



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO**

Comunicação Pública e Lei Maria da Penha: as estratégias comunicativas na perspectiva do usuário

Elisa Ramalho Salim

Trabalho apresentado à Banca Examinadora de Exame de Dissertação, como requisito para obtenção do grau de Mestre em Comunicação.
Linha de pesquisa: Políticas de Comunicação e de Cultura.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Eduardo Esch

Brasília (DF)
Março de 2019

Elisa Ramalho Salim

Comunicação Pública e Lei Maria da Penha: as estratégias comunicativas na perspectiva do
usuário

Brasília (DF), março de 2019

Dissertação avaliada pela seguinte Banca Examinadora:

Prof. Dr. Carlos Eduardo Esch
Universidade de Brasília – UnB (FAC)
Presidente

Prof.^a Dra. Elen Cristina Geraldese
Universidade de Brasília – UnB (FAC)
Membro

Prof.^a Dra. Kênia Augusta Figueiredo
Universidade de Brasília – UnB (Serviço Social)
Membro

Prof.^a Dra. Janara Kalline Leal Lopes de Sousa
Universidade de Brasília – UnB (FAC)
Suplente

Não sei ser livre enquanto tantas mulheres são prisioneiras, ainda que as correntes delas sejam diferentes das minhas. (Audre Lorde)

À Cassia Maria Ramalho, minha mãe. Fonte eterna de inspiração, garra, coragem. E saudade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço sempre e muito à minha mãe, pelo exemplo que me arrastou para a Academia, pela capacidade de superação que me fez não desistir, pela profissão que eu tanto admiro e que me ajudou a achar o objeto dessa pesquisa, pelas lições de feminismo, ensinadas sem a necessidade de trocarmos uma palavra sobre o assunto. Ela não está mais aqui, mas está em cada página desse trabalho, em cada decisão tomada, em cada ato de amor de que eu sou capaz.

Agradeço também ao meu companheiro de vida, Bernardo, pelo apoio infalível, pela calma transcendental, por me lembrar constantemente de que no final tudo dá certo e pela capacidade única de sempre me mostrar o lado bom da vida.

Ao meu pai, irmãos e sobrinhos pela presença na minha vida e pela felicidade em poder contar com eles.

Ao meu orientador Carlos Educaro Esch pela confiança, liberdade e respeito aos meus interesses acadêmicos. À minha orientadora do coração, Elen Geraldês, pela acolhida, pelos ensinamentos, pela luz nos momentos de incompreensão e pela força para desenvolver esse trabalho. Sem dúvida, uma das melhores professoras com quem eu já tive o prazer de aprender. Exemplo de profissional que vou levar para sempre no desempenho do meu ofício.

Às professoras Janara Sousa, Dácia Ibiapina, Tânia Montoro, Liliane Machado e Nélia del Bianco, que foram, ao longo desse percurso, cada uma a sua maneira, apontando caminhos aqui e ali.

À Administração Superior do MPDFT pela autorização e apoio que viabilizou essa pesquisa.

Aos servidores e estagiários dos psicossociais do MPDFT e dos Nafavds pela colaboração efetiva, abertura e espaço, sem os quais este estudo não teria acontecido. Em especial, ao Nafavd do Núcleo Bandeirante, onde tudo começou, e às equipes das Promotorias de Sobradinho e do Riacho Fundo pela ajuda inestimável.

Aos colegas da Secom/MPDFT, especialmente ao Jun e à Suelen, por toparem participar de forma tão transparente e sincera.

À amiga Samara, minha revisora fiel, pela ajuda constante, mas, sobretudo, pelas palavras de incentivo e pelo carinho. Ao meu amigo Thiago, parceiro de profissão, de FAC, de projetos e roubadas que, desde a seleção, divide comigo as dores e delícias dessa trajetória.

À minha sogra, Silvana, pela dedicação em tornar a vida mais prática e fácil para que eu pudesse me dedicar aos estudos.

E, por fim, o meu mais sincero agradecimento às mulheres que, mesmo em um momento de vulnerabilidade e dor, aceitaram participar e contribuir com esse projeto. Essa pesquisa é por vocês, é por todas nós!!

RESUMO

Esta dissertação aborda as estratégias de comunicação relacionadas à violência contra a mulher sob a perspectiva do usuário. Ela parte do questionamento sobre como as estratégias comunicacionais acerca do tema são desenvolvidas e qual a relação dessas estratégias com as necessidades de agressores e vítimas atendidos pelo Ministério Público.

O objetivo geral, portanto, é entender e analisar o desenvolvimento das estratégias de comunicação do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios na prevenção e interrupção da violência contra a mulher por meio da perspectiva do cidadão.

Para essa compreensão, foi necessário mapear as estratégias de comunicação do MPDFT na temática, seus canais, produtos e processos produtivos; conceituar e discutir violência contra a mulher, ferramentas de prevenção e interrupção; identificar as principais necessidades comunicativas dos envolvidos no processo judicial e avaliar etapas da produção comunicativa e sua correlação com as necessidades do cidadão. A abordagem do *Design Thinking* permitiu a aproximação do objeto e a aplicação de diversas técnicas de pesquisa, como questionários, entrevistas, grupos focais e análise de conteúdo dos produtos comunicativos, de acordo com os variados atores abrangidos nesse estudo.

Aspectos da Comunicação Pública, do Direito à Informação e da Comunicação Estratégica também ampararam a análise dos dados coletados.

As conclusões desse trabalho indicam que o sistema de Justiça ainda se comunica de forma unilateral e hierarquizada com o cidadão, que os espaços para a Comunicação Pública ainda não estão consolidados nessas instituições e que a comunicação desenvolvida nessa temática ainda é limitada ao caráter instrumental, o que prejudica a expansão de seu potencial estratégico. Além disso, destaca-se que a divulgação de políticas públicas destinadas aos envolvidos neste tipo de violência carece de maior cuidado e constância, principalmente por parte do poder Executivo.

Palavras-chave: Comunicação, Comunicação Pública, Comunicação Estratégica, Violência contra Mulheres, Lei Maria da Penha.

ABSTRACT

This dissertation focus on communication strategies related to gender based violence against women under the perspective of the user. It starts by questioning on how communication strategies on the subject are developed and the relation between these strategies and victims and aggressors' needs that are guaranteed by the Public Ministry.

Its main purpose therefore is to understand and analyze Federal District Public Ministry's (MPDFT) communication strategies development on preventing and interruptong violence against women by the perspective of the citizen.

In order to do so, it was necessary to map MPDFT's communication strategies on the subject, its channels, products and productive process; to conceptualize and discuss violence against women, prevention and interruption tools; to identify the main communication needs of those involved in a lawsuits and evaluate steps of communication production and its relation to citizen's needs. Design Thinking's approached allowed an approximation to the purpose and the enforcement of different reseach perspectives such as questionnaires, interviews, focal groups and content analysis of the communication products according to the various actors included in this study.

Public Communication aspects, as well as the Right to Information and Strategy Communication were also an analysis support to the data collected.

The conclusions of the present study indicate that the Justice system still communicates in an one-sided and hierarchial way with citizens, that the spaces to public communication are still not solid in theses institutions and that communication that has been developed on the subject is still limited to an instrumental character which is a weakness to its expansion of its strategic potential. In addition, it must be highlighted that divulgation of the public policies aimed at the ones involved in these type of violence lacks care and constancy, specially by the executive branch of power.

Key Words: Communication, Public Communication, Strategy Communication, Gender-based violence, Maria da Penha Law

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Classificação da pesquisa	03
Figura 2: Lei Maria da Penha.....	13
Figura 3: Linha do tempo.....	15
Figura 4: Tipos de Ação Penal.....	17
Figura 5: Fases do processo judicial.....	20
Figura 6: Perfil membros.....	35
Figura 7: Perfil dos servidores (psicossocial)	36
Figura 8: Perfil dos servidores (comunicação).....	37
Figura 9: Fases da Pesquisa.....	73
Figura 10: Número de denúncias.....	83
Figura 11: Regiões de aplicação do questionário.....	90
Figura 12: Idade x Veículos utilizados - homens.....	94
Figura 13: Veículos do MPDFT – homens.....	94
Figura 14: Sobre o processo – homens.....	95
Figura 15: Sobre a Lei Maria da Penha – homens.....	96
Figura 16: Sobre medida protetiva – homens.....	97
Figura 17: Sobre o Ciclo da Violência – homens.....	97
Figura 18: Idade x veículos – mulheres.....	101
Figura 19: Veículos MPDFT – mulheres.....	101
Figura 20: Sobre o processo – mulheres.....	102
Figura 21: Sobre a Lei Maria da Penha.....	103
Figura 22: Sobre medida protetiva – mulheres.....	103
Figura 23: Sobre o ciclo da violência – mulheres.....	104
Figura 24: estratégias de comunicação.....	125
Figura 25: quantitativo de notícias.....	126
Figura 26: Assuntos abordados.....	127
Figura 27: notícias x mês.....	128
Figura 28: fontes.....	129

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: <i>Design Thinking</i>	65
Quadro 2: Renda Familiar/Per Capta.....	84
Quadro 3: Perfil Homens.....	93
Quadro 4: Perfil Mulheres.....	100
Quadro 5: análise.....	143

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEAM – Centro Especializado de atendimento à mulher. Política pública do governo do Distrito Federal.

CODEPLAN – Companhia de Planejamento do Distrito Federal. Responsável pela coleta e divulgação de informações sobre a população do Distrito Federal para auxiliar o Governo do Distrito Federal nas atividades de Planejamento Estratégico, Desenvolvimento Econômico, Social e Urbano.

CREAS - Centros de Referência Especializado de Assistência Social

DEAM – Delegacia Especializada de atendimento à mulher

LAI – Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011). Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

LMP – Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006). Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências

MP – Ministério Público

MPDFT – Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios.

NAFAVDS – Núcleos de Atendimento às Famílias e aos Autores de Violência Doméstica. São unidades de atendimento que realizam acompanhamento interdisciplinar com homens e mulheres envolvidos/as em situações de violência doméstica e familiar contra mulheres, tipificadas pela Lei Maria da Penha, a partir das perspectivas de gênero e direitos humanos, por meio de espaços de escuta, reflexão responsabilização, reeducação e reflexão com autores de violência doméstica e familiar contra as mulheres.

PROVID - Programa de Policiamento de Prevenção Orientado à Violência Doméstica e Familiar. Iniciativa da Polícia Militar que viabiliza policiamento ostensivo com foco nas famílias em contexto de

violência doméstica e familiar, assim como a promoção de visitas domiciliares a essas famílias enquanto existirem fatores de riscos.

SECOM – Secretaria de Comunicação

TJDFT – Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.

UNESCO – Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	1
1.1 - DO OBJETO, DO OBJETIVO E DA JUSTIFICATIVA	3
2 – O CONTEXTO DESSA PESQUISA	9
2.1 SOBRE VIOLÊNCIA, VIOLÊNCIA DE GÊNERO E VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	9
2.2 - LEI MARIA DA PENHA	11
2.3 - A REDE DE ENFRENTAMENTO	16
2.5 - SOBRE A SUSPENSÃO CONDICIONAL DO PROCESSO	19
2.7 - OUTRAS POLÍTICAS.....	23
2.8 - E A COMUNICAÇÃO COM ISSO? COMUNICAÇÃO PARA TRANSFORMAÇÃO SOCIAL.....	24
2.9 - SOBRE O MINISTÉRIO PÚBLICO	27
2.10 - INDEPENDÊNCIA FUNCIONAL E O DESAFIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS	28
2.11 - POLÍTICAS PÚBLICAS DE COMUNICAÇÃO E POLÍTICAS DE COMUNICAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS	29
2.12 - POLÍTICAS DE COMUNICAÇÃO NO SISTEMA DE JUSTIÇA	33
2.13 - BREVE PERFIL DO MPDFT.....	34
3 – APORTE TEÓRICO: DIREITO À INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO PÚBLICA E A PERSPECTIVA DO USUÁRIO	38
3.1 DIREITO À INFORMAÇÃO.....	38
3.2 - DIREITO À COMUNICAÇÃO	42
3.2 – COMUNICAÇÃO PÚBLICA	44
3.3 - SOBRE ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO	51
3.4 - <i>DESIGN THINKING</i> E OS ESTUDOS SOBRE COMUNICAÇÃO.....	58
3.5 - <i>DESIGN THINKING</i> : CONCEITOS, HISTÓRICO, ETAPAS E PROCESSOS.....	60
3.6 - <i>DESIGN THINKING</i> X COMUNICAÇÃO PÚBLICA	66
4 – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	69
4.1 - SOBRE A ANÁLISE DE CONTEÚDO.....	69
4.2 – A IDA A CAMPO	71
4.3 – FASE DE OBSERVAÇÃO EMPÁTICA.....	73
4.3.1 – Observação Direta - Por dentro do grupo de agressores.....	73
4.3.2 - E o que agressores têm a nos dizer? - Definição de categorias	74
4.3.3 - O que deprender dos enunciados – a definição de categorias.....	81
4.4 - FASE OBSERVAÇÃO DIRETA – GRUPOS DE MULHERES E AUDIÊNCIAS	82

4.5 - FASE MAPEAR DEMANDAS	84
4.5.1 - Questionários	84
4.5.2 - Entrevistas com promotores de Justiça.....	86
4.5.3 - Identificação de estratégias de comunicação do Ministério Público – Levantamento dos produtos comunicativos e entrevistas com comunicadores	87
4.6 - FASE DA IDEIAÇÃO	89
4.6.1 - Grupos focais.....	89
5 - DA ANÁLISE	92
5.1 - TRAÇANDO PROTÓTIPOS – O QUE FUNCIONA E O QUE NÃO FUNCIONA NA COMUNICAÇÃO COM VÍTIMAS E AGRESSORES.....	92
5.1.2 - Resultado questionário Mulheres	100
5.2 - INFORMAÇÕES SOBRE O PROCESSO	105
5.3 - ASSIMETRIA DO ATENDIMENTO JURÍDICO AO CIDADÃO	117
5.4 - SOBRE AS ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO.....	124
5.4.1 - <i>Site</i> do MPDFT.....	125
5.4.2 - Relacionamento com a imprensa.....	130
5.4.3 - Projetos especiais.....	131
5.4.4 - Mídias sociais	133
5.4.5 – Cartilhas	136
5.5 - BREVE ANÁLISE SOBRE DIVULGAÇÃO DO GDF.....	140
6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	150
7 - REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA.....	156
ANEXOS.....	164

APRESENTAÇÃO

Sou servidora desde 2012 do Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios, ramo que integra o Ministério Público da União. Atualmente estou lotada na Assessoria Especial de Imprensa da Procuradoria-Geral de Justiça, responsável pela condução administrativa do MPDFT e pela atuação jurídica em alguns casos, por exemplo, ajuizamento de ações diretas de inconstitucionalidade e denúncias daqueles que possuem foro privilegiado no âmbito do DF.

Embora não lide diretamente com questões relacionadas à violência contra mulheres, me interesso constantemente pelo assunto. Estudar questões de gênero e perspectivas relacionadas às mulheres sempre despertou meu interesse, desde a época da graduação, tanto em História, pela Universidade de Brasília, quanto em Jornalismo, pelo Centro Unificado de Ensino (Uniceub).

Ser servidora de um órgão como o Ministério Público, responsável pela promoção da cidadania e pela efetivação dos direitos do cidadão, trouxe novas perspectivas para a atuação profissional e para a própria percepção do papel social do servidor público.

Em uma dessas reflexões, ao ver uma campanha produzida pela Secretaria de Comunicação do MPDFT, me perguntei em que medida tal iniciativa seguiria o propósito de sensibilizar o cidadão para a questão da violência contra mulheres.

Com base nesse questionamento, passei a prestar mais atenção na comunicação relacionada ao assunto que era desenvolvida pelo órgão. Cartilhas, textos para o *site*, relacionamento com a imprensa, tudo me instigava a pensar de que forma essa atuação comunicacional poderia contribuir efetivamente com a discussão. Essa atenção vem da visão, da qual eu compartilho, de que a comunicação é um mecanismo de transformação cultural e social. Nesse aspecto, a comunicação realizada por uma instituição como o Ministério Público deve apresentar ainda mais responsabilidade e comprometimento com temas caros à sociedade como, sem dúvida, é o caso da violência praticada contra mulheres.

É desse pressuposto que esse trabalho parte, desde a estruturação do projeto submetido ao processo de seleção, até a consolidação dos resultados obtidos nesse estudo, que agora são apresentados nessa dissertação.

Vale destacar que ser servidora do órgão me colocou em posição privilegiada para coletar dados, entrevistar profissionais e acessar grupos e acolhimentos coletivos. Por outro lado, não trabalhar diretamente na produção dos conteúdos comunicativos relacionados a essa temática, me conferiu um distanciamento importante para a análise crítica desse objeto. De toda sorte, não senti qualquer resistência de meus colegas de Ministério Público em contribuir para a pesquisa

e em participar dela, tanto os da comunicação quanto os dos serviços psicossociais. Percebo a vontade em fazer um trabalho melhor em quase todos eles e, o que foi principalmente importante para mim, o reconhecimento da relevância de se fazer pesquisa. Sem dúvida essa postura e forma de encarar a questão foi fundamental para o êxito deste trabalho.

