lugar, foi realizada uma análise do conteúdo representado na jornada, que, dentro das limitações de tempo das entrevistas, corroborou a credibilidade das informações, especialmente com o aporte de conhecimento de Thaís Becker, Mestre em Direito pela Universidade de São Paulo. Assim, o documento foi considerado confiável para abordar o tema em questão.

Quanto à forma e visualização da jornada, a juíza A considera que seria interessante ter outras formas de apresentação, com um enfoque mais centrado em momentos específicos e apresentados de maneira linear. Em contraste, a juíza B, embora confesse ter certa dificuldade em interpretar gráficos e diagramas, valoriza seu caráter visual, que “dá vontade de ficar olhando” e, em sua opinião, facilita a compreensão das informações de forma descomplicada. A juíza C também indicou que o formato da jornada ajuda a trazer maior clareza ao conteúdo, servindo como uma forma objetiva de demonstrar caminhos a serem seguidos.

Todas as entrevistadas responderam positivamente ao questionamento sobre a utilidade da jornada e, de forma unificada, reconheceram o potencial da pesquisa em Design para contribuir em suas atividades cotidianas e na formulação de políticas públicas. Para a juíza A, o material pode ser utilizado como uma ferramenta para facilitar o diálogo entre diferentes autoridades, ajudando na identificação de lacunas nos serviços, no apontamento de gargalos do Judiciário e na explicação do papel de cada agente na experiência de justiça da mulher. Ela acredita que esse material pode ser valioso tanto em contextos interinstitucionais quanto intra-institucionais.

Na perspectiva da juíza B, esse tipo de aplicação do Design é muito positiva na formulação de políticas públicas por criar uma representação evidenciando a perspectiva das mulheres, especialmente considerando a falta de disposição do sistema de justiça em escutá-las. Ela também vê a possibilidade de utilizar materiais como a jornada em seu cotidiano, principalmente para encontrar evidências da efetividade de seu trabalho e realizar uma avaliação contínua do sistema de justiça. Em sua opinião, existem muitas iniciativas de aprimoramento da Rede de Enfrentamento em andamento, porém não é incomum que tais políticas sejam formuladas a partir de uma certa pessoalidade. Assim, nem sempre estão alinhadas com as expectativas e necessidades das mulheres.

A juíza C reconhece a utilidade da jornada para o sistema de segurança pública, destacando-a como uma forma eficaz de visualizar os obstáculos no acesso à justiça. Ela valoriza especialmente a abordagem centrada na perspectiva da mulher.

Além disso, ela percebe a inovação no campo do Design como um componente com grande potencial para aprimorar os serviços de Justiça, realizar diagnósticos e criar mecanismos que efetivem o acesso à justiça.

Ainda, nessas conversas, foi possível observar o potencial para a aplicação prática da jornada. Por exemplo, a juíza A relatou não ter muita clareza sobre como as mulheres recebem informações sobre os serviços da rede e que não acompanha os momentos de comunicação oficial entre o Judiciário e as mulheres. Ela imagina que essas interações devem ser intimidadoras e confusas, embora, em sua comarca, isso tenha sido amenizado pelas comunicações realizadas pessoalmente por ela via WhatsApp. Quanto à sensação de justiça, a juíza expressou incerteza se os resultados que o sistema de justiça entrega atendem às expectativas das mulheres. Esses aspectos se encontram representados na jornada na forma de ações tomadas, pensamentos e sentimentos das mulheres ao acionar os dispositivos legais da LMP, o que evidencia sua utilidade como recurso para a análise e diagnóstico da experiência de justiça.

7.1 PERSPECTIVAS SOBRE A ATUAÇÃO DA REDE DE ENFRENTAMENTO E PRIORIZAÇÃO DE OBSTÁCULOS NO ACESSO À JUSTIÇA

Na priorização dos obstáculos no acesso à justiça, realizada pela juíza A, todos os pontos identificados foram considerados de alto impacto na experiência de justiça das mulheres sob a LMP. Além da sua plotagem na matriz de viabilidade e impacto, os obstáculos foram classificados em três categorias, conforme proposto por Gibbons (2021): *relacionado à interação*, *relacionado à jornada* e *relacionado à relação da mulher com o sistema de Justiça*. Essa categorização facilita a compreensão dos diferentes impactos de cada dificuldade enfrentada pelas mulheres em sua busca por justiça, permitindo a priorização de ações para abordar os pontos críticos de forma mais eficaz.

Os resultados foram representados segundo os elementos *prioridade* (ordenada de forma decrescente a partir da atribuição de valores de 10 a 0, extraídos do *workshop* de priorização); título descritivo do obstáculo; seu *contexto*; sua *categoria* e sua *classe*, tal qual apresentado na jornada.

PRIORIDADE (DECRESCENTE)	BARREIRA	CONTEXTO	CATEGORIA & CLASSE	TABELA 3 BARREIRAS NO ACESSO À JUSTIÇA. ELABORAÇÃO PRÓPRIA.
9.2	falta de acesso à assistência jurídica	a ausência de orientação jurídica deixa as vítimas em uma posição de vulnerabilidade diante das complexidades técnicas envolvidas nos casos de violência doméstica e familiar, e sua falta acentua o desequilíbrio entre a vítima e o agressor, que geralmente conta com alguma forma de representação legal. A complexidade do sistema judicial, sua linguagem técnica e rituais formais, torna ainda mais difícil para as mulheres compreenderem o processo e suas implicações. Sem o devido acompanhamento jurídico, muitas se sentem perdidas e desamparadas, resultando em um sistema que opera de forma incompreensível para as mulheres, limitando ainda mais seu acesso à justiça. (Ipea, 2015; CNJ; Ipea, 2019)	JORNADA ECONÔMICA	
8.9	falta de fiscalização da execução penal	a falta de agilidade na resposta judicial, a prescrição dos casos e as falhas em acolher as mulheres que procuram o Judiciário acabam por as deixar à mercê da violência e não é aderente com a proposição do Estado em combater a VDFM como uma questão pública, dado que a violência permanece não julgada. (CNJ; Ipea, 2019)	RELAÇÃO INSTITUCIONAL	
8.4	integração dos serviços da rede de enfrentamento	o baixo nível de integração dos serviços da rede contribuem para uma situação de sobrecarga da mulher, que deve ir de instituição à instituição, se deslocando pela cidade e arcando com as despesas de transporte e muitas vezes cuidado dos filhos. Ainda, potencializa que ocorram situações de revitimização, já que terá de recontar sua situação diversas vezes. (Informações obtidas por meio de entrevistas com agentes dos Postos Avançados de Atendimento à Mulher, realizadas em maio de 2023)	JORNADA INSTITUCIONAL	
8	esclarecimento processual (falta de informação e esclarecimentos sobre os procedimentos técnicos)	a falta de informações, especialmente de forma sistemática abrangendo todo o processo de denúncia e trâmite processual é um dos principais pontos fracos no acolhimento das mulheres pelo sistema de justiça. A Lei Maria da Penha é frequentemente mencionada, mas sem detalhes suficientes, levando a um desconhecimento dos direitos e, não raro, uma instrução equivocada ou incompleta das mulheres sobre os dispositivos da lei. Sem apoio jurídico, as vítimas não compreendem completamente o sistema judicial, as audiências e os direitos que possuem, dificultando sua participação efetiva no processo e contribuindo para que raramente elas possuam domínio sobre a situação processual. Ainda, possibilitando assim o próprio descumprimento da Lei Maria da Penha. (CNJ; Ipea, 2019; Ipea, 2015)	JORNADA INFORMACIONAL	
7.4	desconfiança no sistema público	a desconfiança no sistema público, devido ao medo, percepção de impunidade e falta de ajuda, faz com que muitas vítimas de violência evitem procurar a Justiça. Elas geralmente recorrem ao Judiciário apenas como último recurso, muitas vezes após experiências negativas com atendimentos inadequados. 61% das mulheres vítimas de violência doméstica em 2023 não denunciaram o ocorrido, preferindo buscar apoio inicialmente na família, amigos e igreja. (DataSenado, 2024; DIAS..., 2021)	JORNADA SOCIAL	



TABELA 3
(CONTINUAÇÃO I)
BARREIRAS NO
ACESSO À JUSTIÇA.
ELABORAÇÃO PRÓPRIA.