INTRODUÇÃO

O Brasil ocupa atualmente o quinto lugar no ranking mundial de assassinatos de mulheres, segundo dados do *Mapa da Violência 2015: homicídio de mulheres no Brasil* (WAISELFISZ, 2015). Estima-se que a cada meia hora uma mulher é assassinada no país, a grande maioria dentro de casa, por pessoas com as quais se relaciona ou se relacionou (IPEA, 2013). A cada sete minutos uma denúncia de violência contra a mulher é registrada pela Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, serviço da Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SPM). Ainda segundo balanço divulgado pelo serviço, de 2014 a 2015, houve aumento de 44,74% no número total de relatos de violência e de 325% do número de casos de cárceres privado, o que representa uma média de 11,8 registros por dia (SPM, 2015).

Pesquisa sobre feminicídio do Instituto Anis em parceria com o MPDFT indica que mulheres negras possuem três vezes mais chances de sofrerem violência fatal em comparação às mulheres brancas. A pesquisa indicou, ainda, que 80% dos feminicídios ocorridos no DF vitimaram mulheres negras; 44% tinham filhos com os assassinos que, em 48% dos casos, eram maridos ou companheiros da vítima e, em 29%, ex-maridos ou ex-companheiros (INSTITUTO ANIS, 2014).

Pesquisa do Instituto Avon indica que 41% dos brasileiros conhece algum homem que já foi violento com a parceira. No entanto, apenas 16% dos homens assumem ter sido violentos em algum momento com a atual ou a ex-companheira e 12% admitem violência com a companheira atual. Segundo a mesma pesquisa, 9 em cada 10 homens diz ser favorável à Lei Maria da Penha. No entanto, 35% afirmaram desconhecer a lei (total ou quase totalmente) (INSTITUTO AVON, 2014). Segundo relatório anual da ONG Human Rights Watch, que avalia aspectos de direitos humanos em 90 países, o Brasil vive uma epidemia de violência doméstica.

Os números alarmantes indicaram que, embora existam medidas e políticas públicas para coibir a violência contra as mulheres no país, o enfrentamento do problema apresenta inúmeros desafios. Esse estudo pretende debruçar-se sobre a questão na perspectiva comunicacional, entendendo em que medida a comunicação realizada sobre a temática pode contribuir para a questão. Para tal, essa pesquisa envolveu vítimas, agressores, profissionais da comunicação, promotores de Justiça, juízes, psicólogos e assistentes sociais. Esse estudo está dividido em seis capítulos. No primeiro, introdutório, após breve contextualização da questão, explicaremos a pesquisa, seu objeto principal, objetivos e importância do estudo.

No capítulo seguinte, desdobramos e aprofundamos a contextualização desse objeto, com a discussão do fenômeno da violência contra mulheres e da violência doméstica, bem como o surgimento e a aplicação da Lei Maria da Penha. O processo judicial é apresentado, assim como os principais atores envolvidos na questão. Falaremos, ainda, das atribuições do Ministério Público no Brasil e, mais especificamente, do Ministério Público do DF, órgão em que essa pesquisa se baseou para a coleta de dados. Em seguida, será realizada uma discussão sobre a inter-relação do assunto com a comunicação.

No capítulo três são apresentados os conceitos que dão suporte à análise dessa pesquisa. Falaremos sobre Comunicação Pública, Direito à Informação e, ainda, sobre Comunicação Estratégica. O *Design Thinking*, norte teórico-metodológico que ladeou esse estudo, em especial a coleta dos dados, também será abordado nesse capítulo. Nessa parte veremos as premissas, o histórico e os processos que envolvem essa abordagem, assim como a relação dela com os estudos relacionados à Comunicação Pública.

No próximo capítulo, o de número quatro, será descrita a forma como os dados para esse estudo foram coletados. Como o assunto é complexo e multifacetado, como veremos, diversas técnicas de pesquisa foram utilizadas, como entrevistas, observações participantes, grupos focais e análises documentais.

Por fim, no capítulo cinco, fazemos a análise de todo esse material e desdobramos em apontamentos para conclusões finais no sexto e último capítulo.

Essa pesquisa caracteriza-se pela abordagem qualiquantitativa, uma vez que apresenta características avaliativas distintas (MARTINS E THEÓPHILO, 2016).

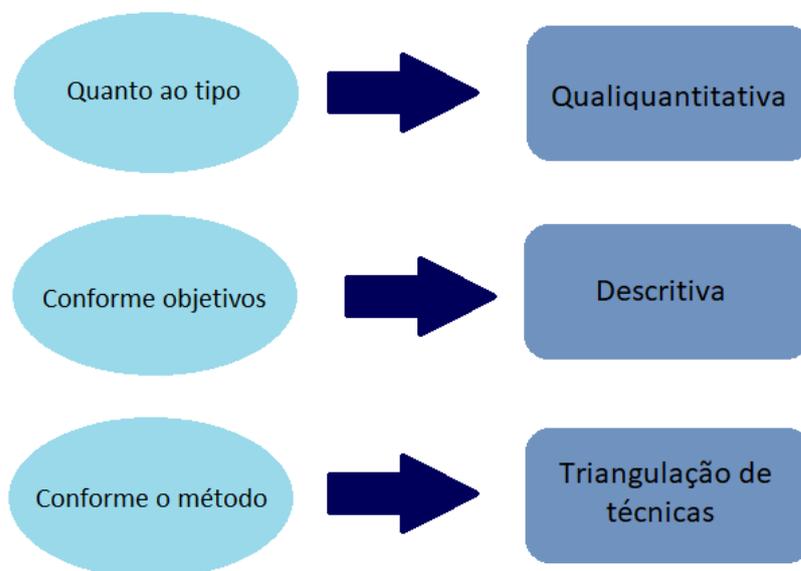
Lazarsfeld, investigador que deu início às avaliações qualitativas, identifica três situações onde se presta atenção particular a indicadores qualitativos: (a) situações nas quais a evidência qualitativa substitui a simples informação estatística relacionada a épocas passadas; (b) para capturar dados psicológicos e (c) para descobrir e entender a complexidade e a interação de elementos relacionados ao objeto de estudo. (MARTINS E THEÓPHILO, 2016)

Dessa forma, embora precipuamente qualitativo, neste estudo será utilizada a triangulação de técnicas, ora ancoradas em aspectos qualitativos, ora quantitativos. Martins e Theóphilo explicam que “a convergência de resultados advindos de fontes distintas oferece um excelente grau de confiabilidade ao estudo” e proporcionam “a melhor compreensão e interpretação de um fenômeno”. (MARTINS E THEÓPHILO, 2016)

Flick (2009, p.223) destaca que a hibridação de técnicas de pesquisa “encontra-se caracterizada como a utilização pragmática de princípios metodológicos e como forma de fugir à filiação restritiva de um discurso metodológico específico”.

Do ponto de vista dos objetivos gerais, ela classifica-se como descritiva. Gil (GIL, 2002, p. 42) explica que esse tipo de pesquisa tem como objetivo principal perceber características de determinada população ou fenômeno e o possível estabelecimento de relações entre variáveis. Ainda segundo o autor, a pesquisa descritiva, assim como a exploratória, está relacionada com a atuação prática da questão proposta. Em resumo, essa pesquisa pode ser classificada conforme o seguinte esquema.

Figura 1: classificação da pesquisa.



Fonte: elaboração própria

1.1 - DO OBJETO, DO OBJETIVO E DA JUSTIFICATIVA

A violência contra a mulher é um fenômeno universal, está presente em todos os países. (OMS, 2015, p. 9). Segundo a Organização Mundial da Saúde, 35% de todas as mulheres do mundo já sofreram algum tipo de violência física ou sexual ao longo de suas vidas.

O Brasil avançou nos últimos anos, tanto na legislação quanto na implementação de políticas públicas para o combate à violência contra a mulher. Mesmo com avanços normativos no combate à violência, como a promulgação da Lei nº 11.304/06, a Lei Maria da Penha e, mais recentemente, em 2015, da Lei do Feminicídio, Lei nº 13.104, “ainda existe um sentimento de

ineficácia no enfrentamento dessa violência específica”. (JUNGBUTH, 2016, p. 13). Ou, nas palavras do jurista Antônio Suxberger (2016, p. 202):

O Enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a mulher mostra-se ainda sujeito a muitas dificuldades estruturais e estruturantes, que evidenciam a dura distância entre as previsões normativas que preveem direitos e a efetividade desses direitos, no complexo feixe de garantias jurídicas, políticas, institucionais, culturais, econômicas, orçamentárias etc. É dizer: de nada adiantam boas leis se os atores responsáveis pela implementação dessas leis não fazem delas razões suficientes para estabelecerem ações, narrativas e contexto de efetiva mudança social.

A despeito dessa possível ineficiência das leis, segundo relatório final da Comissão Parlamentar Mista de Inquérito (CPMI) da Violência contra a mulher (BRASIL, 2013), os tribunais de Justiça do país representam o principal lugar onde mulheres “têm exigido o cumprimento de seus direitos e onde litígios estratégicos têm sido propostos para mudar a vida das mulheres” (NEGRINI, 2016, p. 249). Ainda segundo Negrini (2016, p. 248), dentre as 69 recomendações indicadas no relatório da CPMI, 41 foram direcionadas ao Poder Judiciário, ao Ministério Público e à Defensoria.

Com relação ao Ministério Público, a Constituição de 88, conhecida como constituição cidadã, foi responsável por promover um redesenho no perfil institucional do órgão. A iniciativa é marcada por um contexto de redemocratização, após 20 anos de ditadura militar. A instituição surge, então, como a grande defensora da cidadania e dos direitos do cidadão.

A análise do texto legal permite sustentar que, do ponto de vista institucional, as alterações na definição e nas atribuições do Ministério Público configuram a maior novidade consagrada pela Constituição de 1988. De fato, nenhuma outra instituição sofreu tão profunda modificação e teve igualmente alargada a sua possibilidade de atuação. (SADEK; WIECKO, 1998. p. 1)

A Lei Maria da Penha destacou o papel do Ministério Público em dar prosseguimento à ação penal incondicionada ao afastar a aplicação da Lei 9.099/1995, em que a ação penal relativa aos crimes de lesões corporais leves dependia da representação da vítima.

O Ministério Público no Brasil é constituído pelos Ministérios Públicos Estaduais e pelo Ministério Público da União, este último é formado por Ministério Público Federal, Ministério Público Militar, Ministério Público do Trabalho e Ministério Público do Distrito Federal e Territórios que, embora integre o MP da União, tem atribuições compatíveis como os ministérios estaduais.

Segundo o *Panorama da Violência contra as Mulheres no Brasil - indicadores nacionais e estaduais*, o Distrito Federal é unidade da federação com o maior número de denúncias de violência contra as mulheres (SENADO FEDERAL, 2018, p. 11). Além disso, o DF é

considerado referência no combate a esse tipo de violência. De todos os tribunais de Justiça do país, o do Distrito Federal é o que possui o maior número de varas e juizados voltados exclusivamente ao julgamento e à execução das causas decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher. São 19 no DF. São Paulo e Minas Gerais, por exemplo, que são os dois estados mais populosos do país, têm 11 e 4 dessas unidades, respectivamente (CNPJ, 2017, p. 17). O número de promotorias especializadas na questão segue o de varas e juizados. No DF são cerca de 45 promotorias de Justiça especializadas no tema.

Ao abordar o feminicídio, Geraldine e Sousa (2015, p.31) explicam como o direito à informação representa uma das formas de prevenção a esse tipo de violência. “Em se tratando de um construto cultural, a comunicação pode ser uma grande aliada no enfrentamento desta chaga social, considerando que não se trata exclusivamente de uma questão de polícia”. As autoras pontuam:

O direito à comunicação, cuja base é o direito à informação e a liberdade de expressão, é fundamental para o enfrentamento do feminicídio. A informação e o diálogo são ferramentas que podem modificar no âmbito essas relações marcadas por profundas desigualdades de poder e, por isso, propiciam a um cenário de violência. (GERALDES E SOUSA, 2015, p.31)

Diante disso, nota-se que a comunicação, principalmente a que diz respeito àquela realizada pelos atores que atuam no sistema judicial brasileiro, pode ser uma importante aliada na reversão deste quadro. Tendo isso em vista, é importante entender a contribuição que a comunicação desenvolvida nesses órgãos dá à discussão, ao acesso à Justiça e à própria prevenção de tais crimes.

Ao longo dos anos, a comunicação organizacional mudou sua forma de atuação, incorporando novas perspectivas, além de outras rotinas de trabalho, ações e objetivos. Geraldine e Sousa (2013, p. 4) explicam que:

Em seu nascimento, a comunicação nas organizações buscava atender a duas expectativas. De um lado, era necessário relacionar-se com a mídia e, assim, atingir a toda a sociedade. De outro lado, tentava se constituir como uma motivadora e educadora do público interno, criando uma adesão e fidelidade com a organização. Essa comunicação nas organizações era definida por suas táticas e técnicas, que incluíam a produção de releases, boletins informativos, revistas institucionais etc. Quando a comunicação nas organizações passou a valorizar o planejamento estratégico, buscou um retorno mais sistemático dos investimentos aplicados na área, mas também conciliação entre missão e visão, metas e objetivos comunicacionais. Não se admitia mais uma comunicação que não considerasse os vários públicos da organização, o cenário, os concorrentes, as fragilidades e forças. No entanto, nenhuma organização, e sobretudo, nenhuma organização pública, pode responder apenas às exigências do cenário. É necessário cultivar valores, princípios e diretrizes duradouros

da comunicação, associados aos valores, diretrizes e princípios da organização. É indispensável agir em uma terceira esfera, além das táticas e das estratégias, mas em conciliação com ambas: a das políticas de comunicação.

Somado a esse contexto, surgem outros aspectos relacionados ao desenvolvimento da comunicação feita por instituições públicas, como a Comunicação Pública. Para Jorge Duarte (2012, p. 61), “o uso da expressão está associado ao esforço de melhorar a vida das pessoas pela comunicação”. Para tal, explica Duarte (2012, p. 61), os instrumentos de comunicação precisam ser utilizados “a partir do ponto de vista do cidadão em sua plenitude e não apenas em suas faces de consumidor, eleitor, usuário”.

Geraldes, Sousa e Paulino (2016, p. 169) complementam a ideia ao afirmar que “a Comunicação Pública atende ao anseio de sociedades democráticas que buscam cada vez mais dialogar e ampliar o espectro de atores sociais para buscar soluções comuns às questões de ordem pública”. Ao longo desse trabalho, será possível aprofundarmos a discussão desse e de outros conceitos. Por ora, após apresentação breve dessas questões, destacamos que essa pesquisa visa entender:

Como as estratégias comunicacionais do MPDFT na prevenção e na interrupção da violência contra a mulher são desenvolvidas e qual a relação dessas estratégias com as necessidades de agressores e vítimas?

Desse modo, tem-se como objetivo geral:

- Entender e analisar o desenvolvimento das estratégias de comunicação do MPDFT na prevenção e na interrupção da violência contra a mulher por meio da percepção de vítimas e agressores.

Para tal, são elencados como objetivos específicos:

- Mapear as estratégias de comunicação do MPDFT na temática, seus canais, produtos e processos produtivos;

- Conceituar e discutir violência contra a mulher, ferramentas de prevenção e interrupção dessa violência, e Lei Maria da Penha;

- Identificar as principais necessidades comunicativas dos envolvidos no processo judicial;

- Avaliar as etapas da produção comunicativa e sua correlação com as necessidades do cidadão.

Justificativa

Como já indicado brevemente nesse estudo, para de fato haver o combate efetivo à violência contra as mulheres, é necessário o engajamento de diversificados atores sociais e uma articulação real entre rede de atendimento, Justiça e população em geral. Notadamente:

“Essa intervenção deve ser sustentada por políticas de comunicação que possam auxiliar as mulheres na compreensão dos seus direitos e nos caminhos que elas podem percorrer quando forem vítimas de violência. Muito além da denúncia, o diálogo e a informação podem evitar um desenlace fatal, que culmine com uma vida ceifada” (GERALDES E SOUSA, 2015, p. 31).

Do ponto de vista das políticas de comunicação, espera-se contextualizar e relacionar essa pesquisa com a prática comunicacional nos órgãos em questão, de modo que a investigação pretendida possa contribuir para a prestação de um serviço mais atento às necessidades da população e aos novos processos e movimentos democráticos no país.

O estudo também indica relevância ao se propor a estabelecer confirmações ou refutações sobre o papel das instituições públicas relacionadas para a efetividade das ações de combate à violência contra a mulher. Essa pode ser uma perspectiva importante para se entenderem os limites e as possibilidades da comunicação organizacional e pública nesse contexto e, conseqüentemente, abrir espaço para novos estudos sobre a ampliação da participação da sociedade na discussão do assunto.

Segundo Geraldes e Sousa (2013, p. 4), o paradigma brasileiro de comunicação sempre privilegiou o setor privado, “fundamentado exclusivamente em valores como audiência e consumo, atendendo a interesses comerciais e realizada por grandes emissoras que, embora dependessem de concessões públicas – e, portanto, fossem um 'serviço público', ignoravam, desconsideravam ou desprestigiaram os interesses públicos”.

É possível notar que, frequentemente, a cobertura jornalística de casos de violência contra a mulher ainda recorre em vícios que legitimam as agressões, isolam e personalizam as narrativas ou indicam comportamentos inadequados das vítimas. “Nas abordagens tradicionais, são reproduzidos, muitas vezes, os preconceitos e estereótipos contra as mulheres, que podem levar a acreditar que a vítima é, no fundo, culpada pela violência sofrida” (GERALDES E SOUSA, 2016. p. 28).

Diante desse cenário, a comunicação feita pelos órgãos relacionados à questão da violência contra a mulher, em especial os órgãos que atuam diretamente no amparo e apoio legal e emocional das vítimas, pode representar um contraponto a essa cobertura jornalística ainda pouco comprometida com a reflexão profunda do problema e com a busca real por soluções.

Além disso, é possível afirmar que muitas ações do Judiciário, essenciais para a população, não ganham o espaço devido nos meios de comunicação comerciais. Vasconcelos (2008, p. 93 *apud* FERREIRA, 2012, p. 10) afirma que “o funcionamento do judiciário não tem sido prioridade na mídia. Em geral, o judiciário só merece destaque quando absolve ou condena figuras notórias. Ou, mais recentemente, quando magistrados estão sob investigação”. Já para Ferreira (2012, p. 11), “a imprensa precisa entender a importância de divulgar iniciativas do tipo ‘o que a justiça pode fazer por você’ e ‘calendário de mutirões e atendimentos gratuitos’. Sob essa ótica, nota-se mais um indício da importância da interlocução direta entre os órgãos do sistema Judiciário brasileiro e o cidadão.

Por outro lado, outra questão se apresenta nesta útil interlocução: a própria dificuldade da transmissão de informações técnico-jurídicas, que esbarra constantemente na complexidade da matéria, no vocabulário rebuscado e nas especificidades processuais. Negrini, Geraldês e Sousa (2015) alertam que uma comunicação inadequada com o público leigo pode não garantir o efetivo acesso à Justiça e constituir um entrave ao exercício da cidadania. Também afirmam que “a efetividade jurisdicional passa pela simplificação da linguagem e por uma comunicação eficaz, adequada ao nível cognitivo de cada cidadão”. (NEGRINI, SOUSA E GERALDES, 2015, p. 6). Ferreira (2012, p. 2) afirma que:

Mesmo recorrendo tanto a Justiça, a população ainda tem uma imensa dificuldade em compreender o papel do Poder Judiciário na nossa sociedade. As pessoas ainda confundem órgãos, termos, decisões, autoridades, enfim, a comunicação entre o Judiciário e a população ainda é precária, carente de ajustes, de mediações competentes e efetivas.

Dessa forma, compreender como essa comunicação é desenvolvida, assim como seus limites e possibilidades, é fundamental para que ela seja mais efetiva. Somado a esse cenário, vê-se um movimento, ou pelo menos a iniciativa, de alguns órgãos do sistema de Justiça aproximarem-se do cidadão, elencando o diálogo com a sociedade como uma de suas prioridades. O Mapa Estratégico para o Ministério Público brasileiro, desenvolvido pelo Conselho Nacional do Ministério Público, estabelece como prioridade na comunicação e no relacionamento da Instituição a facilitação do diálogo do cidadão com o Ministério Público e a intensificação de parcerias e trabalho em rede de cooperação com a sociedade civil organizada e com a população em geral (CNMP, 2011).

Apesar do interesse e da boa vontade em fazer uma comunicação acessível e aberta ao cidadão, nota-se que nem sempre as instituições conseguem implementar a contento ações nesse sentido.

Com relação à Comunicação Pública, Geraldês e Sousa (2013, p. 4) explicam que o termo “se torna de difícil apreensão porque há uma inexperiência do país nesse tipo de comunicação”.

Nesse sentido, pesquisas que abordem o tema podem ajudar na consolidação do conceito e no desenvolvimento da prática no país. Além disso, faz-se importante investigar em que medida isto está sendo feito e em que aspectos essas e outras ações são eficientes para a discussão da violência contra a mulher no Brasil. Principalmente, é importante investigar até que ponto o cidadão é ouvido nas instituições públicas e se a comunicação atualmente realizada nesses espaços é pautada em um Estado que fala ‘com’ e não ‘para’ a sociedade. Esta pesquisa pretende, portanto, contribuir para essa discussão.

O enfrentamento à violência contra as mulheres é um tema atual e caro à sociedade brasileira e, certamente, precisa de contribuições dos mais diversos campos de estudo. Debruçar-se cientificamente na questão é oportuno na medida em que a população anseia por perspectivas nesse contexto.

2 – O CONTEXTO DESSA PESQUISA

2.1 SOBRE VIOLÊNCIA, VIOLÊNCIA DE GÊNERO E VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Ao abordar formas mais comuns de violência no Brasil, Machado (2010) as classificou em cinco modalidades distintas: institucional pública e estatal, institucional privada, criminalidade organizada, individual marginal e interpessoal. Para a autora, a última é a mais sensível às questões de gênero e está ancorada em duas lógicas de relações violentas: A inter e intra gênero.

As relações masculinas contra homens se dão em torno do valor do desafio, da coragem e da defesa da honra na disputa por mulheres ou por prestígio. Resultam mais rapidamente em mortes. As relações violentas masculinas contra mulheres se dão em torno do controle, do poder, dos ciúmes, e da defesa da honra. Em nome do controle, do poder e do ciúmes, os atos tendem a ser de violência cotidiana e crônica física e psíquica. Podem e desencadeiam em morte. Mas, quantitativamente, matar também é perder o controle e como o controle deve ser constante, quantitativamente, espancam-se constantemente mais mulheres e se matam mais homens entre si. (MACHADO, 2010, p. 57)

Para Saffioti (1999, p. 88), a relação violenta se constitui como uma prisão ligada ao gênero dos envolvidos. “Neste sentido, o próprio gênero acaba por se revelar uma camisa de força: o homem deve agredir, porque macho deve dominar a qualquer custo; e mulher deve suportar agressões de toda ordem, porque seu ‘destino’ assim determina”.

Galinkin e Santos (2015, p. 257) explicam que “há muitas definições possíveis para o fenômeno da violência contra a mulher e várias explicações, desde o ponto de vista clínico e social da Psicologia ao olhar legal do Direito”. Para as autoras, essa violência é um tipo de violência de gênero e “diz respeito à violência praticada contra a pessoa do sexo feminino perpetrada em razão, e simplesmente, pelo fato de ser mulher”. Ela é tanto a consequência como a causa da desigualdade de gênero (OMS, 2015, p.10).

Desse modo, a agressão contra as mulheres é um fenômeno que ocorre em todas as classes sociais, nas diversas faixas de idade. Ela é apresentada por diversos autores como uma expressão do modelo patriarcal incorporado nas sociedades. Modelo este que hierarquiza e dá privilégios aos homens e às atividades do masculino. Neste contexto, as ações violentas dos homens eram, e ainda o são, interpretadas como parte dos recursos para manutenção do lugar e da ordem socioeconômica, familiar e afetiva na relação homem-mulher. (ANDRADE e BARBOSA, 2008). Para Machado, a desigualdade de tratamento das mulheres, especialmente na ordem privada face ao poder pátrio, está presente na estruturação institucional e legal da história colonial, imperial e republicana brasileira (MACHADO, p. 2010, p. 60).

Ainda segundo Machado, formas modernas de violência se alimentam de formas tradicionais de longa duração da violência no Brasil, que é forjada na ideia da honra, do desafio entre homens e do controle das mulheres.

Concluo assim que as modernas e tradicionais formas de violência no Brasil se articulam e se nutrem entre si exacerbando a ideia da masculinidade como poder e da valorização da sociedade violenta. As formas modernas e tradicionais das violências entre homens e contra as mulheres se reforçam e se embrincam continuamente. Não se pode desarticulá-las. A dimensão de gênero vai sendo ressignificada mas continua fundante para se entender e se enfrentar as formas de articulações das violências. (MACHADO, 2010, p. 69)

Dessa forma, a violência contra a mulher é cultivada e estimulada por meio de mecanismos mais ou menos sutis em uma cultura misógina (ALMEIDA e BANDEIRA, 2016, p. 86). Uma verdadeira luta contra Golias, por envolver questão social complexa que escapa à compreensão objetiva do crime e da lei e está diretamente ligada a aspectos mais profundos.

Esse tipo de violência não se refere a atitudes e pensamentos de aniquilação do outro, que venha a ser uma pessoa considerada igual ou que é vista nas mesmas condições de existência e valor que o seu perpetrador. Pelo contrário, tal violência ocorre motivada pelas expressões de desigualdades baseadas na condição de sexo, a qual começa no universo familiar, onde as relações de gênero se constituem no protótipo de relações hierárquicas. (BANDEIRA, 2014, p. 450)

Debret e Oliveira (2007) afirmam que há uma dificuldade entre os próprios estudiosos da violência contra a mulher em definir o conceito, ora denominado como violência contra a mulher ou violência de gênero, ora como violência doméstica ou violência intrafamiliar. De fato não há consenso e, não raro, os termos são usados de forma equivalente (GALINKIN e SANTOS, 2015, p. 257).

Um dos motivos para a dificuldade na conceituação pode residir no fato de que grande parte da violência cometida contra mulheres tem como autores homens de seu convívio íntimo. Quase um terço de todas as mulheres do mundo já experimentou alguma situação de violência enquanto estavam em relacionamentos afetivos (OMS, 2015). Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), de todos os homicídios ocorridos no mundo no ano de 2012, 20% foram de mulheres. Desses, quase 50% foram cometidos por parceiros ou membros da família da vítima. O mais recente estudo publicado pelas Nações Unidas sobre o assunto, indicou que, das 87 mil mulheres no mundo que foram vítimas de homicídio em 2017, 58% foram mortas por parceiros íntimos ou parentes (UNODC, 2018). O organismo destacou também a estagnação de progressos para proteger as mulheres no ambiente doméstico.

É fato que homens morrem de forma violenta em números muito maiores do que as mulheres. Tal realidade não nos permite, entretanto, eximi-los da responsabilidade pela vitimização das mulheres, pois as mulheres são mortas quase que somente por homens. Assim, os homens também são os principais autores de várias formas de violência. Uma delas é a violência doméstica. Cabe ressaltar que os principais autores de homicídios contra mulheres são homens que participam dos seus contextos de vida. (AGUIAR, 2009, p. 17)

Ávila (2017, p. 98) destaca como a violência está presente na vida da mulher desde a infância e, embora os perfis dos autores mudem ao longo dos anos, essa violência está enraizada no ambiente doméstico.

As estatísticas do serviço de saúde são indicativas de que a violência acompanha a vida da mulher, mudando apenas o autor da agressão. Na infância, as mulheres são mais vitimadas pelos pais (com uma preponderância da mãe na primeira infância), na adolescência elas são preponderantemente agredidas pelo pai, padrasto, namorado e irmão, durante sua vida jovem e adulta são agredidas pelos namorados, companheiros e irmãos, e na velhice são agredidas pelos filhos, seguidos dos companheiros, irmãos e cuidadores (WAISELFISZ apud ÁVILA, 2017, p. 98).

2.2 LEI MARIA DA PENHA

Em 2006, a Lei nº 11.340/06, ou Lei Maria da Penha (LMP), foi promulgada após um longo processo de demanda popular, principalmente impulsionada pelo movimento das mulheres.

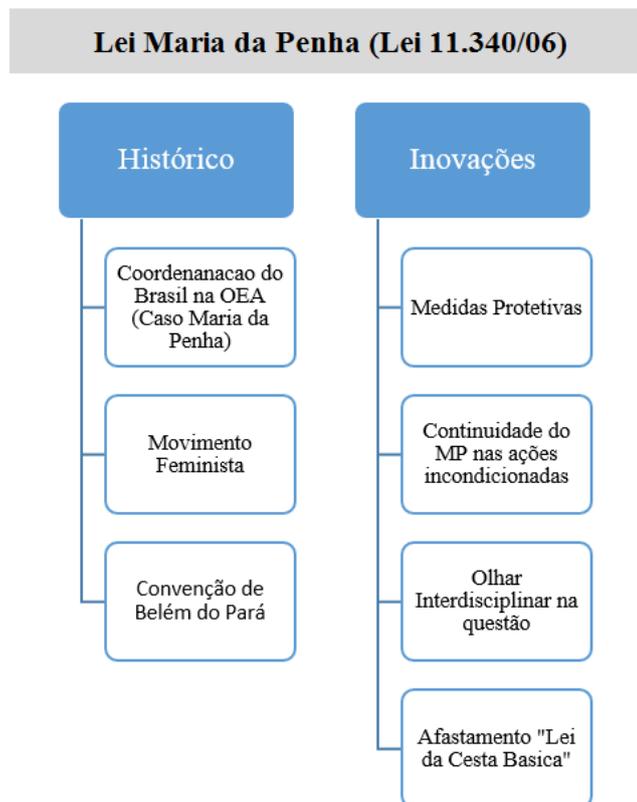
Para entender todo esse percurso e o que ela hoje representa para a questão, é preciso fazer um pequeno mergulho histórico.

Em 1998, a farmacêutica Maria da Penha e duas organizações não governamentais denunciaram a omissão do Estado brasileiro na Comissão Interamericana de Direitos Humanos da Organização dos Estados Americanos (OEA), responsável por julgar casos de violação aos direitos humanos ocorridos em países integrantes. Maria da Penha foi vítima de tentativa de homicídio duas vezes em 1983, ambas cometidas por seu marido. Ela lutou por quase 20 anos pela condenação do homem que a deixou paraplégica. A denúncia foi feita com base na Convenção Interamericana para Prevenir e Erradicar a Violência contra a Mulher (Convenção de Belém do Pará), ratificada pelo Brasil em 1995.

Em 2001, a Comissão responsabilizou o Brasil por omissão e negligência e recomendou que o país tomasse medidas para promoção de políticas e ações que mitigassem o problema. Um relatório foi expedido com a conclusão de que a violação ocorreu como parte de um padrão discriminatório de tolerância da violência doméstica contra as mulheres no país (SENADO FEDERAL, 2017, p. 21).

Dessa forma, surge uma lei específica para processar a violência doméstica e familiar. Ela inova ao prever medidas protetivas de urgência para garantir a segurança da vítima, como o afastamento do agressor do local de convivência e a fixação de limite mínimo de distância, além de aumentar as penas para os casos de lesões corporais praticadas no âmbito doméstico e estabelecer a criação de Juizados de Violência Doméstica e Familiar, órgãos da Justiça com competência cível e criminal para o julgamento, preferencialmente com atendimento multidisciplinar.

Figura 2: Lei Maria da Penha



Fonte: elaboração própria

Antes da Lei Maria da Penha, pouca coisa havia sido feita para proteger mulheres desse tipo de violência. A compreensão do fenômeno e a iniciativa do Estado em mitigá-lo era algo lento e descomprometido, conforme indicam as mudanças legais sobre o tema ao longo dos anos.

Em oposição aos chamados crimes passionais, que vitimavam principalmente mulheres e estavam previstos no antigo Código Penal de 1830, o código de 1940 estabeleceu que a emoção ou a paixão não excluem a penalização do agressor. Apesar disso, a chamada legítima defesa da honra ainda foi utilizada por um longo período para afastar a responsabilidade penal. Somente em 1991, o Superior Tribunal de Justiça, em julgamento de recurso, derrubou o argumento, favorecendo a construção de jurisprudência nesse sentido (SENADO FEDERAL, 2017, p. 11).

O Código Penal de 1940 chegou a instituir como agravante o crime ser cometido em relações domésticas, mas não havia a aplicação direta em situações de violência contra as mulheres, o que só veio a ocorrer efetivamente com a edição da Lei Maria da Penha, que trouxe dessa forma um novo agravante penal (SENADO FEDERAL, 2017, 12).

É importante salientar que a Constituição Federal de 1988 representou importante marco para os direitos da mulher. Dentro das diversas demandas dos movimentos feministas, foram incorporados ao texto constitucional a igualdade entre homens e mulheres como direito fundamental e, o artigo 226, § 8º, que estabelece que “o Estado assegurará a assistência à família na pessoa de cada um dos que a integram, criando mecanismos para coibir a violência no âmbito de suas relações” (BRASIL, 1988).