PRIORIDADE (DECRESCENTE)	BARREIRA	CONTEXTO	CATEGORIA & CLASSE
7.3	geolocalização e arquitetura dos equipamentos da rede	a localização, a estrutura física e disponibilidade de recursos humanos desses equipamentos são um primeiro desafio encontrado na trajetória da mulher, uma vez que há grande disparidade de qualidade e de distribuição entre unidades federativas e, dentro delas, entre capitais e interior. Ainda, deve-se levar em conta questões de acessibilidade aos endereços dentro da própria cidade, como proximidade com pontos de transporte público, segurança da região e acessibilidade urbana. (CNJ, 2023; CNJ; Ipea, 2019; Pasinato, 2010)	JORNADA INSTITUCIONAL
6.8	informações sobre os serviços (falta de conhecimento disseminado sobre os equipamentos da rede de enfrentamento)	a falta de conhecimento disseminado sobre os equipamentos públicos disponíveis dificulta o ingresso das mulheres na rede de proteção e acolhimento, contribuindo para a persistência e agravamento da violência. Mesmo com materiais e campanhas de divulgação, muitas mulheres ainda enfrentam dificuldades em obter informações sobre atendimento e têm pouca educação em direitos, acreditando erroneamente que perderão direitos ao abandonar seus lares ou que o agressor será preso imediatamente ao denunciar. (Rosado, 2023; DataSenado, 2024; Lemos, 2010)	JORNADA INFORMACIONAL
6,5	baixa transparência processual (baixa visibilidade do processamento dos feitos e trâmite processual)	frequentemente, até o momento da primeira audiência, as vítimas receberam apenas as instruções fornecidas no momento da denúncia, na delegacia. Devido à falta de informação e orientação jurídica, muitas mulheres chegam às audiências de instrução e julgamento sem compreender sua finalidade. Quase todas as mulheres expressam frustração por não terem sido instruídas sobre a audiência. (CNJ; Ipea, 2019)	JORNADA INSTITUCIONAL
6.4	informações fragmentadas	não há, de forma centralizada, informações sobre os equipamentos da rede, direitos da mulher, funcionamento do processo criminal, medidas protetivas etc. de forma disseminada e acessível. Informações mais técnicas, como o trâmite processual e questões judiciais são de difícil acesso sem conhecimento jurídico. (Yoshimura, 2023)	JORNADA INFORMACIONAL
5.6	falta de atendimento qualificado	a falta de atendimento qualificado em tribunais e delegacias é uma queixa comum entre mulheres que buscam os equipamentos da rede, colocando-as em posições vulneráveis. Relatos mostram profissionais desrespeitosos e inadequados, como advogados e policiais que minimizam ou ridicularizam suas situações. A interação entre os serviços públicos e as usuárias é crucial, podendo determinar o sucesso ou fracasso do processo, e os agentes têm a responsabilidade de interromper ou perpetuar a violência. (Lemos, 2010; Por que [...], 2019; CNJ; Ipea, 2019)	INTERAÇÃO INSTITUCIONAL
5.6	insegurança e risco pessoal	a fase de ruptura da relação violenta é crítica, e a falta de suporte adequado pode aumentar o risco para a mulher. Informações incompletas ou inadequadas podem deixá-las em situação de vulnerabilidade e risco. (Bueno <i>et al.</i> , 2013)	JORNADA INSTITUCIONAL

PRIORIDADE (DECRESCENTE)	BARREIRA	CONTEXTO	CATEGORIA & CLASSE	TABELA 3 (CONTINUAÇÃO II) BARREIRAS NO ACESSO À JUSTIÇA. ELABORAÇÃO PRÓPRIA.
5.4	dependência financeira/falta de autonomia financeira	em uma sociedade que valoriza o casamento heterossexual e a visão tradicional de família, a dependência econômica é frequentemente imposta como parte do papel da mulher, criando uma situação em que a vítima se encontra emocionalmente e financeiramente atada ao agressor. Essa dependência reforça o medo de retaliação e a insegurança quanto ao futuro, caso a mulher decida denunciar a violência. (Mas por [...], 2018; Eles..., 2020)	JORNADA ECONÔMICA	
5.1	violência que permanece não julgada	a falta de agilidade na resposta judicial, a prescrição dos casos e as falhas em acolher as mulheres que procuram o Judiciário acabam por as deixar à mercê da violência e não é aderente com a proposição do Estado em combater a VDFM como uma questão pública, dado que a violência permanece não julgada. (CNJ; Ipea, 2019)	JORNADA SOCIAL	
5	baixa observabilidade da Justiça	sem assistência jurídica, o sistema de Justiça se torna completamente opaco para as mulheres, uma vez que não existe comunicação sobre os fatos e não há formas de acompanhar o trâmite dos feitos. A falta de visibilidade do sistema de justiça gera diferentes emoções, dependendo da expectativa e dos desejos da mulher. Para aquelas que desejam a responsabilização penal do acusado, a inexistência de comunicação pode causar angústia e a sensação de que o Judiciário não está processando seu caso de forma diligente. Por outro lado, para a mulher que não deseja a ação penal, retira as medidas protetivas, reata com o agressor e acredita que encerrou o processo, essa falta de clareza pode transmitir uma falsa sensação de satisfação e paz, que será desmentida no futuro com a chegada da intimação.	RELAÇÃO INSTITUCIONAL	
4.9	educação em direitos (falta de conhecimento disseminado sobre direito das mulheres e dispositivos da LMP)	a falta de conhecimento disseminado sobre os direitos das mulheres e os dispositivos da Lei Maria da Penha (LMP) constitui um grande obstáculo para as mulheres que buscam romper o ciclo de violência através da via judicial. Reflete a baixa visibilidade do fenômeno da violência doméstica e o desconhecimento dos direitos das vítimas, bem como dos deveres dos órgãos públicos em tais situações e, ainda, impede que muitas mulheres compreendam plenamente os mecanismos de proteção e apoio disponíveis, limitando suas chances de buscar e obter justiça de forma eficaz. (Rosado, 2023; Yoshimura, 2023; DataSenado, 2024; CNJ; Ipea, 2019)	JORNADA INFORMACIONAL	
4.9	comunicação ineficiente e intimidadora	a comunicação oficial entre o Judiciário e as mulheres vítimas de violência é considerada ineficiente e intimidadora, empregando uma linguagem difícil de ser compreendida e falta de clareza, além de não se fazer presente de forma consistente durante o trâmite processual. As mulheres relatam frustração pela ausência de informações úteis e acessíveis, o que gera temor, dificulta o entendimento de sua situação legal e indica que seu conteúdo não é compreensível pelas mulheres, não é cordial nem coloquial, e não traz benefício pessoal para elas. (CNJ; Ipea, 2019; Frascara, 2011; Redig, 2010)	INTERAÇÃO INFORMACIONAL	

TABELA 3
(CONTINUAÇÃO III)
BARREIRAS NO
ACESSO À JUSTIÇA.
ELABORAÇÃO PRÓPRIA.

PRIORIDADE (DECRESCENTE)	BARREIRA	CONTEXTO	CATEGORIA & CLASSE
4.8	cultura patriarcal	a cultura patriarcal perpetua a violência doméstica ao valorizar o casamento heterossexual, omitir testemunhas de violência e manter a dependência econômica e emocional da vítima. Denunciar a violência desafia o ideal tradicional de família, gerando vergonha na vítima e perpetuando desigualdades de poder baseadas em gênero. (Mas por [...], 2018; Bueno <i>et al.</i> , 2023)	JORNADA SOCIAL
4.8	juízo de valor dos agentes policiais e judiciais	o contexto da violência é complexo e afeta a autoimagem e o psicológico das vítimas, que frequentemente enfrentam juízos de valor, descaso, machismo e patriarcalismo dentro da estrutura de justiça. A falta de funcionários qualificados impactam negativamente o acolhimento pelo Judiciário, e os atores jurídicos muitas vezes reforçam papéis tradicionais de gênero, culpabilizando as mulheres pela violência sofrida. (CNJ; Ipea, 2019; Ipea, 2015)	INTERAÇÃO SOCIAL
4.8	falta de acolhimento pelas instituições de justiça	as instituições jurídicas mostram pouca disposição em acolher vítimas de violência doméstica e familiar, evidenciado pela falta de sensibilidade na divulgação de audiências e apoio emocional, contribuindo para um ambiente intimidador. (CNJ; Ipea, 2019)	INTERAÇÃO INSTITUCIONAL
4.8	alta heterogeneidade nas respostas judiciais	entre as varas especializadas, existe uma grande heterogeneidade nas respostas oferecidas pelo Judiciário às mulheres que buscam o sistema de Justiça. Devido à sua natureza bastante autônoma, os juizados (e, por extensão, seus magistrados) possuem alto poder discricionário, assim, o perfil dos profissionais que atuam nas linhas de frente da aplicação da LMP é de suma importância. (Severi, 2022; CNJ;Ipea, 2019)	JORNADA INSTITUCIONAL
4.7	invisibilidade da violência de gênero	historicamente, a violência de gênero foi legitimada por preceitos políticos, religiosos e dispositivos institucionais. A socialização dos valores patriarcais fez com que comportamentos, práticas e discursos violentos contra mulheres fossem naturalizados. Dessa forma, não é raro que a violência doméstica e familiar passe despercebida até por quem a sofre. (DataSenado, 2024; Bueno <i>et al.</i> , 2023; Suxberger, 2021)	JORNADA SOCIAL
4.7	morosidade processual	a demora no tempo de resposta judicial muitas vezes resulta na prescrição do crime ou em longos períodos de espera para um julgamento, pelo qual, na maioria dos casos, a mulher espera sem receber uma notícia sequer do trâmite processual. Essa lentidão afeta diretamente a eficácia das medidas protetivas e, ao longo dos anos, pode comprometer a memória da vítima, gerar contradições em depoimentos e até mesmo levar a uma reconciliação com o agressor, enfraquecendo o processo. A falta de celeridade também desestimula o comparecimento das partes às audiências e deixa as mulheres vulneráveis à continuidade da violência, contradizendo o compromisso do Estado de tratar a violência doméstica como uma questão pública. (CNJ, 2023; CNJ; Ipea, 2019)	JORNADA INSTITUCIONAL