Segundo a cartilha “Dialogando com a Lei Maria da Penha”, produzida pelo Senado Federal, “a inserção desse artigo atribui ao Estado a obrigação de intervir nas relações familiares para coibir a violência intrafamiliar, bem como de prestar assistência às pessoas envolvidas”. Trata-se de uma importante mudança de paradigma no posicionamento estatal e jurídico acerca da mulher, bem como nas obrigações do Estado para a questão.

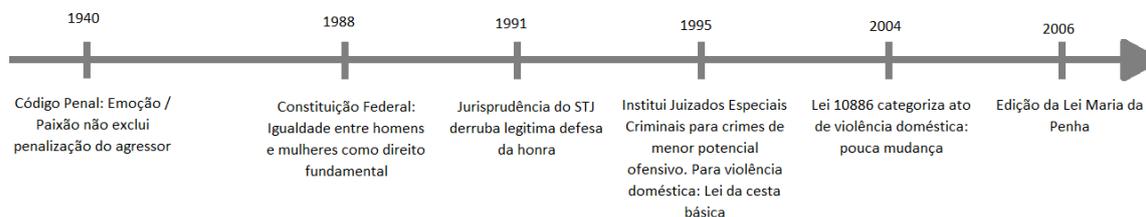
Ainda sobre o assunto, não se pode esquecer que a Lei nº 9.099 de 1995 instituiu os Juizados Especiais Criminais para julgar as infrações de menor potencial ofensivo, o que impactou, conseqüentemente, nos crimes de violência doméstica. Isso porque:

Por um critério objetivo, definiu-se que as infrações de menor potencial ofensivo seriam aquelas com pena fixada na lei, até um ano, posteriormente alterada para dois anos, cumulada ou não com multa. Ora, a maioria das “queixas” de violência, relatadas pelas mulheres, referiam-se a delitos que se enquadravam nessa definição legal (lesão corporal, ameaça, injúria, difamação, vias de fato), e, por essa razão, desaguavam nos Juizados Especiais Criminais. Os casos de violência doméstica contra as mulheres eram submetidos aos mesmos procedimentos dos demais, como se fossem iguais a qualquer outro tipo de delito. (SENADO FEDERAL, 2017, p. 12)

Conhecida como Lei da Cesta Básica, a norma previa o pagamento de penas pecuniárias ou prestação de serviços comunitários como medidas alternativas à pena prevista em casos de violência doméstica. “Alguns agressores percebiam rapidamente que agredir a companheira tinha um preço em dinheiro e muitos decidiam literalmente pagar para agredir”. (AGUIAR, 2009, p. 30).

Em 2004 foi promulgada a Lei nº 10.886, que categorizou o ato “violência doméstica” como aquela praticada contra ascendente, descendente, irmão, cônjuge ou companheiro, ou realizada no âmbito doméstico. Mesmo com a edição da lei, não houve relevante alteração na responsabilização efetiva dos autores, na prevenção do ato violento ou na assistência às vítimas (SENADO FEDERAL, 2017, p. 12).

Figura 3: Linha do tempo



Fonte: elaboração própria

A Lei Maria da Penha propôs um sistema de Justiça multifacetado e lançou luz sobre aspectos que vão além do jurídico. Uma de suas principais contribuições foi dar visibilidade e tornar pública a discussão sobre o problema, antes restrito ao ambiente doméstico e familiar. Nesse contexto, a comunicação pode ser apontada como uma das ferramentas de enfrentamento e prevenção a esse tipo de violência, inserida em uma política pública multidisciplinar, como determina a norma:

Art. 8 A política pública que visa coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher far-se-á por meio de um conjunto articulado de ações da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e de ações não governamentais, tendo por diretrizes:

I - a integração operacional do Poder Judiciário, do Ministério Público e da Defensoria Pública com as áreas de segurança pública, assistência social, saúde, educação, trabalho e habitação;

III - o respeito, nos meios de comunicação social, dos valores éticos e sociais da pessoa e da família, de forma a coibir os papéis estereotipados que legitimem ou exacerbem a violência doméstica e familiar, de acordo com o estabelecido no inciso III do art. 1º, no inciso IV do art. 3º e no inciso IV do art. 221 da Constituição Federal;

V - a promoção e a realização de campanhas educativas de prevenção da violência doméstica e familiar contra a mulher, voltadas ao público escolar e à sociedade em geral, e a difusão desta Lei e dos instrumentos de proteção aos direitos humanos das mulheres;

VIII - a promoção de programas educacionais que disseminem valores éticos de irrestrito respeito à dignidade da pessoa humana com a perspectiva de gênero e de raça ou etnia; (BRASIL, 2006)

Quase 10 anos depois da ratificação pelo Brasil da Convenção de Belém do Pará, a Lei Maria da Penha foi sancionada. Pesquisa do IPEA de 2013 aponta que a Lei Maria da Penha não contribuiu para uma queda significativa na quantidade de feminicídios, ou seja, ao analisar dados sobre o crime de 2001 a 2011, o órgão não conseguiu identificar uma mudança substancial após a promulgação da norma (IPEA, 2013).

“Apesar dos avanços trazidos pela lei, em números, a violência doméstica não diminuiu. Teve uma significativa redução no ano seguinte à sua promulgação, tendo voltado aos patamares

anteriores no ano posterior.” (PEIXOTO, 2016, p. 116) Esse cenário indica que as políticas adotadas ainda não são suficientes para reverter o quadro.

2.3 A REDE DE ENFRENTAMENTO

É nesse contexto que é criada a rede de enfrentamento à violência contra a mulher. Idealizada tendo em vista a complexidade e o caráter multidimensional do tema, a rede envolve áreas como saúde, educação, segurança pública, assistência social, justiça, cultura, entre outros (SPM, 2011).

Ela está prevista na Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres em quatro eixos de ação (combate, prevenção, assistência e garantia de direitos) e no I e II Planos Nacionais de Políticas para as Mulheres (SPM, 2011).

É preciso destacar que, até a promulgação da Lei Maria da Penha, a atuação governamental se resumia ao atendimento via Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher e ao encaminhamento das mulheres às Casas Abrigo¹ (SPM, 2013).

Posteriormente, a rede foi redimensionada para compreender não só serviços institucionais, centros de referência da mulher, defensorias e promotorias da mulher, núcleos de gênero nos Ministérios Públicos, juizados especializados, Central de Atendimento à Mulher, mas também outros agentes governamentais e não-governamentais, como ONGs, movimento de mulheres, universidades, serviços e programas para a responsabilização dos agressores e para acolhimento das mulheres. (SPM, 2011)

A rede é marcada, portanto, pela multiplicidade de serviços e de instituições. Todavia, para que o enfrentamento da violência se efetive, é importante que serviços e instituições atuem de forma articulada e integrada. “A perspectiva da intersetorialidade representa, portanto, um desafio na medida em que depende de uma ruptura com o modelo tradicional de gestão pública, que tende à departamentalização, à desarticulação e à setorialização das ações e das políticas públicas” (SPM, 2011).

O sistema de Justiça² é um dos envolvidos e suas ações perpassam, em diversos sentidos, os elementos dessa rede. Para apreender melhor essa interação, é necessário conhecer como funciona o processo na Justiça.

1 Abrigos mantidos pelo Estado para acolher mulheres em situação de extrema vulnerabilidade.

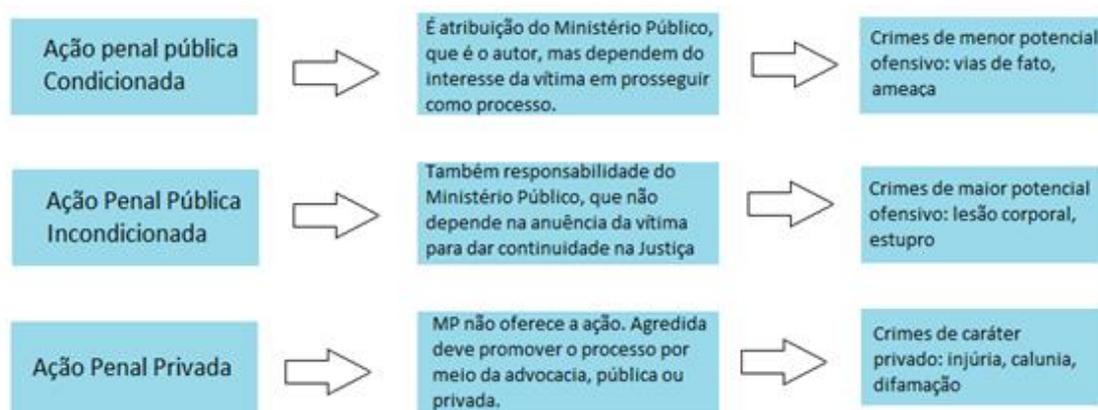
2 Conforme preceitua SADEK, o sistema de justiça envolve diferentes agentes: o advogado, pago ou público; o delegado de polícia; funcionários de cartório; o promotor público, os juízes. (SADEK, 2010, p. 1)

2.4 PARA ENTENDER O PROCESSO JUDICIAL DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Dentre as instituições públicas envolvidas na questão da violência contra a mulher, estão o Poder Judiciário, por meio dos tribunais de Justiça, o Poder Executivo, responsável pelo desenvolvimento de políticas públicas que abarcam o tema, e o Ministério Público e a Advocacia (pública ou privada). Os dois últimos compõem as chamadas funções essenciais à Justiça e são responsáveis, nesse caso em específico, respectivamente, por acusar e defender o agressor nos processos de violência doméstica, os quais podem gerar três tipos de ações:

- Ação penal pública condicionada à representação da mulher: abrange crimes de menor potencial ofensivo ou contravenções penais (ações reprimíveis, mas mais “leves”, não chegam a configurar um crime). É atribuição do Ministério Público, que é o autor, o responsável pela ação, mas depende do interesse da vítima em prosseguir com o processo. Os casos mais comuns são ameaça, vias de fato (quando há agressão, mas sem grandes danos físicos à vítima) e o crime de dano (quando o agressor retém ou danifica algum bem patrimonial da mulher)
- Ação penal pública incondicionada: também responsabilidade do Ministério Público, por configurar crime de maior potencial ofensivo, não depende na anuência da vítima para ter continuidade no sistema de Justiça. São exemplos: lesão corporal e estupro de vulnerável.
- Ação penal privada: a agredida que deve promover o processo por meio da advocacia, seja pública ou privada. Nesse caso, não será o MP a oferecer a ação. É o caso de injúria, por exemplo. Se a vítima não for atrás, e achar meios para promover a ação, em seis meses o crime está prescrito.

Figura 4: Tipos de Ação Penal



Fonte: elaboração própria

O processo judicial de violência doméstica tem início quando a vítima se direciona a uma delegacia de polícia para fazer a notícia crime, que é o boletim de ocorrência. Isso também pode se dar por meio de manifestação anônima. Se por algum motivo ela não conseguir atendimento em uma delegacia, pode procurar diretamente o Ministério Público. Independentemente da via, seja Ministério Público, seja delegacia de polícia, essa ocorrência é encaminhada para o Tribunal de Justiça com o relato do fato e com a informação, quando houver, de prisão em flagrante. Também nessa ocorrência, poderão ser pedidas as chamadas medidas protetivas de urgência, que é quando a mulher solicita ações imediatas de defesa. Sobre esse recurso, a Lei Maria da Penha estabelece:

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

I - suspensão da posse ou restrição do porte de armas, com comunicação ao órgão competente, nos termos da Lei nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003;

II - afastamento do lar, domicílio ou local de convivência com a ofendida;

III - proibição de determinadas condutas, entre as quais: a) aproximação da ofendida, de seus familiares e das testemunhas, fixando o limite mínimo de distância entre estes e o agressor; b) contato com a ofendida, seus familiares e testemunhas por qualquer meio de comunicação; c) freqüentação de determinados lugares a fim de preservar a integridade física e psicológica da ofendida;

IV - restrição ou suspensão de visitas aos dependentes menores, ouvida a equipe de atendimento multidisciplinar ou serviço similar;

V - prestação de alimentos provisionais ou provisórios. (BRASIL, 2006)

Nesse caso, o TJDF tem 48 horas para deferir ou indeferir o pedido. Isso ocorre inclusive aos fins de semana, quando o Tribunal funciona de plantão. Após a decisão do tribunal, independentemente se é pelo deferimento ou pelo indeferimento do pedido, é realizada a intimação dos envolvidos e, dependendo do juiz e do trabalho realizado pela vara, já é marcada uma primeira audiência. Essa primeira audiência é chamada de audiência de justificação, em que será avaliada a continuidade da medida protetiva ou a própria concessão, nas situações em que ela não tenha sido conferida à vítima anteriormente. Além disso, é o momento de a mulher se manifestar a respeito do prosseguimento ou não da ação. Isso porque, normalmente em casos dessa natureza, o que ocorre é uma ação penal pública, em que o responsável pelo processo é o Ministério Público. Ele que é o autor da ação, aquele que a provoca, a vítima é uma testemunha. A Lei Maria da Penha prevê a participação de agressores em grupos de reflexão como uma das medidas para reeducação desses homens. Para muitos operadores do Direito, no entanto, a participação no grupo pode ser mais proveitosa se o encaminhamento para o serviço ocorrer ainda nas fases preliminares. Como a lei não especifica formas, critérios, ou momento

processual do encaminhamento, isso acaba acontecendo por uma espécie arranjo processual conduzido pelo Ministério Público e referendado pela Justiça. Normalmente isso é feito nas audiências iniciais ou no julgamento de medidas protetivas.

2.5 SOBRE A SUSPENSÃO CONDICIONAL DO PROCESSO

O instituto da suspensão condicional do processo veio com a Lei nº 9099/95, que trata dos crimes de menor potencial ofensivo, aqueles cuja pena cominada é de até dois anos e que, por isso, o legislador procurou tornar mais célere a apuração e menor a carcerização. Essa lei permite que o processo fique suspenso por determinado período de tempo e seja arquivado se o autor não incidir novamente na infração. Para isso, deve haver o cumprimento de penas alternativas e/ou alguma contraprestação social por parte do autor. Alguns operadores do Direito consideram a aplicação da suspensão condicional, ou o *sursis*, do processo benéfica nos casos de violência doméstica. Isso porque ela tem o condão de manter sobre controle o autor da violência doméstica durante um tempo mínimo de dois anos. Nesse contexto, inclusive, os agressores poderiam ser encaminhados a grupos de reflexão, como já dito, mecanismo de reeducação previsto na Lei Maria da Penha. Ocorre que a mesma LMP proíbe a aplicação da Lei nº 9099/95, devido, em grande parte, do interesse em afastar a doação de cestas básicas como punição para a violência doméstica. No Distrito Federal, a suspensão do processo era amplamente utilizada até pouco tempo, como identificado nesta pesquisa. Em outros estados, aplicou-se a literalidade da LMP que veda a aplicação da 9099/95 em casos de violência doméstica. Fatalmente o assunto foi levado ao Superior Tribunal de Justiça e ao Supremo Tribunal Federal, que se posicionaram de forma definitiva contra a utilização da suspensão em casos que envolvam a Lei Maria da Penha.

Ao analisar modelos de enfrentamento à violência de gênero no Brasil e em quatro países europeus (França, Portugal, Espanha e Inglaterra), Ávila et al (2014, p. 392) assinala:

De forma dissociada das tendências de todos os países estudados, o sistema brasileiro caminha para a institucionalização de todos os conflitos num processo penal que demanda investigação exauriente, acusação formal, oitiva de todas as testemunhas em juízo (usualmente necessitando da colaboração da vítima em juízo), debates, sentença, e exaurimento dos recursos, para apenas na fase de execução penal se iniciar algum tipo de intervenção de caráter obrigatório sobre o agressor. É certo que existem projetos no Brasil de intervenção sobre o agressor em fases preliminares, sejam relativizando a proibição de acordos processuais (como a suspensão condicional do processo) sinalizada pelo STF no julgamento da ADIN 4424, seja utilizando-se de outros instrumentos como as medidas protetivas de urgência ou outras medidas

cautelares alternativas (numa possível brecha à luz do art. 22, § 1º, da Lei n. 11.340/2006). Todavia, esses projetos não estão institucionalizados na lei, especialmente não há a motivação inerente ao acordo (ter algo a ganhar com o cumprimento da medida), nem se prevê consequências objetivas para seu descumprimento.

Essa fase preliminar citada acima acontece paralelamente ao inquérito, ou seja, à investigação, ou junção de provas, que continua correndo no âmbito da delegacia de polícia. Somente quando concluído, o inquérito é encaminhado ao Ministério Público que, com base nele, oferece denúncia, ou seja, acusa o agressor para que a Justiça o julgue. Se o Judiciário aceitar a denúncia oferecida pelo MPDFT, o agressor passa a ser réu e existe, contra ele, uma ação judicial.

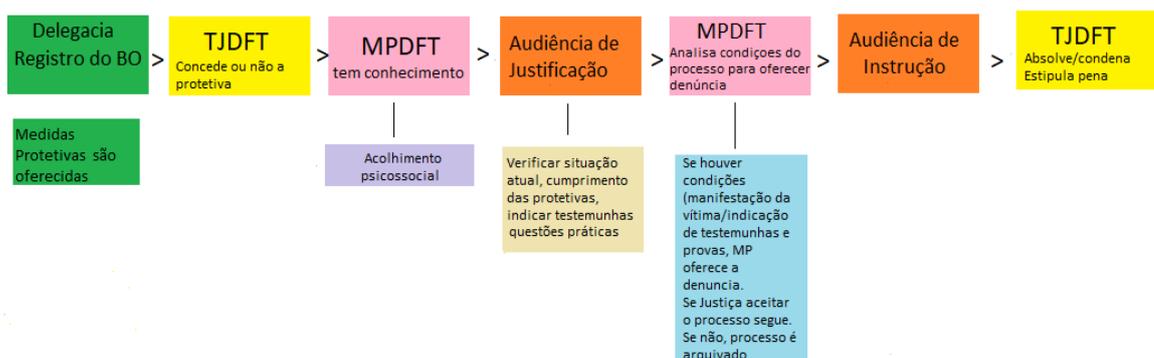
O julgamento do processo ocorre na audiência de instrução, ou seja, a que vai embasar a decisão do juiz. Nesse momento, são ouvidas vítimas, réus e testemunhas (tanto as de acusação, do Ministério Público, quanto de defesa, indicadas pela defesa). Ouvidos os envolvidos, o juiz julga e sentencia o autor.

Nos casos em que é necessária a manifestação da vítima para prosseguimento do processo, ela pode solicitar ao Ministério Público, a qualquer tempo, a suspensão da medida protetiva e o arquivamento do processo. Nesse caso o MP pede a chamada audiência de admoestação. Isso porque a Lei Maria da Penha, no artigo 19, diz que o processo só pode ser arquivado com a manifestação da vítima na presença de um juiz.

Os motivos relacionados à permanência da vítima na relação violenta e a renúncia à representação da agressão sofrida são muitos e devem ser considerados seriamente. Fatores como a dependência econômica e emocional, ameaças de morte feitas à vítima e/ou outros entes queridos, além de aspectos religiosos e culturais interferem e contribuem para a renúncia à representação. Além disso, muitas vezes a mulher agredida busca com sua denúncia não a punição do seu companheiro, mas uma intervenção externa que ponha fim às violências, geralmente recorrentes (AGUIAR, 2009, p. 33)

Desse modo, o processo judicial padrão da Lei Maria da Penha pode ser assim sintetizado:

Figura 5: Fases do processo judicial



Fonte: elaboração própria

2.6 – SOBRE OS GRUPOS REFLEXIVOS DE AGRESSORES

Diante desse panorama, é possível perceber que grupos de reflexão dos agressores são, portanto, uma importante ferramenta para a solução mais eficaz e célere da situação.

Grupos com homens autores de violência conjugal podem ser uma importante estratégia de intervenção quando favorecem a abertura para a reflexão e a possibilidade de flexibilização das concepções dos participantes. O contexto de aprendizado em um formato reflexivo favoreceu o questionamento sobre as suas visões de mundo, a ressignificação dos seus atos violentos e a diversificação das suas concepções sobre as identidades de gênero. (AGUIAR, 2009, p.149)

A ferramenta também é utilizada por outros países no mundo, com casos de sucesso, como explicam Ávila et al (2009, p. 388):

Outra estratégia identificada de forma comum foi a admissão da intervenção psicossocial sobre o agressor como uma estratégia de responsabilização e de proteção à mulher. Tal modalidade de intervenção é prevista no artigo 16.1 da Convenção de Istambul. A identificação dessa estratégia sinaliza a relevância de que, também no Brasil, a intervenção psicossocial sobre o agressor passe a ser perspectivada como um dos elementos de uma política de enfrentamento à violência doméstica contra a mulher e não como um mero adendo de responsabilidade do sistema penitenciário.

A despeito disso, esses grupos não são muitos no Brasil. O Distrito Federal é a única unidade da federação em que o serviço é uma política pública promovida pelo Executivo local. Em outros estados até existem serviços semelhantes, mas eles são realizados normalmente por ONGs e outras entidades da sociedade civil, de modo que é até difícil calcular quantos são ou avaliá-los de forma coesa.

Tramita no Congresso Nacional um projeto de lei³ que altera a Lei Maria da Penha para que haja o encaminhamento para grupos de educação e reflexão, ainda nas fases iniciais do processo judicial, como na solicitação de medidas protetivas de segurança da mulher.

No Distrito Federal foi criado, em 2003, o Núcleo de Atendimento à Família e Autores de Violência Doméstica (Nafavd) para atender mulheres recém-saídas da Casa Abrigo (AGUIAR, 2009, p.56).

A experiência em grupo para homens foi desenvolvida diante dos desafios encontrados durante os atendimentos individuais (AGUIAR, 2009, p.56). O primeiro encontro grupal com agressores foi promovido em Samambaia ainda em 2003. Hoje esses núcleos existem em nove regiões administrativas: Brasília, Brazlândia, Gama, Taguatinga, Paranoá, Planaltina,

³ Trata-se do PL 5001/2016. Com origem no Senado Federal, o texto atualmente aguarda apreciação da Câmara

Samambaia, Santa Maria e Sobradinho. Estão instalados em espaços que foram cedidos pelo MPDFT após assinatura de termo de cooperação técnica. Os acompanhamentos têm duração de 3 a 4 meses. São realizados de 9 a 12 encontros com os homens, que são encaminhados pelo sistema de Justiça. A proposta é reflexiva e pedagógica com o objetivo de promover a responsabilização e a consciência da violência que cometeram. Os encontros são temáticos, ou seja, em cada reunião um assunto é abordado. No final dos encontros, há um *feedback* do atendimento, com a percepção dos participantes, chamada devolutiva.

O Ministério Público do DF e o Tribunal de Justiça do DF têm projetos semelhantes. No MPDFT existe, na promotoria de Brazlândia, o projeto Tardes de Reflexão. As reuniões são realizadas em dias diferentes para autores e vítimas, que podem relatar seus casos e tirar dúvidas processuais. Ao final de cada reunião, os presentes participam de um debate e respondem a uma enquete sobre o tema e a atuação da Justiça. Desde o início do projeto, em 2009, já foram acolhidos mais de 656 homens.

Relatório elaborado pela Promotoria de Justiça da região aponta dados relevantes. Com base na lista de presença das reuniões e em consulta realizada no Sistema de Controle e Acompanhamento de Feitos e Requerimentos, verificou-se que a taxa de reincidência dos que foram às reuniões em 2011 foi de 13,73%, enquanto a dos que não compareceram foi de 25,24%. Já em 2012, dos 77 homens que frequentaram os encontros, 87,01% não se envolveram em novos episódios de violência doméstica⁴.

O TJDFT tem dois projetos nesse sentido, que funcionam de forma paralela. Um é realizado pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do Distrito Federal (Centro Judiciário da Mulher - CJM). No CJM o atendimento é feito apenas com homens e tem caráter consultivo, para embasar decisões da Justiça. São cinco encontros que abordam a Lei Maria da Penha, autorresponsabilização, sistema de crenças, mitos e verdades sobre a questão. Os agressores são encaminhados pelo juiz, que opta discricionariamente por conduzir o agressor aos encontros. Atualmente doze juizados utilizam o serviço, que existe há cerca de dois anos no Tribunal⁵.

O outro projeto do TJDFT é realizado pela Secretaria Psicossocial do órgão, que trabalha com grupos mistos em que agressores e respectivas vítimas são atendidos em dias diferentes. Nesse caso, são no máximo três encontros e as pessoas também são encaminhadas discricionariamente

⁴ Disponível www.mpdft.mp.br

⁵ Informações obtidas diretamente no TJDFT em 2016.

pelo juiz. O trabalho existe desde 2007, mas só atende quatro juizados: Águas Claras, Taguatinga, Planaltina e Ceilândia.

Com relação às mulheres, o atendimento multidisciplinar com acolhimento psicossocial às vítimas nos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher está positivado na Lei Maria da Penha (BRASIL, 2006). Tanto o Tribunal de Justiça quanto o Ministério Público possuem setores que auxiliam nesse atendimento, integrados comumente por psicólogos e assistentes sociais. Em alguns casos, tais equipes realizam encontros coletivos, uma espécie de acolhimento em grupo, em que são passadas informações e as mulheres podem falar e dividir experiências. Essas sessões auxiliam, por exemplo, na elaboração de relatórios produzidos pelos profissionais do atendimento psicossocial e encaminhados aos promotores ou juízes para embasar atuação no processo.

2.7 OUTRAS POLÍTICAS

CEAM

No âmbito do Distrito Federal, entre as políticas de enfrentamento à violência contra mulheres, também destacam-se os Centros Especializados de Atendimento à Mulher (CEAM), criados para promover o acolhimento e o acompanhamento interdisciplinar às vítimas de violência de gênero. Por meio do serviço, que é “porta aberta”, ou seja, não requer encaminhamento de outro órgão ou marcação prévia, a mulher pode ser orientada e encaminhada para atendimento psicológico, pedagógico, social e jurídico. São quatro unidades no DF: Asa Sul, Planaltina, Ceilândia e Casa da Mulher Brasileira, fechada recentemente por problemas na estrutura do edifício que a abriga.

Casa Abrigo

Também de responsabilidade do governo local, há as Casas Abrigos, que acolhem mulheres em situação de violência com grave risco de vida. O acesso é por meio de encaminhamento da delegacia, da Justiça ou da rede de enfrentamento. A Casa aceita, ainda, os filhos de até 12 anos de idade. Lá as mulheres acolhidas ficam apartadas de familiares, sem acesso à internet. Por conta disso, alguns especialistas são críticos a esse sistema, já que, uma vez no espaço, a mulher pode romper com sua rede particular de apoio. De toda sorte, é uma alternativa para resguardar as mulheres que não têm para onde ir e não podem voltar para casa.

PROVID

O Programa de Policiamento de Prevenção Orientado à Violência Doméstica e Familiar (PROVID) é uma iniciativa da Polícia Militar que viabiliza policiamento ostensivo com foco nas famílias em contexto de violência doméstica e familiar. Também atua na promoção de visitas domiciliares a essas famílias enquanto existirem fatores de riscos. Podem solicitar o serviço pessoas em situação de violência doméstica ou que a denunciaram, além de órgãos da rede de apoio, como MPDFT, TJDFT, Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Conselho Tutelar, Delegacia Especializada, Núcleo de Atendimento a Famílias e Autores de Violência Doméstica (NAFAVD), Defensoria Pública, dentre outros.

2.8 E A COMUNICAÇÃO COM ISSO? COMUNICAÇÃO PARA TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

A comunicação realizada por instituições públicas tem o potencial de ser um importante instrumento de transformação social, por meio do diálogo com o cidadão e da transmissão de conceitos democráticos.

Isso porque, como já delineado aqui, o combate à violência contra a mulher apresenta duas faces. Por um lado, o fortalecimento da mulher agredida, para que ela busque ajuda e consiga romper com uma situação de violência que, não raras vezes, é cíclica. A tarefa, por si só, apresenta inúmeros desafios. Ao longo dos anos, no entanto, uma rede relativamente estruturada, com casas abrigo, delegacias especializadas e programas de acolhimento e promoção da Justiça, vem se formando e conta com iniciativas de instituições públicas e privadas. A própria aprovação da Lei Maria da Penha, que modificou a forma de se processar esses atos de violência, veio no bojo do movimento de mulheres em busca por soluções mais efetivas ao problema (SENADO FEDERAL, 2017, p. 21). Muito ainda precisa ser feito, mas, se analisarmos em retrospecto a situação, houve mudanças consideráveis nos últimos anos.

Do outro lado, está a necessária e urgente atuação do ponto de vista cultural e comportamental para que não haja a naturalização de práticas que reforçam e estimulam a agressão contra a mulher. Tarefa essa ainda mais árdua, que muitas vezes parece impossível, porque lida com questões arraigadas e profundas de uma sociedade extremamente machista, como a brasileira.

Hoje, não podemos esperar que, por mágica, a ciência, a filosofia, o Direito e as instituições de autoridade e poder passem a desvelar a realidade e compreender as relações sociais sem o preconceito de gênero, especialmente se não tiverem se

apropriado da crítica feminista que lhes vem sendo desferida. (BANDEIRA, 2016, p. 85)

Trata-se, portanto, da constante tentativa de desconstruir imaginários sobre masculinidades que cotidianamente reforçam ações, discursos e naturalizam agressões, das mais diferentes naturezas, contra mulheres. Sobre o imaginário Pesavento (1995, p. 24) nos diz:

O imaginário é, pois, representação, evocação, simulação, sentido e significado, jogo de espelhos onde o “verdadeiro” e o aparente se mesclam, estranha composição onde a metade visível evoca qualquer coisa de ausente e difícil de perceber. Persegui-lo como objeto de estudo é desvendar um segredo, é buscar um significado oculto, encontrar a chave para desfazer a representação do ser e parecer.

Nas palavras de Liliane Machado (2007, p.189), “é impossível desprezar a força e o poder da mídia na circulação de imagens acerca da verdadeira mulher ou da essência da masculinidade” Teresa de Laurentis (1994, p. 221) explica que a sexualização do corpo feminino tem sido objeto de conhecimento destacado nos discursos da arte, cultura popular, literatura, entre outros. Ao abordar o cinema dominante e o prazer fílmico, tão consagrados nos filmes de Hollywood, Mulvey (1983, p. 444) destaca que em um mundo caracterizado pelo desequilíbrio sexual, “o prazer no olhar foi dividido entre ativo/masculino e passivo/feminino. O olhar masculino determinante projeta sua fantasia na figura feminina, estilizada de acordo com essa fantasia.” Para Weizer-Lang (2001, p. 464), o masculino é estruturado na imagem hierarquizada das relações homens/mulheres. Ele é, ao mesmo tempo, submissão ao modelo e obtenção de privilégios desse mesmo modelo. Ainda sobre o assunto, Bandeira destaca:

Pela abundância de atos recorrentes de violência, percebe-se que a ordem tradicional se ressignifica permanentemente, remodelando os padrões e os valores sexistas, porém, não os elimina. Logo, não há ruptura significativa nas estruturas antigas, as que ordenam e regem as hierarquias e os papéis femininos e masculinos na esfera familiar. Isto é, as concepções dominantes de feminilidade e masculinidade ainda se organizam a partir de disputas simbólicas e materiais, que operam no interior dos espaços domésticos e que, por conseguinte, acabam por se projetar a outras searas, sendo processadas em outros espaços institucionais. (BANDEIRA, 2014, p. 457)

Ao analisar políticas públicas e iniciativas de enfrentamento à violência contra mulheres na Austrália, Ávila assinala que uma das preocupações no país é o engajamento da mídia e dos veículos de comunicação na questão.

As políticas públicas de promoção dos direitos das mulheres reconhecem que a imprensa e a arte são fontes relevantes de informação e cultura, moldando as normas

sociais, atitudes e discursos sobre gênero, podendo reforçar ou questionar os estereótipos (VICTORIA, 2016b). Estudos têm demonstrado o potencial dessas abordagens pela mídia (SUTHERLAND et al., 2016) e estratégias de políticas públicas têm sido desenvolvidas na Austrália para fomentar o engajamento da mídia, como guias para repórteres (OUR WATCH e WOMEN'S CENTRE FOR HEALTH MATTERS, 2016) e premiações para as melhores reportagens no tema (OUR WATCH, 2016a). (ÁVILA, 2017, p 105)

Quando abordam a comunicação para mudança social no projeto Canal*Motoboy, Targino e Gomes explicam que:

A mudança social é multidimensional, mas, em última instância, é o contingente à mudança de mentalidade, tanto para os indivíduos como para os coletivos. A forma em que pensamos e sentimos determina a forma como atuamos. E as mudanças na conduta individual e na ação coletiva, sem dúvida, influem e modificam, de forma gradual, as normas e as instituições que estruturam as práticas sociais. (TARGINO e GOMES 2011, p. 203)

Trata-se de uma perspectiva útil na questão da violência de gênero, na qual o protagonismo na disseminação de informações pelas instituições públicas que atuam no assunto pode ser um importante contraponto à tradicional abordagem dos meios de comunicação. Ao chamar o cidadão para o diálogo e ao prestar a informação de forma direta e próxima, o Estado e suas instâncias podem intervir diretamente nessa realidade social propondo a discussão de conceitos ligados a masculinidades, machismo e violência de gênero. Zémor (2012, p. 230) explica que:

A comunicação pode propor os antídotos para banir as ideias preconcebidas e os jargões, para desenvolver a escuta social, multiplicar reportagens, operações de portas abertas – todas iniciativas que despertam o interesse imediato dos cidadãos e tornam mais acessíveis as instituições políticas, judiciárias e administrativas. A comunicação pode também fazer com que os cidadãos possam se associar aos processos de tomada de decisão.