PRIORIDADE (DECRESCENTE)	BARREIRA	CONTEXTO	CATEGORIA & CLASSE	TABELA 3 (CONTINUAÇÃO IV) BARREIRAS NO ACESSO À JUSTIÇA. ELABORAÇÃO PRÓPRIA.
4.7	espaço de fala	as dificuldades colocadas pelas barreiras de linguagem e ritos, agravadas pela falta de esclarecimento e assistência jurídica faz com que as mulheres tenham pouco espaço de fala para expressar suas vontades, necessidades e expectativas junto ao Judiciário, especialmente no momento da audiência de instrução e julgamento. Assim, dificultando a realização de seus objetivos e adicionando cargas emocionais negativas à sua experiência de justiça. (CNJ; Ipea, 2019; CNJ, 2023; CNJ; Ipea, 2019)	RELAÇÃO INSTITUCIONAL	
4.4	sobrecarga do sistema de justiça	o sistema de Justiça enfrenta dificuldades em oferecer atendimento ágil e humanizado devido ao alto volume de processos. Em 2022, o TJSP tinha uma taxa de congestionamento de 65,8% em processos de VDFM e feminicídio, com um índice de atendimento à demanda de 88,9%, indicando acúmulo de casos pendentes. (CNJ, 2023)	INTERAÇÃO INSTITUCIONAL	
4	limitação de agência	a participação da mulher nos processos frequentemente enfrenta desafios que restringem sua capacidade de agência, agravados pela restrição de possibilidade de escolha e pelo acesso limitado à informação, resultando na diminuição gradual de sua influência no desenrolar das etapas legais. Além disso, as possibilidades de exercer controle sobre os resultados é baixa, visto que a mulher participa, na grande maioria das vezes, como uma parte acessória do processo. Ademais, como mencionado anteriormente, as soluções possíveis para sua situação são, muitas vezes, limitadas dentro da estrutura do Judiciário. (CNJ; Ipea, 2019)	RELAÇÃO INSTITUCIONAL	

Observa-se que a maioria dos obstáculos se enquadra na categoria *jornada*, o que sugere que as vítimas enfrentam múltiplas dificuldades que estão enraizadas na estrutura dos processos e organizações. Seus impactos se acumulam afetando toda sua trajetória junto ao sistema de justiça, sugerindo a necessidade de uma análise mais profunda das práticas institucionais e dos procedimentos envolvidos.

O processo de priorização revelou os principais pontos em que o Judiciário enfrenta maior dificuldade em abordar incluem, em ordem decrescente:

1. Cultura patriarcal
2. Falta de acolhimento pelas instituições de Justiça
3. Sobrecarga do sistema de Justiça
4. Limitação de agência das mulheres
5. Morosidade processual
6. Alta heterogeneidade nas respostas judiciais
7. Comunicação ineficiente e intimidadora
8. Juízo de valor dos agentes policiais e judiciais
9. Invisibilidade da violência de gênero
10. Falta de espaço de fala das mulheres durante o processo penal
11. Educação em direitos
12. Violência que permanece não julgada
13. Insegurança e risco pessoal das mulheres ao iniciarem a rota crítica
14. Dependência financeira/ falta de autonomia financeira de mulheres em situação de violência
15. Falta de atendimento qualificado nos serviços da rede

Em contrapartida, esses pontos foram apontados como entre os de maior impacto na jornada das mulheres. É relevante observar que a maioria dos obstáculos classificados como referentes à *relação da mulher com o sistema de justiça* — categoria importante por abranger os efeitos menos tangíveis da experiência, como a perda de confiança e rompimento da relação com a instituição — também pertence nesse grupo, considerado de menor viabilidade para solução exclusiva pelo Judiciário. Isso destaca a urgência de uma abordagem sistêmica e multidisciplinar que busque promover mudanças estruturais, tanto nas instituições de justiça quanto na sociedade como um todo.

As questões mais viáveis de serem tratadas pelo Judiciário foram identificadas como, em ordem decrescente:

- | | |
|--|------------------------------------|
| 1. Falta de acesso à assistência jurídica | 6. Desconfiança no sistema público |
| 2. Falta de fiscalização da execução penal | 7. Informações fragmentadas |
| 3. Falta de integração dos serviços da rede de enfrentamento | 8. Informações sobre os serviços |
| 4. Geolocalização dos equipamentos da rede | 9. Baixa transparência processual |
| 5. Esclarecimento processual | |

De forma complementar essa análise, as juízas A, B e C compartilharam suas perspectivas sobre a atuação da Rede de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e suas expectativas para o futuro das políticas públicas para combate à violência de gênero. A juíza A considera que a atuação da rede é bem-sucedida quando há a atuação multidisciplinar com os demais integrantes, esperando que, nos próximos cinco anos, essa colaboração seja fortalecida, especialmente no que diz respeito à prevenção da violência.

A juíza B, por sua vez, reconhece os avanços significativos no combate à violência doméstica, observando uma transição de um estado de inação para um compromisso ativo. Para o futuro, ela espera que as políticas públicas continuem a avançar, aumentando a eficácia dos serviços da rede, principalmente nos eixos de prevenção e proteção.

A juíza C destaca como um marco de sucesso da rede a identificação dos obstáculos no acesso à justiça e a integração eficiente entre os diferentes atores envolvidos, o que possibilita respostas rápidas às demandas das mulheres. Em seu olhar para os próximos anos, ela enfatiza a necessidade de capacitação dos atores da rede em questões de gênero e o fortalecimento dos dispositivos já existentes, além da priorização das demandas relacionadas ao combate à violência de gênero na formulação de políticas públicas.

Essas visões convergem para um objetivo comum: o aprimoramento da atuação da Rede de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, visando garantir a proteção e o apoio adequados às mulheres em situação de violência. Es-

ses padrões sugerem que tanto a integração institucional quanto o fortalecimento de medidas preventivas e educacionais são áreas prioritárias. As perspectivas das juízas se alinham com os principais obstáculos relatados, indicando que os esforços futuros devem focar na colaboração, fiscalização, capacitação e acesso à informação para aprimorar a rede de enfrentamento à violência doméstica.

08

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como estabelecido nas Diretrizes Nacionais de Investigação Criminal com a Perspectiva de Gênero (2016), é necessário modernizar os procedimentos do Judiciário de forma a colocar as mulheres vítimas de VDFM no centro da investigação, facilitando sua presença e participação em todas as fases da investigação e processo penal, sendo essencial a promoção de confiança no Judiciário (Mello; Paiva & Sabadell, 2022). Entretanto, dado o atual cenário de violência crescente e relatos de insatisfação com os métodos de obtenção de justiça, os desafios parecem enormes.

Este trabalho, ao mapear a experiência da mulher ao acionar os dispositivos legais previstos na Lei Maria da Penha, buscou explorar como a pesquisa em Design, em colaboração com o Direito, pode auxiliar na investigação dos resultados abrangentes do acionamento da Justiça. Propondo formas de qualificar, demonstrar e representar a interação entre a mulher e o Poder Público na proposta da lei, além de explorar caminhos para essa aplicação interdisciplinar para a formulação e avaliação de políticas públicas para o combate à VDFM.

As mulheres enfrentam diversas dificuldades em sua jornada para romper o ciclo de violência e, embora suas trajetórias até o sistema de justiça sejam variadas — de forma planejada e estratégica, em situações de emergência extrema de saúde ou ao longo de vários anos — é comum que, ao chegarem aos serviços da rede, encontrem os mesmos obstáculos.

Ao representar essas trajetórias na forma da jornada, com a centralidade da perspectiva da mulher, podemos aproximar essas experiências dos profissionais da rede, facilitando seu engajamento ao promover, de forma eficaz, o acesso à informação sobre os resultados do acionamento da rede. Assim, fornecendo evidências

do desempenho do sistema de justiça, auxiliando na tomada de decisões informadas na formulação de políticas públicas, e funcionando como uma ferramenta de avaliação contínua da vivência sob a LMP. Além disso, foi possível identificar diversos aspectos sobre a experiência das mulheres e as características dos obstáculos no acesso à justiça.

Pensa-se a pesquisa em Design voltada para a cidadania como um fator de transformação social, que possui grande responsabilidade na busca por justiça e capacidade de atuar nos aspectos de justiciabilidade e boa qualidade dos serviços da rede.

As respostas à abordagem proposta nesta pesquisa foram positivas, indicando um caminho promissor para a articulação de iniciativas que unam o setor público, o Direito e a pesquisa em Design. Espera-se que esta iniciativa possa ser replicada, expandida e aprimorada, a partir deste trabalho.

Como recomendações para o aprimoramento da experiência de justiça das mulheres em situação de VDFM ao buscarem o sistema de justiça, esta pesquisa indica como oportunidades de ação:

1. O contínuo investimento em políticas de educação anti-machistas e ações afirmativas para mulheres, atuando na desconstrução de estereótipos de gênero e imagens de controle que colocam a mulher em posições de menor valor.
2. A criação de mecanismos e significadores que possam aumentar a participação, autonomia e centralidade das mulheres nos processos de investigação e penal.
3. O fortalecimento de mecanismos e condições técnicas que tornem o funcionamento do sistema de Justiça mais transparente, promovendo confiança no sistema público e o maior controle e participação da mulher sobre seu caso. Isso inclui formas de buscar ajuda e visualizar o andamento do seu caso, com menor mediação de assistência jurídica possível para compreender o passo-a-passo do trâmite processual.
4. O acolhimento através da escuta ativa para entender a diversidade de objetivos apresentados pelas mulheres que procuram a rede de enfrentamento. A partir dessa compreensão, oferecer respostas rápidas e adequadas a sua situação, resguardando seus reais interesses e necessidades, não se limitando aos procedimentos institucionais.
5. Maior integração dos serviços da rede, de modo a evitar a sobrecarga da mulher, minimizando sua revitimização, des-

locamento, exposição, gastos com transporte e cuidados dos filhos e valorizando seu tempo.