É possível notar que a cobertura jornalística de casos de violência contra a mulher ainda recorre em vícios que legitimam as agressões, isolam e personalizam as narrativas ou indicam comportamentos inadequados das vítimas. Diante desse panorama, a comunicação, em sentido amplo, feita pelos órgãos relacionados à questão da violência contra a mulher, em especial os órgãos que atuam diretamente no amparo e no apoio legal e emocional às vítimas, pode representar uma efetiva ferramenta de combate a esse tipo de violência. É com base nessa compreensão que essa pesquisa desenvolve-se.

2.9 SOBRE O MINISTÉRIO PÚBLICO

Também se faz importante para essa pesquisa discorrer sobre o Ministério Público, sua atuação e contribuição para o enfrentamento à violência contra mulheres. Machado explica que a origem do MP brasileiro está relacionada ao direito português, tendo a figura do promotor de Justiça sido mencionada pela primeira vez nas Ordenações Manuelinas de 1521. No entanto, só nas Ordenações Filipinas é que foi institucionalizado de fato o Ministério Público (MACHADO, 2007, p. 119-120). Com a proclamação da República no Brasil, continua Machado, uma nova regulamentação para o MP foi definida, embora o órgão não tenha sido mencionado na primeira constituição da República, de 1891. “Assim, o crescimento da Instituição foi impulsionado apenas com o processo de edição de códigos jurídicos: iniciou-se com o Código Civil de 1917 e teve continuidade com o Código de Processo Civil de 1939 e com os Códigos Penal e de Processo Penal, de 1940 e 1941, respectivamente” (MACHADO, 2007, p. 121). Somente a partir da Constituição de 1934 é que o Ministério Público passou a ser mencionado mas,

A preocupação básica dos textos constitucionais era estabelecer o processo de escolha do chefe da Instituição e as diretrizes organizacionais. Pouca atenção dirigiu-se à definição das funções e das atribuições a serem consideradas típicas do MP”(MACHADO, 2007, p. 122).

Ainda segundo o autor, aos poucos o Legislativo conferiu atribuições ao Ministério Público. A Constituição de 1988, conhecida como constituição cidadã, foi responsável por promover um redesenho no perfil institucional do Ministério Público.

Finalmente, a Constituição Federal de 1988, acolhendo o pensamento dominante entre os promotores de justiça, delineou um novo perfil institucional ao Ministério Público, definindo-o como “instituição permanente, essencial à função jurisdicional do estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis” (art. 127). Definiu a sua unidade, indivisibilidade e independência funcional. Assegurou-lhe a autonomia funcional e administrativa. Garantiu-lhe as mesmas prerrogativas dos membros do Poder Judiciário como a vitaliciedade, inamovibilidade e irredutibilidade de vencimentos. No que se refere a suas atribuições, conferiu-lhe um perfil primordialmente de órgão agente. (MACEDO, 2010, p. 75)

Desse modo, a Constituição Federal instituiu o Ministério Público em capítulo especial, fora da estrutura dos demais poderes da República, como um “autêntico fiscal da Federação, da separação dos Poderes, da moralidade pública, da legalidade, do regime democrático e dos direitos e garantias constitucionais” (ALEXANDRINO E PAULO, 2009, p. 662).

2.10 INDEPENDÊNCIA FUNCIONAL E O DESAFIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

A independência do Poder Judiciário, prevista na Constituição Federal, está diretamente relacionada ao equilíbrio entre os poderes e ao sistema de freios e contrapesos.

Seja qual for o sistema de governo – presidencialista ou parlamentarista – sempre e obrigatoriamente deve ser um Poder plenamente independente, em um Estado Democrático de Direito, incumbido da guarda da Constituição, a fim de conferir efetividade, dentre outros, aos princípios da legalidade e da igualdade. (ALEXANDRINO E PAULO, 2010, p. 610)

Aos seus membros são conferidas garantias como vitaliciedade, inamovibilidade e irredutibilidade de subsídio. Além disso, a Lei Orgânica da Magistratura Nacional disciplina que o magistrado “salvo os casos de impropriedade ou excesso de linguagem, não pode ser punido ou prejudicado pelas opiniões que manifestar ou pelo teor das decisões que proferir” (BRASIL, 1979).

Dessa forma, tanto magistrados quanto promotores e procuradores de Justiça, no exercício da atividade-fim, “apenas se submetem ao princípio da legalidade, não se subordinando a portarias, instruções ou ordens de serviços no que se refere às obrigações funcionais” (MAZZILLI, 2001, p. 275-276). Como explicam Sadek e Wieko (1998, p. 1) “tratando-se de uma organização de tipo monocrática, cada um de seus integrantes tem liberdade de agir como se fosse a própria instituição, não havendo, a rigor, uma hierarquia baseada em estritos princípios de mando e obediência.”

No caso do Ministério Público brasileiro, é importante salientar que ele é um dos únicos no mundo em que todos os membros possuem essa autonomia.

Com efeito, no ordenamento jurídico pátrio (ao contrário de França, Espanha, Alemanha e Estados Unidos da América, entre outros tantos), só se concebe no Ministério Público uma hierarquia de sentido administrativo, nunca de índole funcional. Os órgãos de administração superior do Ministério Público, no Brasil, podem editar recomendações sobre a atuação funcional para todos os integrantes da Instituição, mas sempre sem caráter normativo. (KAHMANN, 2004, p. 25)

Mesmo ligada apenas a questão jurisdicional, tal prerrogativa permeia outras atividades, relacionadas às chamadas atividades-meio dessas instituições, como as áreas de comunicação, gestão de pessoas, tecnologia da informação, por exemplo, o que impacta diretamente no trabalho de outros profissionais que atuam na Instituição.

Se por um lado essa autonomia está ligada ao processo democrático e à garantia do Estado Democrático de Direito, permitindo o desenvolvimento da Justiça de forma imparcial e livre; por outro lado, como o princípio da independência funcional contrapõe-se ao princípio da hierarquia (MACHADO, 2004), ele apresenta desafios e propõe reflexões a criação, implementação e continuidade de políticas públicas, em especial, às políticas de comunicação nessas instituições. Além disso, tal característica traz questões também à unificação do discurso institucional que, muitas vezes, acaba submetido à lógica da própria subjetividade na interpretação das leis.

2.11 POLÍTICAS PÚBLICAS DE COMUNICAÇÃO E POLÍTICAS DE COMUNICAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Políticas públicas podem ser definidas como qualquer ação do poder público executada para garantir os diversos direitos de cidadãos e cidadãs, segundo aquilo que é estabelecido no ordenamento jurídico do país. (GOGOY, 2007, p. 35). São responsáveis por orientar decisões na esfera pública para manter o equilíbrio social ou introduzir desequilíbrios destinados a modificar uma realidade (ENAP, 2009, p. 28). Elas são, portanto:

Decisões condicionadas pelo próprio fluxo e pelas reações e modificações que elas provocam no tecido social, bem como pelos valores, ideias e visões dos que adotam ou influem na decisão. É possível considerá-las como estratégias que apontam para diversos fins, todos eles, de alguma forma, desejados pelos diversos grupos que participam do processo decisório. (id. *ibid*, p. 28)

Maria das Graças Rua (2014) destaca a diferença central entre política e políticas públicas. Para a autora, a política se expressa em um conjunto de procedimentos formais e informais, submetidos a relações de poder, que se destinam tanto à resolução pacífica dos conflitos quanto a bens públicos.

As políticas públicas (policies), por sua vez, são outputs, resultantes da atividades política (politics): compreendem o conjunto das decisões e ações relativas à alocação imperativa de valores. Nesse sentido é necessário distinguir entre política pública e decisão política. Uma política pública geralmente envolve mais do que uma decisão e requer diversas ações estrategicamente selecionadas para implementar as decisões tomadas. Já uma decisão política corresponde a uma escolha dentre um leque de alternativas, conforme a hierarquia das preferências dos atores envolvidos, expressando - em maior ou menor grau - uma certa adequação entre os fins pretendidos e os meios disponíveis. Assim, embora uma política pública implique decisão política, nem toda decisão política chega a constituir uma política pública. (RUA, 2014, p. 28)

O sucesso de uma política pública depende de inúmeros fatores. Em uma instituição em que não há relação de hierarquia entre integrantes, a implantação de determinadas iniciativas ocorre de forma peculiar, principalmente em temas que demandam sensibilização dos atores que atuam na questão. É o caso, por exemplo, da violência contra a mulher, que carrega um fator cultural importante para sua compreensão.

Ainda sobre a independência funcional, para citar um exemplo de aspecto comunicacional, a Lei de Acesso à Informação Pública (LAI), mudou o paradigma da opacidade do Estado e, em maior ou menor medida, foi inscrita como política de comunicação nas organizações públicas. (GERALDES E SOUSA, 2014)

Do ponto de vista da transparência passiva, os procedimentos e prazos a serem cumpridos pela Administração Pública estão elencados na Lei e, portanto, sua observância pelas organizações públicas apresenta mecanismos mais delineados de acompanhamento e controle. Já a transparência ativa, que também está positivada na LAI

É realizada mediante, prioritariamente, a publicação das informações nos sítios web dos órgãos públicos. Trata-se de um instrumento poderoso nas mãos dos cidadãos, em especial dos jornalistas, já que não é necessário solicitar a informação, uma vez que ela já está disponível. (GERALDES E SOUSA, 2016)

Nesse sentido, ela também se relaciona com o modo como profissionais de comunicação social desenvolvem práticas, parâmetros e perspectivas para ações comunicativas. Em instituições do sistema de Justiça, essas ações incluem o contato com denúncias, sentenças, processos judiciais e outros documentos jurídicos, nem sempre de fácil compreensão por parte do cidadão.

É importante destacar que a produção de certos conteúdos informacionais pela comunicação do órgão depende da contribuição direta dos responsáveis pelas ações, ou seja, magistrados e membros do MP. Dessa forma, se não houver interesse desses atores em divulgar determinadas informações ou ações, elas permanecem ocultas ou inacessíveis.

Nota-se, portanto, que

As políticas públicas de comunicação do Estado (sentido amplo) são assim refletidas nas políticas de comunicação das organizações públicas (Estado/Judiciário, sentido específico). Não é uma relação automática, mas fruto de embates, tensões e resistências culturais para sua aplicação.” (NEGRINI, 2016, p. 77)

Ao abordar as esferas de atuação da comunicação organizacional, Geraldes (2014) explica como a discussão de políticas de comunicação no Brasil, passa pela discussão de políticas de comunicação nas organizações públicas.

“Pensar Políticas de Comunicação, no Brasil, é pensar em Políticas Públicas de Comunicação, um campo de estudos que se fortaleceu a partir da década de 1980 no país, ao discutir os sistemas de mídia, as relações entre meios de comunicação e cidadania, o papel do Estado na regulação/regulamentação do setor e a participação da sociedade nesse debate. O desenvolvimento da Comunicação Pública, associado ao fim da ditadura militar e à necessidade de o Estado dialogar com o público e se legitimar socialmente, traz à tona a importância das Políticas de Comunicação em organizações públicas. As instituições privadas e o terceiro setor, porém, frequentemente substituem a esfera política pela estratégia” (GERALDES, 2014, p. 138)

Em uma organização pública, o cidadão é um dos principais *stakeholders*, ou público-alvo, a ser considerado ao se desenvolver ações de comunicação que, nessas instituições, estão ligadas intrinsecamente ao direito à informação. Previsto na Constituição Federal, ele é “pressuposto básico para que se tenha assegurado o direito à comunicação”. (GERALDES e SOUSA, 2016, p.13)

Do ponto de vista de órgãos do judiciário, ou das chamadas funções essenciais à Justiça, a questão carece de maior atenção pela própria linguagem praticada nesses órgãos, muitas vezes hermética e pouco acessível.

Nesse aspecto, a formalização de uma política de comunicação, um documento que positive objetivos, intenções, práticas e procedimentos e sirva de referência à atuação da área de comunicação da organização, pode garantir que a difusão de informações ocorra de forma mais eficaz e eficiente.

Pode-se, simplificada, definir Política de Comunicação como um processo articulado de definição de valores, objetivos, diretrizes, normas e estruturas, que tem como finalidade orientar o desenvolvimento de ações, estratégias e produtos de comunicação para uma organização tendo em vista o seu relacionamento com os diversos públicos de interesse. É fundamental que a Política de Comunicação esteja consolidada em um documento-síntese, que seja de conhecimento de todos os escalões da organização e mesmo dos públicos externos, e que possa constituir-se em referência obrigatória para o trabalho de comunicação. (BUENO, 2014, p. 123)

Bueno (2014, p. 17) explica, ainda, que a política de Comunicação

Não pode resumir-se a um mero documento mas deve estar indissoluvelmente ligada ao processo de gestão, de tal modo que o próprio desempenho dos executivos (inclusive da presidência) seja avaliado a partir da obediência estrita às diretrizes definidas para a comunicação e ao esforço de torná-las efetivas.

Mas como garantir que uma política de comunicação seja efetivamente adotada em órgãos em que não há subordinação entre seus membros? Como garantir que o autor de uma denúncia em uma ação judicial pública ou de uma decisão judicial de fato explique os termos à população

ou a própria motivação do ato? Como garantir a prestação de informação e o *accountability* da Justiça e do Ministério Público à sociedade?

Somado a esse panorama outra questão se apresenta: a utilização constante, pela imprensa, do Ministério Público como fonte nas notícias. Mais que isso: a capacidade, pela própria natureza da atuação, que a instituição tem de pautar a mídia. Em sua tese de doutoramento, Nascimento (2007) destaca o potencial de fonte jornalística privilegiada ou, como ele mesmo descreve, “superfonte” que o Ministério Público representa para a imprensa nacional.

A independência do órgão, o acesso a suspeitos, a capacidade investigativa e o fato de seus integrantes “estarem a serviço de uma instituição pública e, por consequência, serem o que na rotina jornalística é denominado fontes oficiais ou institucionais”, faz com que “procuradores e promotores se tornarem ótimas fontes para repórteres” (NASCIMENTO, 2007. p. 83). Essa inter-relação também é marcada pela independência funcional:

Por causa dessas características, promotores e procuradores têm uma série de vantagens como fontes jornalísticas em relação até a outros profissionais que também investigam, como policiais e fiscais de determinados órgãos de governo, que são subordinados aos poderes executivos municipais, estaduais ou federal. (...) Ao contrário de um procurador, um delegado de polícia que divulgar uma informação considerada incômoda por governantes pode ser transferido, afastado da investigação ou sofrer algum outro tipo de punição. Com autonomia e sem risco de represálias de superiores, os procuradores e promotores do Ministério Público podem repassar à imprensa o que quiserem. Na prática, os integrantes do Ministério Público podem agir com a independência que teoricamente os jornalistas possuem e com o poder de investigação que os policiais têm. (NASCIMENTO, 2006, p. 82)

Dentro da Instituição, Machado identificou duas correntes referentes à relação com a imprensa. Um grupo que acredita em uma espécie de parceria com jornalistas para efetivação das conquistas da Constituição de 1988 e outro que vê com preocupações a excessiva exposição, politização e limites éticos da relação entre integrantes do Ministério Público e repórteres (MACHADO apud nascimento, 2006, p. 82).

Esse relacionamento assimétrico com a imprensa, e o estabelecimento de fluxo constante de informação, por parte de alguns integrantes da instituição, denota a importância de se estabelecerem regras prévias para garantir o repasse igualitário das informações à imprensa e à sociedade. Em outro sentido, a política pode estimular a prestação de informações por parte daqueles que ainda veem com receio a aproximação com a mídia ou permanecem sob a lógica da opacidade.

2.12 POLÍTICAS DE COMUNICAÇÃO NO SISTEMA DE JUSTIÇA

Como visto acima, a formalização de políticas de comunicação nas instituições públicas pode garantir uma atuação mais transparente, estratégica e democrática. Apesar de ser um importante instrumento de referência para atuação da comunicação, a edição de tais políticas nos órgãos do Judiciário e do Ministério Público não são muito comuns.

Segundo Diagnóstico de Comunicação do MP brasileiro de 2017, dos 30 Ministérios Públicos estaduais, apenas 7 declararam ter política de comunicação publicada, ou seja, 77% dos Ministérios que responderam ao questionário afirmaram não ter ato normativo sobre estrutura e atribuições do setor de comunicação. O mesmo documento, referente ao ano de 2018, atualizou para 63% o número de Ministérios Públicos sem política de comunicação própria. Ainda assim, um número expressivo, se se considerar que menos de 40% dos Ministérios Públicos estaduais possuem política de comunicação. No Ministério Público da União, que é composto por Ministério Público Federal, Ministério Público Militar, Ministério Público do Trabalho e Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, apenas o primeiro possui o documento. Somente em julho de 2017, o Conselho Nacional do Ministério Público, responsável por apreciar a legalidade dos atos administrativos praticados por membros ou órgãos do Ministério Público da União e dos Estados, publicou uma política de comunicação. Logo no preâmbulo da norma, no entanto, é informado que o documento trata-se de uma recomendação (grafada em letras maiúsculas), sem caráter vinculativo. É notável a preocupação em não ofender a independência funcional e não gerar enunciados com caráter obrigatório.