6. A adequação do espaço físico de delegacias e tribunais para garantir a acessibilidade e a permanência das mulheres nesses ambientes é fundamental. Isso inclui a presença de rampas e elevadores adequados, mas também de brinquedotecas e salas privativas para espera e atendimento.
7. O fortalecimento da rede informal e formal de apoio à mulher, assim como iniciativas que promovem a defesa e divulgação dos direitos das mulheres, visando a disseminação de informações sobre a LMP, sensibilização sobre a situação de violência e sobre os equipamentos disponíveis à elas.
8. Treinamento de profissionais do setor público (não se limitando à rede especializada) para atendimento com perspectiva de gênero, garantindo um acolhimento digno para a mulher que procurar qualquer equipamento público, facilitando o ingresso dela na rede de proteção, se assim desejar.
9. O fornecimento de informações de forma planejada e sistemática, desde o momento de intenção de denúncia até o fim do processo criminal, vindas dos próprios órgãos de justiça, aproximando a mulher de seus processos. Entregando valor na forma de informações úteis, de forma oportuna, didática e acessível. Isso inclui instruções de como navegar o sistema de Justiça e onde buscar ajuda, empoderando a mulher em sua jornada para rompimento do ciclo da violência. Esse apontamento leva em consideração que, uma vez que a falta de assistência jurídica é o padrão, em um primeiro momento parece oportuno remediar essa lacuna por meio de uma comunicação mais efetiva entre a mulher e os órgãos públicos.
10. A utilização de uma linguagem clara e não-sexista nas decisões, atas e notas informativas é essencial para evitar a reprodução e promoção de uma visão androcêntrica do mundo. Esse cuidado visa proporcionar acolhimento e transparência, fundamentais para a construção de confiança no processo judicial (Gómez, 2020).
11. Potencializar o acesso à informação sobre a proposta da LMP. Desenvolvimento de espaços digitais, assim como materiais editoriais impressos, que centralizem informações sobre direitos das mulheres, equipamentos da rede e funcionamento

dos processos de denúncia e trâmite do processo penal. Essas informações devem ser apresentadas de forma progressiva, permitindo que as mulheres avaliem as melhores opções para suas necessidades, facilitando a tomada de decisão de ingresso na rede ou de procura da Justiça. Uma grande questão a ser abordada é o fato das mulheres não se reconhecerem como vítimas de violência, sendo a sensibilização para início da rota crítica um ponto de especial atenção.

Ademais, como coloca Thaís Becker, precisamos revisar o imaginário sobre o agressor, ampliando a compreensão para outros tipos de relações abusivas que não se concentram na figura do marido, do homem ou do patriarca. É importante discutir o afeto, além da violência. Devemos aprender a nomear a violência, mas também o amor, reconhecendo a importância das relações de cuidado para romper com a dependência emocional em vínculos marcados por atos violentos (informação verbal)⁵¹.

51 Informações fornecidas em entrevista com Thaís Becker, mestra em Direitos Humanos (FDUSP) e pesquisadora na área de gênero, deficiência e violências, em outubro de 2024.

REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA SENADO. Vira lei obrigação de notificar casos de violência contra a mulher em 24 horas. **Senado Notícias**, 11 dez. 2019. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2019/12/11/vira-lei-obrigacao-de-notificar-casos-de-violencia-contra-a-mulher-em-24-horas>>. Acesso em: 15 out. 2024>.
- ALMEIDA, Ana Júlia Melo. Gênero como modo de leitura para a história do design. In: ALMEIDA, Ana Julia Medo; FLESLER, Griselda; SANTOS, Maria Cecília Loschiavo dos; NORONHA, Raquel. **Design e gênero: Experiências coletivas de ensino**. 1. ed. São Luís: EDUFMA, 2024. cap. 2, p. 34-62.
- ARBOIT, Jaqueline; PADOIN, Stela Maris de Mello; PAULA, Cristiane Cardoso de. **Critical path of women in situation of violence: an integrative literature review**. Rev Bras Enferm. 2019;72 (Suppl 3) :321-32. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0265>
- BRANCO, Patrícia. **O acesso ao direito e à justiça: Um direito humano à compreensão**. Oficina do CES, [s. l.], ed. 305, maio 2008. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/277189202_O_acesso_ao_direito_e_a_justica_Um_direito_humano_a_compreensao. Acesso em: 2 jan. 2023.
- BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Sílvia Pimentel é reeleita por mais quatro anos na CEDAW. **Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania**, Distrito Federal, 31 jul. 2008. Disponível em: https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/politicas-para-mulheres/arquivo/area-imprensa/ultimas-noticias/2008/07/not_sil_pim_e_ree_por_mais_4_anos_na_cedaw. Acesso em: 11 out. 2024.
- BUENO, Samira *et al.* **Visível e invisível: a vitimização de mulheres no Brasil**. 4. ed. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), 2023. Relatório. Disponível em: <https://publicacoes.forumseguranca.org.br/bitstreams/f485a782-01e7-447e-9768-6f29f124ac1a/download>. Acesso em: 3 maio 2024.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ); INSTITUTO DE PESQUISA APLICADA (IPEA). **O poder judiciário no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra as mulheres**. 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/7b7cb6d9ac9042c8d3e-40700b80bf207.pdf>. Acesso em: 10 maio 2024.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **O Poder Judiciário na aplicação da Lei Maria da Penha**. Brasília, 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/relatorio-violencia-domestica-2023.pdf>>. Acesso em: 06 maio 2024>.
- DATASENADO. **Pesquisa Nacional de Violência contra a Mulher**. 2023. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/pesquisanacional>>. Acesso em: 03 abril 2024.
- DAVIS, Martha. **What Is Essential: Legal Design and Client Stories**. 2021. 13º Elon Law Journal. Northeastern University School of Law. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3783471>. Acesso em: 03 out 2024.
- DURÁN, Valeria; FLESLER, Griselda; MORETTI, Celeste. Representaciones corporales en las pruebas forenses: un desafío del diseño. In: MAFFÍA, Diana; GÓMEZ, Patrícia; MORENO, Aluminé; MORETTI, Celeste (org.). **Intervenciones feministas para la igualdad y la justicia**. 1. ed. Buenos Aires: Editorial Jusbares, 2020. cap. 3, p. 14-27.
- ELES Matam Mulheres. Produção: Vanessa Lorenzini. Youtube: TV Cultura, 2020. 48 min. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=fc6W4cBfSJU>. Acesso em: 12 maio 2024.
- FLESLER, Griselda. ¿Qué tiene el género con el diseño?: Recorridos de un campo en construcción. In: ALMEIDA, Ana Julia Medo; FLESLER, Griselda; SANTOS, Maria Cecília Loschiavo dos; NORONHA, Raquel. **Design e gênero: Experiências coletivas de ensino**. 1. ed. São Luís: EDUFMA, 2024. cap. 3, p. 62-92.
- FRASCARA, Jorge. **¿Que es el diseño de la información?**. 1 ed. Buenos Aires: Infinito, 2011.