No Poder Judiciário, a situação é semelhante. Dos 27 tribunais estaduais, menos da metade declarou possuir política de comunicação específica para atuação comunicacional. Não é possível precisar o número exato de órgãos que efetivamente as têm, porque, em alguns casos, as políticas apresentadas após o questionamento eram semelhantes a organogramas, que apenas situavam a comunicação na estrutura de cargos do órgão.

O levantamento foi feito por essa pesquisadora, entre setembro e outubro de 2018, via LAI e, nos casos de resposta insatisfatória, em contato direto com as respectivas Secretarias de Comunicação dos tribunais. Dos tribunais superiores, STF STJ, TST e TSE, nenhum possui documento que embasa as ações de comunicação. É importante destacar que o STF é responsável pela administração da Rádio e da TV Justiça, emissoras estatais (Unesco, 2012) vinculadas ao Poder Judiciário que, juntas, empregam mais de 150⁶ profissionais entre técnicos

⁶ Conforme contratos disponíveis no portal da transparência do órgão

e jornalistas. Só a TV possui mais de 50 programas, com diferentes enfoques do sistema Judiciário.

A Unesco definiu uma série de indicadores de qualidade das emissoras públicas, classificados dentro de dez eixos: transparência de gestão (missão e propósitos da empresa ou da instituição, administração dos recursos e nível de diálogo com a sociedade), diversidade cultural, cobertura geográfica e oferta de plataformas, padrão público (democrático e republicano) do jornalismo, independência, interação com o público, caráter público do financiamento, grau de satisfação da audiência, experimentação e inovação de linguagem e, por fim, padrões técnicos.

Os dois veículos da Justiça, no entanto, também não possuem sistematização das práticas comunicativas, de modo que não ficam claros os critérios para a escolha de programas, entrevistados, temas e abordagens. Percebe-se, portanto, que o delineamento de uma política de comunicação nas organizações públicas contribui para o *accountability* e para o controle e a participação popular. Se há a documentação com diretrizes, linha editorial e práticas, mais fácil se torna a verificação por parte da sociedade de que o compromisso com o interesse público tem sido cumprido.

2.13 BREVE PERFIL DO MPDFT

O MPDFT é um dos Ministérios Públicos estaduais e órgãos do sistema de Justiça que não possui política de comunicação oficializada. Em relação aos demais Ministérios Públicos estaduais, ele tem uma especificidade: é um órgão com atribuição de processar a Justiça local, estadual, mas integra uma instituição federal, o Ministério Público da União. Como lembra Machado (2007, p .291):

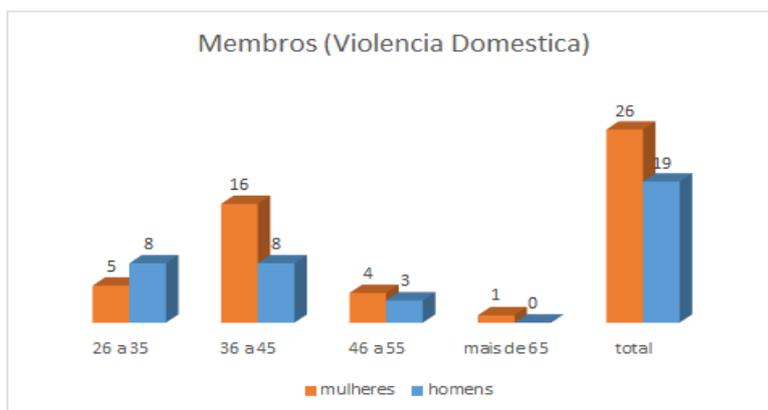
A partir da CF/88, o DF passou a contar com o Poder Legislativo, cujos membros são denominados deputados distritais, acumulando as competências legislativas outorgadas a Estados e Municípios. À União foi reservada a competência para legislar sobre a organização do Judiciário, da Defensoria Pública, do MPDFT, das Polícias (Civil e Militar) e do Corpo de Bombeiros Militar. Assim, apesar da autonomia administrativa do DF, o MPDFT e o poder Judiciário do DF integram o quadro de servidores da União.

A origem do MPDFT data da mudança da capital federal do Rio de Janeiro para o interior do país, momento em que foi preciso transferir promotores de Justiça para a implantação do Ministério Público em Brasília. Com a Constituição de 1988, ele passa a integrar o Ministério Público da União, como um de seus ramos.

São considerados membros do Ministério Público do DF os promotores e procuradores de Justiça. A carreira desses integrantes é regida por lei específica, a Lei Complementar nº 75/1993, e inicia por meio de concurso público para o cargo de promotor de Justiça adjunto, que posteriormente é promovido para promotor de Justiça e finalmente para procurador de Justiça. Já os servidores da casa se submetem ao regime jurídico da Lei nº 8112/90 e são divididos entre técnicos, cargo que exige apenas nível médio, e analistas, que podem ser das mais diversas especialidades, como Direito, Psicologia, Comunicação Social, Tecnologia da Informação, Contabilidade, entre outros.

Atualmente, o MPDFT conta com 389 membros, entre promotores e procuradores de Justiça e 1.792 servidores ativos. Atuam nas promotorias de violência doméstica 45 promotores de Justiça. Desses, 19 são mulheres e 26 são homens. A idade média desses integrantes é 40 anos. Mais de 50% desses promotores têm entre 40 a 50 anos. O perfil desses promotores é o seguinte.

Figura 6: perfil membros

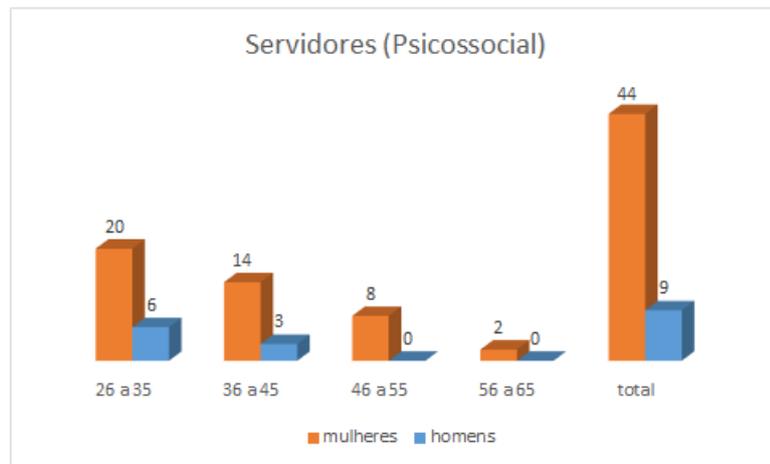


Fonte: MPDFT - elaboração própria

Uma das áreas também relacionada a temática da violência contra mulheres é o Setor Psicossocial, que assessora os membros nestas e em outras questões. Eles são responsáveis pelo acolhimento de mulheres para encaminhamento a outros serviços e políticas públicas, mas, principalmente, pela elaboração de relatórios que subsidiam a tomada de decisão por parte do promotor de Justiça no caso concreto.

Trabalham no Serviço Psicossocial da Instituição 57 servidores, entre técnicos analistas de Psicologia e do Serviço Social. A grande maioria do quadro funcional é composto por mulheres. Elas representam 84% da força de trabalho do setor. São, no total, 48 mulheres e apenas 9 homens.

Figura 7: Perfil dos servidores (psicossocial)



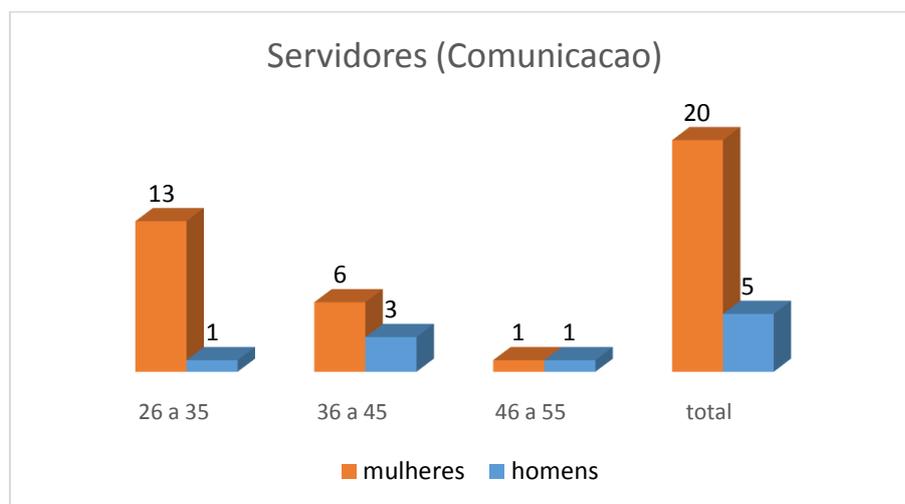
Fonte: Elaboração própria

Não se pode esquecer de mencionar os Núcleos de Direitos Humanos (NDH) do MPDFT, responsáveis por fomentar e acompanhar a implementação e a execução de políticas públicas relacionadas à promoção dos direitos humanos no Distrito Federal. Eles são compostos pelo Núcleo de Enfrentamento à Discriminação (NED), pelo Núcleo de Enfrentamento à Violência e à Exploração Sexual contra a Criança e o Adolescente (Nevesca) e pelo Núcleo de Gênero (NG) e coordenados por um promotor de Justiça que se dedica, exclusivamente, às atribuições dos Núcleos.

Desde 2005, os Núcleos auxiliam o MPDFT na promoção dos direitos humanos, uma das diretrizes elencadas no planejamento tático da Instituição para o período de 2010 a 2020.

Nesse contexto, o Núcleo de Gênero tem a atribuição de fomentar e acompanhar a implementação e a execução de políticas públicas de promoção da igualdade de gênero, recebendo e dando encaminhamento a representações, notícias de crime e quaisquer outras manifestações relativas à violência contra mulheres. Além do promotor de Justiça que atua como coordenador, estão lotados no núcleo, sete servidores, seis mulheres e apenas um homem, todos têm entre 25 e 40 anos.

Figura 8: Perfil dos servidores (comunicação)



Fonte: Elaboração própria

Já na Secretaria de Comunicação (Secom), são 22 servidores, entre analistas de Comunicação Social e técnicos. Todos estes, no entanto, possuem, no mínimo, graduação na área. Além da Secretaria de Comunicação, há também a Assessoria Especial de Imprensa, ligada à Procuradoria-Geral de Justiça e responsável por gerir a comunicação da Administração Superior do órgão. Ali trabalham três servidoras. Somadas as duas áreas, têm-se 25 servidores. Aqui a média de idade é menor, 36 anos. São 21 mulheres e quatro homens.

A Secretaria de Comunicação do MPDFT é dividida em quatro áreas:

- Divisão de Comunicação Externa – responsável pela assessoria de imprensa, produção e edição de conteúdo e material de divulgação para a sociedade e gestão das páginas do MPDFT nas mídias sociais.
- Divisão de Comunicação Interna – responsável pela gestão dos canais de comunicação interna e produção e edição de conteúdo e material de divulgação voltados ao público interno.
- Divisão de audiovisual – promove a produção de produtos de áudio e vídeo.
- Seção de Apoio Operacional – se dedica a coberturas fotográficas e atividades administrativas.

Vale destacar que, mesmo as iniciativas da Divisão de Rádio e TV têm como produtores de conteúdo os profissionais da comunicação externa, quando essas ações são voltadas ao público externo. No momento da descrição e análise das estratégias de comunicação do MPDFT, será possível aprofundar aspectos relacionados à estrutura e a particularidades da Secom/MPDFT.

3 – APORTE TEÓRICO: DIREITO À INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO PÚBLICA E A PERSPECTIVA DO USUÁRIO

3.1 DIREITO À INFORMAÇÃO

Após traçar o panorama que envolve o objeto desta pesquisa, é importante delinear o arcabouço teórico no qual a análise proposta por esse estudo se baseia. Como esse trabalho aborda elementos relacionados à cidadania e ao direito dos cidadãos; ao acesso à Justiça e à inter-relação desses aspectos com a comunicação, alguns conceitos se destacam nessa discussão.

O primeiro aspecto importante para a compreensão dessa pesquisa diz respeito ao direito à informação. Ele está previsto no Art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal (1988):

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”. (BRASIL, 1988).

Dessa forma, a Constituição Federal de 1988 garantiu o direito do cidadão às informações sob a custódia da Administração Pública, ofereceu remédios constitucionais voltados à garantia dessas informações, como o *habeas data*, assumindo, assim, a transparência como um valor de Estado. (GERALDES E SOUSA, 2012)

O Brasil também é signatário de tratados e convenções que reconhecem o acesso à informação como um direito fundamental e são promovidos por entidades internacionais, como a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização dos Estados Americanos (OEA). Na Declaração Interamericana de Princípios de Liberdade de Expressão (2000) consta, por exemplo, que é direito fundamental de todo indivíduo o acesso à informação do Estado, que tem obrigação de garantir o pleno exercício de tal direito. (RAMOS et al, 2016, p. 26)

Além de estar ligado à atuação estatal transparente e ao controle popular sobre o aparelho público, o Direito à Informação também reforça o princípio da ampla defesa em casos que envolvam acusações ou litígios. (ALEXANDRINO e PAULO, 2009, p. 142)

Duarte (2012, p. 62) assinala que o direito à informação é “particularmente relevante, porque é um meio para o acesso e uso dos outros direitos e acesso à cidadania”, uma vez que “informação é base primária do conhecimento, da interpretação, do diálogo, da decisão”. Tristão e Musse afirmam que “o direito à informação é um direito-meio porque vai possibilitar que outro direito se concretize”. (2013, p 40)

Mais que disponibilizar a informação, é importante torná-la acessível ao cidadão. No caso dessa pesquisa, garantir o acesso à Justiça, difundir aspectos legais relacionados à violência contra a mulher e garantir a divulgação de serviços relevantes à questão. Esse aspecto é sensível ao sistema judiciário, uma vez que é ele quem garante a aplicação das leis e a concretização dos direitos do cidadão por meio delas. Encontra, no entanto, no desempenho de sua função institucional, o entrave da comunicação, da burocratização e da cultura organizacional.

Portanto, “pode-se mesmo dizer que o acesso à Justiça começa a partir da possibilidade de conhecer os direitos e, quando violados, os mecanismos para exercê-los, na medida em que o conhecimento dos direitos, em larga medida, passa inicialmente pela informação”. (Souza, 2012)

Ao abordar a efetividade da Justiça nos juizados especiais cíveis, Negrini conclui que:

A cultura jurídica fechada e elitista ainda se manifesta nos juizados especiais pela resistência em se abandonar os jargões técnicos, as expressões em latim e as frases indiretas, repletas de palavras arcaicas e expressões pouco usuais no vocabulário do cidadão comum. Também se manifesta quando em nome de uma suposta neutralidade e imparcialidade da Justiça, o cidadão deixa de receber orientações adequadas para o deslinde de sua ação. Agir de forma neutra e imparcial ante a desequilíbrios gritantes entre as partes significa tomar partido do lado mais forte. (NEGRINI, 2017, p. 188).

Geraldes e Souza explicam que o Brasil herdou o Estado patrimonialista português, construído sob a lógica de uma administração com raízes absolutistas. Dessa forma,

o Estado brasileiro não desenvolveu o hábito de produzir e compartilhar informações com toda sociedade porque historicamente, culturalmente, ele dialoga com um grupo da sociedade, com uma classe que usa da informação exclusiva como um privilégio a mais (GERALDES E SOUZA, 2014, p 5).

Ainda segundo as autoras, “o controle das informações nas mãos dos agentes políticos e públicos configura uma assimetria de poder entre os atores que compõem o jogo democrático”. Quem é beneficiado por essa desigualdade, garante a assimetria das relações e conseqüentemente “a permanência do patrimonialismo, disfunções na burocracia, conservação do compadrio.” (GERALDES E SOUZA, 2014, p. 6).

Haswani (2013) concorda ao afirmar que a população, desde o momento do descobrimento, não foi incluída ou estimulada a participar dos processos decisórios.

O seletor grupo das aristocracias do poder não teve a preocupação de criar e manter canais de informação e comunicação com a massa popular porque dela não necessitou – e geralmente ainda não necessita – para conquistar e manter seus postos na máquina estatal” (HASWANI, 2013, p. 171)

Ainda para a autora, o poder conferido aos Estados os faz captadores e detentores de considerável quantidade e qualidade de informações, cuja exposição constitui um dos fundamentos de estados democráticos de direito e da própria garantia e manutenção dos direitos conferidos ao cidadão (HASWANI, 2013, p. 171). Nesse sentido, essas informações “se não disseminadas por iniciativa dos agentes estatais, permanecerão em segredo ou à mercê de pautas dos meios de comunicação de massa que, livres, podem ou não divulgá-las” (HASWANI, 2013, p. 171).