- GIBBONS, Sarah. Three Levels of Pain Points in Customer Experience. **Nielsen Norman Group**. 2021. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/pain-points/>. Acesso em: 17 maio 2024.
- GLOBO. Dias de pavor e a busca pela ajuda: conheça a história de mulheres que denunciaram a violência doméstica durante a pandemia. **G1**. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/monitor-da-violencia/noticia/2021/08/07/dias-de-pavor-e-a-busca-pela-ajuda-conheca-historias-de-mulheres-que-denunciaram-a-violencia-domestica-durante-a-pandemia.ghtml>. Acesso em: 08 maio 2024.
- GOMES, Rosilene Pimentel. **“Para chegar aqui arrastei correntes”: Análise da rota crítica de mulheres em situação de violência na cidade de São Paulo**. Orientador: Nívia Valença Barros. 2021. Tese de Mestrado (Política Social) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2021.
- GÓMEZ, Patricia Laura. Androcentrismo jurídico y subalternización de sujetos de derechos a través del lenguaje. In: MAFFÍA, Diana; GÓMEZ, Patricia; MORENO, Aluminé; MORETTI, Celeste (org.). **Intervenciones feministas para la igualdad y la justicia**. 1. ed. Buenos Aires: Editorial Jusbares, 2020. cap. 3, p. 114-137.
- INSTITUTO MARIA DA PENHA (IMP). **Quem é Maria da Penha**. 2024. Disponível em: <https://www.institutomariadapenha.org.br/quem-e-maria-da-penha.html>. Acesso em: 23 maio 2024.
- INSTITUTO PATRÍCIA GALVÃO; INSTITUTO LOCOMOTIVA. **Violência doméstica contra a mulher na pandemia**. 2020. Disponível em: <https://dossies.agenciapatriciagalvao.org.br/dados-e-fontes/pesquisa/violencia-domestica-contr-a-mulher-na-pandemia-instituto-patricia-galvao-locomotiva-2020/>. Acesso em: 13 maio 2024.
- IPEA, 2015. **Violência contra a mulher e as práticas institucionais**. Brasília: Ministério da Justiça, Secretaria de Assuntos Legislativos (SAL). 2015. Série pensando o direito. ISBN: 978-85-5506-024-3.
- ISHIDA, Ana Carolina. Estudo comparativo da jornada de usuário, seus elementos e aplicações em diferentes etapas de projeto de design de serviços. **31º SIICUSP FAUUSP: Caderno de resumos**, São Paulo, p. 137-138, 2023.
- KALBACH, Jim. **Mapeamento de experiências**. 2. ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2022.
- KIM, Miso *et al.*. Locked down with abusers: Designing for the dignity and autonomy of domestic violence survivors during the Covid-19 pandemic. **Bilbao: DRS2022**, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.21606/drs.2022.298>. Acesso em: 3 maio 2024.
- LEMOS, Marilda de Oliveira. **Alívio e tensão: um estudo sobre a interpretação e a aplicação da lei Maria da Penha nas Delegacias da Mulher e Distritos Policiais da Seccional de Polícia de Santo André**. São Paulo. 2010. Tese (Doutorado em Sociologia) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8132/tde-27042010-083822/pt-br.php>. Acesso em: 2 de jan. 2023.
- MAFFÍA, Diana; GÓMEZ, Patricia Laura; MORENO, Aluminé; MORETTI, Celeste. Introducción. In: MAFFÍA, Diana; GÓMEZ, Patricia; MORENO, Aluminé; MORETTI, Celeste (org.). **Intervenciones feministas para la igualdad y la justicia**. 1. ed. Buenos Aires: Editorial Jusbares, 2020. p. 9-14.
- MANSUIDO, Mariane. Ciclo da violência doméstica: saiba como identificar as fases de um relacionamento abusivo. In: **Câmara Municipal de São Paulo**. Mulheres. 6 ago. 2020. Disponível em: <https://www.saopaulo.sp.leg.br/mulheres/ciclo-da-violencia-domestica-saiba-como-identificar-as-fases-de-um-relacionamento-abusivo/#:~:text=CPI%20da%20Mulher,-Ciclo%20da%20viol%C3%Aancia%20dom%C3%A9stica%3A%20saiba%20como%20identificar,fases%20de%20um%20relacionamento%20abusivo&text=O%20termo%20n%C3%A3o%20%C3%A9%20novo,abusivos%20em%20uma%20rela%C3%A7%C3%A3o%20afetiva>. Acesso em: 21 dez. 2022.
- MAS POR que ela não denuncia?. Produção: Mikaella Pedrosa. Youtube: Mikaella Pedrosa, 2018. TCC (Graduação) – Bacharelado em Jornalismo, Universidade Federal da Paraíba, Belém. 23 min. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=vteR8lOXoRQ>. Acesso em: 12 maio 2024.

- MELLO, Andriana Ramos de; PAIVA, Livia de Meira Lima; SABADELL, Ana Lúcia. **Lei Maria da Penha na prática**. São Paulo: Editora Revista Dos Tribunais, 2019.
- NEITSCH, Joana. A mulher que mudou o Código Civil: Sílvia Pimentel, advogada, doutora em Filosofia do Direito. **Gazeta do Povo**, 10 abr. 2014. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/vida-publica/justica-direito/entrevistas/a-mulher-que-mudou-o-codigo-civil-8vcpwym8s9kbd63j83wlbktvy/>. Acesso em: 11 out. 2024.
- NORMAN, Don. **Design for a Better World: Meaningful, Sustainable, Humanity Centered**. 1. ed. Cambridge: The MIT Press, 2023.
- OUVIDORIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS. **Balanço 2019 - Ligue 180**. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2020-2/maio/BalanoDisque180v21.pdf>. Acesso em: 03 abril 2024.
- PASINATO, Wânia. **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**. Acesso em 25 jul. 2015. Revista Direito GV [online]. 2015, v. 11, n. 2, pp. 407-428. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1808-2432201518>. ISSN 2317-6172. Acesso em: 21 outubro 2023.
- PASINATO, Wânia. **Lei Maria da Penha. Novas abordagens sobre velhas propostas. Onde avançamos?**. Civitas - Revista de Ciências Sociais, vol. 10, núm. 2, maio-agosto, 2010, pp. 216-232. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, Brasil.
- POR QUE ela simplesmente não denuncia?. TEDxUFMT. Youtube: TEDx TALKS, 2019. 22 min. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=EEXvxKIXJHE>. Acesso em: 12 maio 2024.
- PROJETO COMPROVA. Maria da Penha: entenda o caso que originou lei de proteção a mulheres vítimas de violência. **Estadão**, 9 ago. 2023. Disponível em: <https://www.estadao.com.br/estadao-verifica/entenda-o-caso-de-maria-da-penha-que-originou-lei-de-protacao-a-mulheres-vitimas-de-violencia/>. Acesso em: 23 maio 2024.
- ROSADO, Camila Costa Santos *et al.*. **Design e Direito no combate à violência doméstica e familiar contra a mulher no município de São Paulo: uma experiência interdisciplinar**, p. 1631-1642. In: . São Paulo: Blucher, 2024. ISSN 2318-6968, DOI 10.5151/cidiconcic2023-109_647485.
- ROSADO, Camila Costa Santos; CURCIO, Gustavo Orlando Fudaba. Design para cidadania: sintaxe visual e projeto editorial de cartilhas voltadas para o combate à violência doméstica contra a mulher. 2023, **Anais do 31º SIICUSP**. São Paulo: FAUUSP, 2023. . Acesso em: 11 maio 2024.
- REDIG, Joaquim. Não há cidadania sem informação, nem informação sem design. **InfoDesign, Revista Brasileira de Design da Informação**, v. 1, n. 1, p. 51–59, 2010. DOI: 10.51358/id.v1i1.4. Disponível em: <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/4>. Acesso em: 31 dez. 2022.
- SANTOS, Maria Cecília Loschiavo dos. Presença feminina e a constituição do campo do design no Brasil. In: ALMEIDA, Ana Julia Medo; FLESER, Griselda; SANTOS, Maria Cecília Loschiavo dos; NORONHA, Raquel. **Design e gênero: Experiências coletivas de ensino**. 1. ed. São Luís: EDUFMA, 2024. cap. 1, p. 18-34.
- SEN, Amartya. **A ideia de justiça**. 1. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2011. 496 p. ISBN 8535919279.
- SEVERI, Fabiana. **Jornadas do judiciário na implementação da Lei Maria da Penha**. Universidade de São Paulo. Instituto de Estudos Avançados, 2022. DOI: <https://doi.org/10.11606/9786587773346>. Disponível em: www.livrosabertos.abcd.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/book/884. Acesso em: 5 maio 2024.
- STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob (orgs.). **Isto é design thinking de serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2014. ISBN 9788582602188.
- SUXBERGER, Rejane Jungbluth. O invisível assédio sexual nosso de todos os dias. **TJDF**, 2021. Disponível em: www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2021/o-invisivel-assedio-sexual-nosso-de-todos-os-dias. Acesso em: 12 maio 2024.
- SUXBERGER, Antonio Henrique Graciano; SUXBERGER, Rejane Jungbluth Teixeira. O gênero nas políticas pú-

blicas: uma análise do programa Justiça pela Paz em Casa. **Revista Jurídica**, [S.l.], v. 4, n. 76, p. 241 - 260, out. 2023. ISSN 0103-3506. Disponível em: <<https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/5097>>. Acesso em: 08 out. 2024. doi:<http://dx.doi.org/10.26668/revistajur.2316-753X.v4i76.5097>.

TOMÉ, Danila Suárez. Lo personal es político em contexto. In: MAFFÍA, Diana; GÓMEZ, Patricia; MORENO, Aluminé; MORETTI, Celeste (org.). **Intervenciones feministas para la igualdad y la justicia**. 1. ed. Buenos Aires: Editorial Jusbaire, 2020. cap. 1, p. 14-27.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO (TJSP). **Varas e Anexos de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher**. [s.d.]. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Comesp/Comesp/LocaisAtendimento>. Acesso em: 7 maio 2024.

VIOLÊNCIA Doméstica: entender para combater. Produção: Ministério Público do Estado da Bahia. Youtube. 2017. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=bfsw2TW1zUk>. Acesso em: 4 jun. 2024.

WALTON, Phoebe. James v Birnmann: The potential of critical design for examining legal issues. **DRS2022: Bilbao**, 25 jun. 2022. DOI <https://doi.org/10.21606/drs.2022.393>. Disponível em: <https://dl.designresearchsociety.org/drs-conference-papers/drs2022/researchpapers/106/>. Acesso em: 02 jan. 2023.

YOSHIMURA, Luiza Midori; CURCIO, Gustavo Orlando Fudaba. Design para cidadania: design e direito no combate à violência doméstica contra a mulher. 2023, **Anais do 31º SIICUSP**. São Paulo: FAUUSP, 2023. Acesso em: 04 maio 2024.

ZANLORENSSI, Gabriel; FRONER, Mariana. Zona leste é a mais populosa da cidade de São Paulo. **Nexo**, 2024. Disponível em: < <https://www.nexojornal.com.br/grafico/2024/03/21/sao-paulo-populacao-zona-leste-zona-mais-populosa>>. Acesso em: 15 maio 2024.

FIGURAS & TABELAS

FIGURAS

FIGURA 1	sistematização no Notion	20
FIGURA 2	versão inicial da jornada (2023)	21
FIGURA 3	versão intermediária da jornada (2024)	22
FIGURA 4	primeira sessão do workshop: reflexões sobre o mapeamento	23
FIGURA 5	segunda sessão do workshop: priorização de barreiras no acesso à Justiça	23
FIGURA 6	ciclo da violência	27
FIGURA 7	detalhe da jornada	36
FIGURA 8	modo de leitura	36
FIGURA 9	anatomia dos pontos de contato	37
FIGURA 10	jornada da mulher ao acionar os dispositivos legais previstos na LMP	40-41
FIGURA 11	violentômetro	62
FIGURA 12	gráfico de disseminação de informações pelo canal Ligue 180	63

TABELAS

TABELA 1	distribuição de equipamentos da rede de enfrentamento no município de São Paulo	48
TABELA 2	atitude em relação à última agressão	54
TABELA 3	barreiras no acesso à Justiça	73-77

LEGENDAS

CLASSIFICAÇÃO DAS BARREIRAS NO ACESSO À JUSTIÇA

SOCIAIS

↳ tamanho do valor dos agentes

↳ invisibilidade da violência de gênero

↳ desconformidade no sistema público

↳ cultura patriarcal

↳ violência que permanece não julgada

INSTITUCIONAIS

↳ necessidade processual

↳ sobrecarga do sistema de justiça

↳ espaço de fala

↳ geolocalização & arquitetura

↳ integração dos serviços

↳ limitação de agenda

↳ falta de atendimento qualificado

↳ falta de acolhimento

↳ falta de transparência processual

↳ alta heterogeneidade judicial

↳ baixa observabilidade da justiça

INFORMACIONAIS

↳ educação em direitos

↳ informações sobre os serviços

↳ esclarecimento processual

↳ comunicação eficiente e intimidadora

↳ informações fragmentadas

↳ insegurança e risco pessoal

ANATOMIA DOS PONTOS DE CONTATO

1. ↑ BUSCA POR INFORMAÇÕES

↳ conversas

↳ pesquisa na internet

↳ redes sociais

↳ informações fragmentadas

↳ educação em direitos

↳ informações sobre os serviços

↳ esclarecimento processual

2. descrição da ação tomada pela mulher e/ou do momento processual

3. fatores mobilizadores ↑ fatores desmobilizadores ↓

4. meios utilizados pelas mulheres para obter informações e/ou materiais e formas de comunicação oficial entre o sistema de justiça e as mulheres

5. obstáculos no acesso à justiça

EXPERIÊNCIA DA MULHER

	RELACÃO VIOLENTA 2 ANOS - 40 ANOS ¹	INÍCIO DA ROTA CRÍTICA 2 MESES - 7 ANOS ¹	DENÚNCIA 8 HORAS - "EU PASSEI O DIA INTEIRO AQUI" ¹	INQUÉRITO POLICIAL 1 ANO - 4 ANOS ²	FASE PROCESSUAL 4 ANOS - 5 ANOS ³	RESOLUÇÃO 1 MÊS - 6 MESES ⁴ (TEMPO COMUM DE PENAL)
EXPECTATIVAS DAS MULHERES (CNU, Ipea, 2019)	mudança de comportamento do agressor fim da violência acolhimento	sair da situação de violência proteção do Estado acolhimento responsabilização penal do agressor ajuda rápida e eficaz	rompimento do ciclo da violência resposta rápida para sua situação encaminhamento para a rede de assistência afastamento do agressor tratamento sensível à situação proteção do Estado (MPUs) responsabilização penal do agressor	investigação diligente agilidade atendimento humanizado	proteção do Estado responsabilização penal do agressor modificação de comportamento do agressor resolução de questões civis sensação de justiça	restauração da vida social apoio psicossocial satisfação com o sistema de justiça sensação de justiça
AÇÃO PENAL CONDICIONADA & desejo de instauração do processo penal	ciclo da violência ↑ AUMENTO DA TENSÃO ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ educação em direitos ↑ ATO VIOLENTO ↳ integração dos serviços ↳ limitação de agenda ↳ falta de atendimento qualificado ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ alta heterogeneidade judicial ↳ baixa observabilidade da justiça ↳ ARREPENDIMENTO ↑ SAÍDA DE CASA COM APOIO DA FAMÍLIA ↳ conversas ↳ cultura patriarcal ↳ desconformidade no sistema público ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ insegurança e risco pessoal ↳ informações sobre os serviços ↳ BUSCA A DELEGACIA ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ transparência processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ REDIRECIONAMENTO ↳ esclarecimento processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ casa da mulher brasileira (cmb) ↳ acesso à assistência jurídica ↳ cultura patriarcal ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ espaço de fala ↳ comunicação ineficiente e intimidadora ↳ informações sobre os serviços ↳ esclarecimento processual ↳ limitação de agenda ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ atendimento inicial ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ espaço de fala ↳ falta de transparência processual ↳ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↳ REPRESENTAÇÃO CRIMINAL	ciclo da violência ↑ AUMENTO DA TENSÃO ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ educação em direitos ↑ ATO VIOLENTO ↳ integração dos serviços ↳ limitação de agenda ↳ falta de atendimento qualificado ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ alta heterogeneidade judicial ↳ baixa observabilidade da justiça ↳ ARREPENDIMENTO ↑ SAÍDA DE CASA COM APOIO DA FAMÍLIA ↳ conversas ↳ cultura patriarcal ↳ desconformidade no sistema público ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ insegurança e risco pessoal ↳ informações sobre os serviços ↳ BUSCA A DELEGACIA ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ transparência processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ REDIRECIONAMENTO ↳ esclarecimento processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ casa da mulher brasileira (cmb) ↳ acesso à assistência jurídica ↳ cultura patriarcal ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ espaço de fala ↳ comunicação ineficiente e intimidadora ↳ informações sobre os serviços ↳ esclarecimento processual ↳ limitação de agenda ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ atendimento inicial ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ espaço de fala ↳ falta de transparência processual ↳ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↳ REPRESENTAÇÃO CRIMINAL	ciclo da violência ↑ AUMENTO DA TENSÃO ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ educação em direitos ↑ ATO VIOLENTO ↳ integração dos serviços ↳ limitação de agenda ↳ falta de atendimento qualificado ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ alta heterogeneidade judicial ↳ baixa observabilidade da justiça ↳ ARREPENDIMENTO ↑ SAÍDA DE CASA COM APOIO DA FAMÍLIA ↳ conversas ↳ cultura patriarcal ↳ desconformidade no sistema público ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ insegurança e risco pessoal ↳ informações sobre os serviços ↳ BUSCA A DELEGACIA ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ transparência processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ REDIRECIONAMENTO ↳ esclarecimento processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ casa da mulher brasileira (cmb) ↳ acesso à assistência jurídica ↳ cultura patriarcal ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ espaço de fala ↳ comunicação ineficiente e intimidadora ↳ informações sobre os serviços ↳ esclarecimento processual ↳ limitação de agenda ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ atendimento inicial ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ espaço de fala ↳ falta de transparência processual ↳ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↳ REPRESENTAÇÃO CRIMINAL	ciclo da violência ↑ AUMENTO DA TENSÃO ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ educação em direitos ↑ ATO VIOLENTO ↳ integração dos serviços ↳ limitação de agenda ↳ falta de atendimento qualificado ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ alta heterogeneidade judicial ↳ baixa observabilidade da justiça ↳ ARREPENDIMENTO ↑ SAÍDA DE CASA COM APOIO DA FAMÍLIA ↳ conversas ↳ cultura patriarcal ↳ desconformidade no sistema público ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ insegurança e risco pessoal ↳ informações sobre os serviços ↳ BUSCA A DELEGACIA ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ transparência processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ REDIRECIONAMENTO ↳ esclarecimento processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ casa da mulher brasileira (cmb) ↳ acesso à assistência jurídica ↳ cultura patriarcal ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ espaço de fala ↳ comunicação ineficiente e intimidadora ↳ informações sobre os serviços ↳ esclarecimento processual ↳ limitação de agenda ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ atendimento inicial ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ espaço de fala ↳ falta de transparência processual ↳ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↳ REPRESENTAÇÃO CRIMINAL	ciclo da violência ↑ AUMENTO DA TENSÃO ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ educação em direitos ↑ ATO VIOLENTO ↳ integração dos serviços ↳ limitação de agenda ↳ falta de atendimento qualificado ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ alta heterogeneidade judicial ↳ baixa observabilidade da justiça ↳ ARREPENDIMENTO ↑ SAÍDA DE CASA COM APOIO DA FAMÍLIA ↳ conversas ↳ cultura patriarcal ↳ desconformidade no sistema público ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ insegurança e risco pessoal ↳ informações sobre os serviços ↳ BUSCA A DELEGACIA ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ transparência processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ REDIRECIONAMENTO ↳ esclarecimento processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ casa da mulher brasileira (cmb) ↳ acesso à assistência jurídica ↳ cultura patriarcal ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ espaço de fala ↳ comunicação ineficiente e intimidadora ↳ informações sobre os serviços ↳ esclarecimento processual ↳ limitação de agenda ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ atendimento inicial ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ espaço de fala ↳ falta de transparência processual ↳ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↳ REPRESENTAÇÃO CRIMINAL	ciclo da violência ↑ AUMENTO DA TENSÃO ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ educação em direitos ↑ ATO VIOLENTO ↳ integração dos serviços ↳ limitação de agenda ↳ falta de atendimento qualificado ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ alta heterogeneidade judicial ↳ baixa observabilidade da justiça ↳ ARREPENDIMENTO ↑ SAÍDA DE CASA COM APOIO DA FAMÍLIA ↳ conversas ↳ cultura patriarcal ↳ desconformidade no sistema público ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ insegurança e risco pessoal ↳ informações sobre os serviços ↳ BUSCA A DELEGACIA ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ transparência processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ REDIRECIONAMENTO ↳ esclarecimento processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ casa da mulher brasileira (cmb) ↳ acesso à assistência jurídica ↳ cultura patriarcal ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ espaço de fala ↳ comunicação ineficiente e intimidadora ↳ informações sobre os serviços ↳ esclarecimento processual ↳ limitação de agenda ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ atendimento inicial ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ espaço de fala ↳ falta de transparência processual ↳ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↳ REPRESENTAÇÃO CRIMINAL
PENSANDO	"ele só teve um dia ruim no trabalho..." "ninguém pode saber disso..." "o que vou falar para minha família?" "não quero que meus filhos cresçam sem o pai"	"e se eu colocar meus filhos em risco?" "e se ele ficar sabendo que quero sair de casa?" "não sei o que fazer..." "não tenho certeza se poderia me sustentar sozinha..." "não entendi muito bem porque eles não podem resolver meu problema" "eu passei o dia inteiro aqui... o dia inteiro, o atendimento é muito ruim" "falaram que era melhor eu ir fazer comida porque eu estava perdendo meu tempo" ¹	"é tanta burocracia..." "esse delegado parece impaciente" "não parecem estar me ouvindo de verdade" "e agora, o que aconteceu depois?" "estou fazendo as coisas do jeito certo?"	"perguntam tanta coisa da minha vida... e isso importa mesmo?" "quanto tempo isso vai levar?" "como posso saber o que está acontecendo?" "ele vai ser preso?" "é difícil confiar que estão fazendo um bom trabalho, não me dizem nada do que está acontecendo"	"a Justiça não faz nada pelas mulheres!" "esse papel não me fala nada!" "se explicassem isso na delegacia..." "tão difícil mexer com a Justiça! tudo demora!" "o que eu posso fazer? não fui orientada por ninguém..."	"não entendi o que aconteceu na audiência..." "não sei como faço para saber a resolução do meu caso" "onde posso ir para encontrar informações?" "gostaria de ter tido uma pessoa para me orientar sobre essas questões" "o juiz não parecia disposto em esclarecer minhas dúvidas na audiência"
SENTINDO	"tenho medo de que isso piore..." "vivo sempre com medo, ansiosa o tempo todo..." "estou preocupada com o futuro" "sinto uma culpa danada por ficar pensando em me separar..."	"é tão constrangedor não ter percebido essa situação antes..." "é frustrante não conseguir achar uma ajuda que seja clara e direta..." "estou com medo que ele nos persiga" "dá uma sensação de desespero perceber que essas pessoas não se importam nem um pouco com a minha situação." "fico insegura sobre o que minhas ações podem causar, tanto legalmente quanto emocionalmente"	"sinto que estou sozinha nesse processo" "os agentes foram tão frios e indiferentes, que decepção esse atendimento" "me senti humilhada e intimidada ao expor meu caso para os policiais..." "essa falta de apoio é muito frustrante"	"achei uma falta de respeito!" "não sei mais o que esperar..." "me sinto tão desacreditada... ficam questionando minha história o tempo todo"	"não queria ver ele novamente!" "estou perdida... não sei o que fazer" "tô tão cansada dessa demora... é muita burocracia!" "estou arrependida de ter procurado a Justiça..."	"estou confusa e perdida sobre o que aconteceu na audiência" "me sinto desamparada pela falta de orientação" "fico ansiosa e frustrada por não conseguir resolver minhas dúvidas"
A EXPERIÊNCIA DE JUSTIÇA	POSSIBILIDADE DE ESCOLHA ●●●●● ACESSO À INFORMAÇÃO ●●●●● CONDIÇÃO DE USUFRUIR DA JUSTIÇA ●●●●●	POSSIBILIDADE DE ESCOLHA ●●●●● ACESSO À INFORMAÇÃO ●●●●● CONDIÇÃO DE USUFRUIR DA JUSTIÇA ●●●●●	POSSIBILIDADE DE ESCOLHA ●●●●● ACESSO À INFORMAÇÃO ●●●●● CONDIÇÃO DE USUFRUIR DA JUSTIÇA ●●●●●	POSSIBILIDADE DE ESCOLHA ●●●●● ACESSO À INFORMAÇÃO ●●●●● CONDIÇÃO DE USUFRUIR DA JUSTIÇA ●●●●●	POSSIBILIDADE DE ESCOLHA ●●●●● ACESSO À INFORMAÇÃO ●●●●● CONDIÇÃO DE USUFRUIR DA JUSTIÇA ●●●●●	POSSIBILIDADE DE ESCOLHA ●●●●● ACESSO À INFORMAÇÃO ●●●●● CONDIÇÃO DE USUFRUIR DA JUSTIÇA ●●●●●
AÇÃO PENAL INCONDICIONADA não deseja a responsabilização penal do agressor	ciclo da violência ↑ AUMENTO DA TENSÃO ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ educação em direitos ↑ ATO VIOLENTO ↳ integração dos serviços ↳ limitação de agenda ↳ falta de atendimento qualificado ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ alta heterogeneidade judicial ↳ baixa observabilidade da justiça ↳ ARREPENDIMENTO ↑ SERVIÇO DE SAÚDE ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ conversas ↳ informações sobre os serviços ↳ informações fragmentadas ↳ educação em direitos ↳ insegurança e risco pessoal ↳ integração dos serviços ↳ RETORNO AO CONVÍVIO COM O AGRESSOR ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ cultura patriarcal ↳ insegurança e risco pessoal ↳ BUSCA POR APOIO NA CRELA E NA FAMÍLIA ↳ cultura patriarcal ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ desconformidade no sistema público ↑ ACOLOHIMENTO POR AMIGAS ↳ conversa informal ↑ SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ conversas ↳ informações sobre os serviços ↳ informações fragmentadas ↳ educação em direitos ↳ insegurança e risco pessoal ↳ integração dos serviços ↑ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↑ ATENDIMENTO INICIAL ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ transparência processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ casa da mulher brasileira (cmb) ↳ acesso à assistência jurídica ↳ cultura patriarcal ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ espaço de fala ↳ comunicação ineficiente e intimidadora ↳ informações sobre os serviços ↳ esclarecimento processual ↳ limitação de agenda ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ atendimento inicial ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ espaço de fala ↳ falta de transparência processual ↳ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↑ REPRESENTAÇÃO CRIMINAL	ciclo da violência ↑ AUMENTO DA TENSÃO ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ educação em direitos ↑ ATO VIOLENTO ↳ integração dos serviços ↳ limitação de agenda ↳ falta de atendimento qualificado ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ alta heterogeneidade judicial ↳ baixa observabilidade da justiça ↳ ARREPENDIMENTO ↑ SERVIÇO DE SAÚDE ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ conversas ↳ informações sobre os serviços ↳ informações fragmentadas ↳ educação em direitos ↳ insegurança e risco pessoal ↳ integração dos serviços ↳ RETORNO AO CONVÍVIO COM O AGRESSOR ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ cultura patriarcal ↳ insegurança e risco pessoal ↳ BUSCA POR APOIO NA CRELA E NA FAMÍLIA ↳ cultura patriarcal ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ desconformidade no sistema público ↑ ACOLOHIMENTO POR AMIGAS ↳ conversa informal ↑ SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ conversas ↳ informações sobre os serviços ↳ informações fragmentadas ↳ educação em direitos ↳ insegurança e risco pessoal ↳ integração dos serviços ↑ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↑ ATENDIMENTO INICIAL ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ transparência processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ casa da mulher brasileira (cmb) ↳ acesso à assistência jurídica ↳ cultura patriarcal ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ espaço de fala ↳ comunicação ineficiente e intimidadora ↳ informações sobre os serviços ↳ esclarecimento processual ↳ limitação de agenda ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ atendimento inicial ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ espaço de fala ↳ falta de transparência processual ↳ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↑ REPRESENTAÇÃO CRIMINAL	ciclo da violência ↑ AUMENTO DA TENSÃO ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ educação em direitos ↑ ATO VIOLENTO ↳ integração dos serviços ↳ limitação de agenda ↳ falta de atendimento qualificado ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ alta heterogeneidade judicial ↳ baixa observabilidade da justiça ↳ ARREPENDIMENTO ↑ SERVIÇO DE SAÚDE ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ conversas ↳ informações sobre os serviços ↳ informações fragmentadas ↳ educação em direitos ↳ insegurança e risco pessoal ↳ integração dos serviços ↳ RETORNO AO CONVÍVIO COM O AGRESSOR ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ cultura patriarcal ↳ insegurança e risco pessoal ↳ BUSCA POR APOIO NA CRELA E NA FAMÍLIA ↳ cultura patriarcal ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ desconformidade no sistema público ↑ ACOLOHIMENTO POR AMIGAS ↳ conversa informal ↑ SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ conversas ↳ informações sobre os serviços ↳ informações fragmentadas ↳ educação em direitos ↳ insegurança e risco pessoal ↳ integração dos serviços ↑ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↑ ATENDIMENTO INICIAL ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ transparência processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ casa da mulher brasileira (cmb) ↳ acesso à assistência jurídica ↳ cultura patriarcal ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ espaço de fala ↳ comunicação ineficiente e intimidadora ↳ informações sobre os serviços ↳ esclarecimento processual ↳ limitação de agenda ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ atendimento inicial ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ espaço de fala ↳ falta de transparência processual ↳ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↑ REPRESENTAÇÃO CRIMINAL	ciclo da violência ↑ AUMENTO DA TENSÃO ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ educação em direitos ↑ ATO VIOLENTO ↳ integração dos serviços ↳ limitação de agenda ↳ falta de atendimento qualificado ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ alta heterogeneidade judicial ↳ baixa observabilidade da justiça ↳ ARREPENDIMENTO ↑ SERVIÇO DE SAÚDE ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ conversas ↳ informações sobre os serviços ↳ informações fragmentadas ↳ educação em direitos ↳ insegurança e risco pessoal ↳ integração dos serviços ↳ RETORNO AO CONVÍVIO COM O AGRESSOR ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ cultura patriarcal ↳ insegurança e risco pessoal ↳ BUSCA POR APOIO NA CRELA E NA FAMÍLIA ↳ cultura patriarcal ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ desconformidade no sistema público ↑ ACOLOHIMENTO POR AMIGAS ↳ conversa informal ↑ SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ conversas ↳ informações sobre os serviços ↳ informações fragmentadas ↳ educação em direitos ↳ insegurança e risco pessoal ↳ integração dos serviços ↑ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↑ ATENDIMENTO INICIAL ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ transparência processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ casa da mulher brasileira (cmb) ↳ acesso à assistência jurídica ↳ cultura patriarcal ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ espaço de fala ↳ comunicação ineficiente e intimidadora ↳ informações sobre os serviços ↳ esclarecimento processual ↳ limitação de agenda ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ atendimento inicial ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ espaço de fala ↳ falta de transparência processual ↳ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↑ REPRESENTAÇÃO CRIMINAL	ciclo da violência ↑ AUMENTO DA TENSÃO ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ educação em direitos ↑ ATO VIOLENTO ↳ integração dos serviços ↳ limitação de agenda ↳ falta de atendimento qualificado ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ alta heterogeneidade judicial ↳ baixa observabilidade da justiça ↳ ARREPENDIMENTO ↑ SERVIÇO DE SAÚDE ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ conversas ↳ informações sobre os serviços ↳ informações fragmentadas ↳ educação em direitos ↳ insegurança e risco pessoal ↳ integração dos serviços ↳ RETORNO AO CONVÍVIO COM O AGRESSOR ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ cultura patriarcal ↳ insegurança e risco pessoal ↳ BUSCA POR APOIO NA CRELA E NA FAMÍLIA ↳ cultura patriarcal ↳ invisibilidade da violência de gênero ↳ desconformidade no sistema público ↑ ACOLOHIMENTO POR AMIGAS ↳ conversa informal ↑ SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL ↳ campanhas publicitárias, ↳ noticiário ↳ conversas ↳ informações sobre os serviços ↳ informações fragmentadas ↳ educação em direitos ↳ insegurança e risco pessoal ↳ integração dos serviços ↑ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↑ ATENDIMENTO INICIAL ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ transparência processual ↳ falta de acolhimento ↳ falta de atendimento qualificado ↳ casa da mulher brasileira (cmb) ↳ acesso à assistência jurídica ↳ cultura patriarcal ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ espaço de fala ↳ comunicação ineficiente e intimidadora ↳ informações sobre os serviços ↳ esclarecimento processual ↳ limitação de agenda ↳ falta de acolhimento ↳ falta de transparência processual ↳ atendimento inicial ↳ tamanho do valor dos agentes ↳ educação em direitos ↳ esclarecimento processual ↳ espaço de fala ↳ falta de transparência processual ↳ PEDIDO DE MEDIDA PROTETIVA ↳ formulário de m.p.u. ↳ tridada ↑ REPRESENTAÇÃO CRIMINAL	
PENSANDO	"ele está estressado..." "não quero que ninguém descubra!" "ter uma família sempre foi meu sonho..." "é minha responsabilidade cuidar da minha família" "eu poderia ser uma esposa melhor" "todo dia eu faço de tudo para não deixar ele bravo" "quero que meus filhos tenham pai, é um bom pai"	"só quero proteger meus filhos, não quero que eles passem por essa violência também..." "eu preciso buscar ajuda imediatamente!" "será que os médicos não podem me ajudar?" "todo mundo fica falando que eu deveria dar mais uma chance pra ele..." "as assistentes me explicaram tudo direitinho, e acabei aprendendo mais sobre o que posso fazer."	"eles nem ligaram quando contei minha história" "agora, com a medida protetiva, ele vai ficar longe de mim!" "assinei aquele documento, mas na verdade nem me deram tempo de ler..." "ninguém explicou nada para mim com muitos detalhes mas, como ele me bateu, falaram que posso pedir a medida protetiva" "fiz a denúncia para ele aprender a não mexer mais comigo, que aí ele muda"	"ele se arrependeu e mudou de comportamento, agora estamos bem!" "agora que está tudo bem, eu vou retirar a medida protetiva para acabar com o processo, já faz tanto tempo..." "sei que se ele aprontar eu posso pedir uma medida protetiva de novo!" "espero só que não se repita, senão vou para a polícia de novo"	"achei que tirando a medida protetiva eu acabava com o processo! e agora?" "não quero que ele seja preso...o que eu posso fazer?" "se tivessem me explicado isso quando fui na delegacia..." "que confusão, como eu posso resolver isso?" "não sabia que isso poderia acontecer, queria	

¹ GOMES, Rosilene Pimentel. "Para chegar aqui arrastei correntes": Análise da rota crítica de mulheres em situação de violência na cidade de São Paulo. Orientador: Nívia Valença Barros. 2021. Tese de Mestrado (Política Social) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2021.

² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNU). INSTITUTO DE PESQUISA APLICADA (IPEA). O poder judiciário no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra as mulheres. 2019.

³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNU). O Poder Judiciário na aplicação da Lei Maria da Penha. Brasília, 2023.

⁴ Informação fornecida em entrevista com Ana Paula Braga, advogada especializada em casos de violência contra a mulher, em 02 maio de 2024.

ATUAÇÃO DO PODER PÚBLICO

PROCEDIMENTOS DE ROTINA

↳ atendimento presencial

↳ documento/procedimento

↳ decisão judicial

↳ processo

MATERIAIS INFORMATIVOS (SP, 2022-2024)

↳ Poder Municipal

↳ Poder Estadual

↳ CAMPANHAS PÚBLICAS

↳ INICIATIVAS DE EDUCAÇÃO SOBRE DIREITOS DAS MULHERES

↳ Informativo do Posto Avançado de Apoio à Mulher (Prefeitura de São Paulo)

↳ Guia de serviços da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres (Prefeitura de São Paulo)

↳ Lei Maria da Penha - sua vida começa quando a violência termina (NUDEM - Defensoria Pública do Estado)

↳ Enfrentando a violência doméstica e familiar contra a mulher (Coordenação de políticas para a mulher)

↳ CPTI da Violência contra a mulher: Um guia passo a passo para se libertar (Câmara Municipal de SP)

↳ ATENDIMENTO COM EQUIPE PSICOSSOCIAL

↳ LAJURATURA DO B.O.

↳ PEDIDO DE M.P.U. art. 18, lei 13.400/06

↳ CONCESSÃO DE M.P.U. juiz/aj. art. 12, lei 11.340/06

↳ INQUÉRITO POLICIAL investigação policial

↳ DISTRIBUIÇÃO PARA O TRIBUNAL ESTADUAL E DESPACHO PARA O MINISTÉRIO PÚBLICO

↳ MANIFESTAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

↳ RECEBIMENTO DA DENÚNCIA

↳ ATUAÇÃO

↳ INSTALAÇÃO DA AÇÃO PENAL

↳ CITAÇÃO DO ACUSADO

↳ RESPOSTA ESCRITA

↳ DESPACHO SANEADOR

↳ AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO art. 386 ao 404, CPP

↳ ALEGAÇÕES FINAIS art. 403 ao 404, CPP

↳ SENTENÇA art. 386 e 387, CPP

↳ FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO PENAL

↳ O FLAGRANTE DELITO

↳ AITO DE PRISÃO EM FLAGRANTE autoridade policial

↳ DECISÃO DA AUDIÊNCIA DE CUSTÓDIA juiz/aj. art. 310, CPP

↳ AUDIÊNCIA ESPECIAL art. 16, lei 11.340/06

↳ não extinção da punibilidade

↳ EXTINÇÃO DO PROCESSO absolvição sumária, art. 397, CPP

↳ SOLICITAÇÃO DE NOVAS DILIGÊNCIAS art. 402, CPP



Universidade de São Paulo
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo
e de Design