Para Marcia Duarte (2007, p.108), ao longo da história, o homem descobriu o poder da comunicação tanto para bons quanto para maus propósitos, assim como a importância de obter e reter informação e, conseqüentemente, seus mecanismos de transferência, ou seja, os canais de comunicação.

É importante destacar que, em especial para esse estudo, o conceito de direito à informação possui uma dimensão mais ampla que a trazida pelo ponto de vista legal e burocrático, de obtenção de informações junto a instituições públicas. Ela amplia esse horizonte ao propor um aspecto mais abstrato do termo, ligado à prestação de informações claras e de qualidade, que permitam ao cidadão conhecer seus direitos e lutar por eles. Mais que isso, informação que permite ou colabora de alguma forma com o processo de mudança social. Duarte (2007, p. 63) pontua que a informação é absorvida por interação social e “depende de fatores como conhecimento de sua existência, disponibilidade, oportunidade, acesso, ambiente em que se viabiliza a interação, linguagem adequada, exigindo até mesmo uma pedagogia apropriada às circunstâncias”.

Ainda para Duarte, a informação é um bem de interesse geral ainda não acessível para todos, o que restringe o potencial de participação social de forma igualitária tanto de acesso quanto de capacidade de tomar decisões. Também pondera que instituições, tanto públicas quanto privadas, muitas vezes, assumem como natural que a simples existência de instrumentos significa sua apropriação para uso pelos interessados, mas nem sempre o mundo real é aquele determinado por projetos, intenções, leis, documentos e discursos.

Hoje, as grandes barreiras em comunicação não são a falta de instrumentos ou de informação, mas a dificuldade em ajudar o interessado a descobrir que ela existe, onde está, como acessá-la e como utilizá-la para aumentar seu conhecimento e capacidade de agir. Ou seja, permitir que cada cidadão tenha conhecimento pleno dos assuntos que lhe dizem respeito para tomar a melhor decisão possível. (DUARTE, 2007, p.67)

Ramos et al. compactuam da ideia ao afirmar que é preciso trabalhar a mudança da mentalidade nas pessoas que integram a Administração Pública para consolidar a ideia de que a transparência é a regra, uma vez que ainda há profundas resistências. “A mera positivação do direito à informação não é suficiente para garantir a sua aplicação. A sociedade civil organizada precisa se manter vigilante para que os órgãos públicos cumpram com os ditames da lei e prestem as informações solicitadas.” (RAMOS et al, 2016, p. 27)

Zémor (2012, p. 220) explica que “devido à complexidade dos textos e dos procedimentos, ou das situações nas quais os cidadãos se encontram, o direito à informação estabelece um dever de comunicação. O diálogo ou a assistência supõe uma relação estabelecida.

Marcia Duarte destaca que a comunicação é uma importante ferramenta na vivência da cidadania, para viabilizar o acesso à informação, estimular debates das questões públicas, propulsionar canais de comunicação e a participação em algumas esferas deliberativas. No entanto, explica a autora, nem sempre discursos, teorias e a retórica dos governantes refletem propriamente nas ações de comunicação.

Na Área Pública, apesar da grande ampliação dos sistemas de comunicação do Poder Executivo, Judiciário e Legislativo, nos últimos anos, a prioridade ainda continua sendo a “divulgação”, com foco nos veículos de comunicação de massa e, muitas vezes, com estratégias de atuação vinculadas aos interesses da autoridade máxima do órgão e de seus demais membros, conforme o poder político que cada um detém na Instituição. O cidadão enfrenta problemas sérios, a começar pela informação disponibilizada que nem sempre é o que ele necessita – é, antes de tudo, aquilo que interessa ao órgão ou empresa divulgar. Além disso, impera uma política do “Fazemos a nossa parte – os dados estão na Internet!” – se o cidadão tem acesso a eles ou não é insignificante, pois o compromisso com a transparência já teria sido assegurado pela publicação do conteúdo em sítios oficiais (DUARTE, 2012, p 112).

Ao abordar o feminicídio no Brasil, Gerald e Souza (2015, p. 31) explicam como o direito à informação incide nessa questão, uma vez que o combate a esse tipo de crime passa pela produção de informação de melhor qualidade, prevenção e punição desses delitos, além do combate à discriminação da mulher.

Gerald e Reis (2012, p. 10) explicam que “um grande passo para se vencer a opacidade do Estado é torná-lo não só informativo, mas comunicativo – um Estado que sabe falar, mas também sabe ouvir”. A ideia se coaduna com os princípios da Comunicação Pública e o foco central dessa pesquisa: pensar a comunicação sob a perspectiva do usuário do serviço. Nesse sentido, segundo preceitua Gerald e Reis (2012, p. 9) cada atendimento “deve deixar de ser considerado meramente técnico e ser compreendido como uma oportunidade de comunicação com o cidadão”.

3.2 DIREITO À COMUNICAÇÃO

Ao abordar o direito à informação e sua relação com Comunicação Pública, próximo aspecto a ser abordado nesse estudo, outro conceito perpassa essa discussão. Trata-se do direito à comunicação. Isso porque, Ramos et al. (2016) apontam que a proximidade é a principal característica desses direitos. Segundo os autores, eles são gêmeos não idênticos, uma vez que originam-se de reivindicações semelhantes, como a liberdade de expressão.

Mas enquanto o direito à informação focou-se na mensagem, o direito à comunicação focou-se no processo. Ou seja, para o primeiro, os mecanismos de produção, arquivamento, disponibilização e acesso à informação são igualmente fundamentais. Para o segundo, os processos que estimulam, permitem, cerceiam e limitam o diálogo social são tema de estudo e de luta, inclusive a posse dos meios de comunicação, que dão a alguns – a poucos – o privilégio de falar para/com muitos. (RAMOS ET AL, 2016, p. 20)

Vannuch (2018, p. 169) explica que o direito à comunicação adveio da percepção de que os conceitos de direito à informação e liberdade de expressão eram insuficientes para contemplar as garantias necessárias ao exercício da comunicação, “ora visto como ato essencial para a dignidade humana e para o pleno desenvolvimento dos indivíduos. Um conceito distinto daqueles, embora os tangencie”.

Em 1977, no âmbito da Comissão Internacional para o Estudo dos Problemas da Comunicação, que era presidida pelo irlandês Seán MacBride, Nobel da Paz de 1974, e tinha como representantes da América Latina Gabriel García Márquez e Juan Somavia, foi produzido o relatório “Many Voices, One World”, também conhecido como Relatório MacBride, aprovado por consenso na 21ª Conferência Geral da UNESCO, em 1980 (VANNUCH, 2018, p. 169). Vannuch (2018) destaca, ainda, que entre as novidades introduzidas com a difusão do conceito, sobretudo após a publicação do Relatório MacBride (UNESCO, 1980), está o compromisso com a democratização da informação e com a multiplicidade de vozes, entendendo o direito à informação também como a liberdade que toda pessoa tem de produzir informação e ser ouvida, e não somente de consumir informação produzida por outro. Enfim, de se comunicar.

A iniciativa expandiu as questões trazidas pelo direito à informação, previsto na Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, com a definição do direito à comunicação, “um direito ainda não positivado, que engloba, entre outros aspectos, a defesa da Comunicação Pública, o combate à censura e mecanismos de transparência que promovam um fluxo de informação mais equilibrado” (VANNUCH, 2018, p. 167). Ainda para esse autor, “conceber o

direito humano à comunicação implica entender os cidadãos que participam do sistema de comunicação como sujeitos de direitos” (VANNUCH, 2018, p. 167).

Vannuch explica, ainda, que a compreensão da comunicação como direito humano é uma formulação relativamente recente no ordenamento jurídico. Expresso pela primeira vez em 1969, o conceito de Direito à Comunicação passou a ser discutido no âmbito da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) na década de 1970 e, desde 2000, ganha ressonância no debate político (VANNUCH, 2018, p. 169).

Ramos et al. afirmam (2016, p.21) que o Relatório serviu de inspiração para corrente mais progressista que participou do debate sobre Comunicação Social no processo de elaboração da Constituição Federal de 1988. (RAMOS et al, p.21)

No Brasil, o direito à comunicação foi oficialmente reconhecido pelo Estado em 2009, no Decreto nº 7.037, promulgado em 21 de dezembro daquele ano, que instituiu a terceira edição do Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3). Sua diretriz número 22 tem o condão de conciliar os conceitos de “comunicação”, “informação” e “democracia”, e apresentá-los como princípios orientadores da abordagem contemporânea dos direitos humanos. “Garantia do direito à comunicação democrática e ao acesso à informação para consolidação de uma cultura em Direitos Humanos”, diz a diretriz. Ao referir nominalmente o “direito à comunicação”, o PNDH-3 contribuiu para inaugurar uma nova etapa no debate sobre o tema. Até então, as instituições se referiam, quando muito, ao direito à informação. (VANNUCH, 2018, p. 169)

Para Marcia Duarte, no Brasil, a comunicação tradicionalmente estruturada não confere ao cidadão o direito pleno à comunicação, embora, para a autora, ela represente hoje o ponto de partida e de encontro para o processo de reaprendizado e da cidadania. (DUARTE, 2012, p. 108)

O direito à comunicação é matéria discutida em fóruns nacionais e internacionais e, diante da multiplicidade de demandas e necessidades em que se expressa a construção da democracia, envolve questões fundamentais para o cidadão, como a concentração da propriedade dos meios de comunicação, monopólios e oligopólios, a propriedade cruzada, a inclusão digital, mídias comunitárias, produção e identidade cultural, acesso e controle da informação, educomunicação, transparência, publicidade das ações de Estado e de Governo, mobilização social, debate de temas de interesse público etc. (DUARTE, 2012, p. 105)

Ramos et al. (2016, p. 28) nos lembram que “o complexo cenário do direito à comunicação e à informação torna-se ainda mais desafiador com o advento da internet, um cenário que não foi vivenciado pelos nossos constituintes”. Para os autores, em tese, a rede mundial de computadores poderia trazer o potencial de ampliação da cidadania. No entanto, na prática, pode resultar “num mundo mais desigual, com o enorme potencial de aquisição de

conhecimento concentrado nas mãos de poucos.” Eles destacam que, no Brasil, cerca de 40% dos lares não possuem computador ou acesso à internet, o que exclui ou limita o acesso à internet e apresenta novos desafios e outras frentes de luta para o direito humano à comunicação e à informação.

3.2 – COMUNICAÇÃO PÚBLICA

A discussão sobre o direito à informação e à comunicação, conforme visto acima, adianta outro conceito fundamental ao desenvolvimento deste estudo: a Comunicação Pública que, de modo geral, tem a capacidade de colocar o cidadão no centro do processo de comunicação (DUARTE, 2012, p.61). Ainda para Duarte, embora o conceito de Comunicação Pública ainda seja controverso, ele, obrigatoriamente, passa pela participação do cidadão, pelo diálogo e pelo estímulo à participação ativa e corresponsável. Brandão concorda com a inconsistência do termo ao afirmar que não se trata de um conceito fechado, mas sim em construção e que a dificuldade na sua própria definição não é estranha, visto que “o campo da comunicação ainda não conseguiu concordar sobre sua própria abrangência e limite” (BRANDÃO, 2012, p. 1).

Matos (2011. p. 40) estabelece que os estudos de Comunicação Pública têm sido marcados historicamente pela multiplicidade de conceitos e de teorias, o que tem privilegiado determinados atores envolvidos no processo e não a interação entre eles.

Já Haswani explica que o conceito é constantemente abordado no ambiente acadêmico europeu em geral, e no italiano em particular, em que houve aumento significativo com as reformas do Estado na Itália, no início da década de 1980, a partir da Operação Mãos Limpas (HASWANI, 2013, p. 100).

Para Kaçouski, no Brasil, a redemocratização do país, em 1985, e a Constituição Federal de 1988, que garantiu legalmente a liberdade de imprensa e de expressão e a divulgação e transparência dos atos de governo, foram cruciais para o interesse de temas afetos a Comunicação Pública nos meios acadêmicos (KAÇOUSKI, 2013, p. 48).

Haswani também identifica, no Brasil e em outros países, o crescimento do número de publicações de livros e artigos que tratam da Comunicação Pública e que contemplam aspectos de governança, relações políticas, opinião pública e relações com a mídia e a imprensa. Contudo, segundo a autora, desenvolvem pouco os fundamentos dessa comunicação (HASWANI, 2013, p. 115).

Desde os anos 1980, pesquisadores de diversas partes do mundo vêm empreendendo esforços para desvendar os meandros da Comunicação Pública estatal/governamental, não necessariamente sob a ótica midiática. Investigam a necessidade, a legalidade, a legitimidade, os meios e os instrumentos para sua consecução – uma compleição menos operacional, mais sociopolítica da sua construção e do seu papel. (HASWANI, 2013, p. 117)

Nesse sentido, Haswani explica que a definição da comunicação pública depende do aspecto que se escolhe como enfoque:

Se o foco estiver no emissor da mensagem, a comunicação pública será, exclusivamente, aquela originada no Estado, ou seja, no setor público governamental; nesse caso, só os órgãos públicos farão, de fato, a comunicação chamada de pública. Se o foco for o objeto, este abrangerá temas de interesse geral; nesse caso, qualquer organização (estatal, do mercado ou do terceiro setor) poderá ser promotora da comunicação pública. Se o foco for a finalidade, a comunicação pública será a realização do interesse geral; também aqui, qualquer mensagem terá como emissoras quaisquer organizações ou instituições (HASWANI, 2013, p. 153).

Dessa forma, estabelece a autora, a comunicação pública permite inúmeros arranjos classificatórios, conforme o ângulo escolhido para análise. Haswani mergulha na bibliografia italiana produzida sobre o assunto por autores como Franca Faccioli, Roberto Grandi, Paolo Mancini e Alessandro Rovinetti. Embora ressalte que as abordagens de tais pensadores não são idênticas, mas semelhantes e complementares, ela identifica classificação comum que estabelece três troncos principais: comunicação da instituição pública, comunicação política e comunicação social. A primeira se decompõe em duas áreas: a comunicação para promoção da imagem e a comunicação normativa. A comunicação política tem origem privada e é reconhecida tanto na sociedade quanto no interior do setor público. Já a comunicação social subdivide-se em quatro áreas: comunicação social, comunicação de serviço, comunicação de responsabilidade social e comunicação das instituições quase públicas. A autora defende a prática pró-ativa dessas modalidades pelos órgãos governamentais como mecanismo de garantia de direitos fundamentais e sociais da população (HASWANI, 2013, p. 154-155).

Para Kaçouski, os pesquisadores italianos ancoram o conceito de comunicação pública a partir do que chamam de “nova esfera pública”, espaço em que organizações atuam como emissoras de informação, ampliando o tradicional universo dos media (Kaçouski, 2013, p. 42). Voltando a Haswani, a autora explica que

A comunicação institucional é uma parte da comunicação pública, considerada um grande aglomerado que assume o aspecto de uma atividade prevalentemente informativa, limitada a auxiliar o cidadão a mover-se no labirinto da burocracia”. (HASWANI, 2013 p.129)

Para Franca Faccioli (apud HASWANI, 2013. p. 133) a comunicação da instituição pública tem duas funções principais: informar os cidadãos sobre seus direitos e promover processos de inovação institucional, especialmente na difusão de serviços que respondem às exigências dos cidadãos. A autora considera, ainda, “a comunicação institucional como eixo central da Comunicação Pública, a base que rege o processo inteiro e condiciona seu sucesso” (FACCIOLI apud HASWANI, 2013. p. 133).

Ao tratar da comunicação normativa, também chamada de comunicação jurídico-formal, Haswani afirma que ela é imprescindível, considerando que países democráticos a trazem em suas cartas magnas, como o que ocorre, também, no Brasil. “Essa modalidade indica o dever das instituições de publicar leis, normas, decretos e divulgá-los, explicá-los e dar as instruções necessárias para utilizá-los” (HASWANI, 2013, p.134).

Em outra obra, Haswani lembra que existem algumas condições, resultado do amadurecimento dos direitos fundamentais e constitucionais, para a efetividade do Estado Democrático de Direito: “não há direitos sem garantias; a publicidade das leis é condição primeira à consecução dos direitos e da própria democracia.” (HASWANI, 2013, p. 31). Em resumo, para Haswani (2013, p. 136), “aqui se encontra a finalidade da comunicação normativa: fazer com que a informação das leis chegue ao cidadão”. Nesse sentido, dois aspectos devem ser considerados, segundo Faccioli: a linguagem utilizada nas disposições normativas e a publicidade dada a elas. Com relação ao primeiro, ela destaca o quão obscura é a linguagem das leis e como uma terminologia técnica é pensada, muitas vezes, pelo e para os que trabalham na área, resultando incompreensível para a maioria do público (FACCIOLI apud HASWANI, 2013, p. 33).

Esse braço da comunicação pública é especialmente importante para este estudo, uma vez que aborda a divulgação mas, acima de tudo, a apreensão e compreensão das leis, e de suas consequências sociais e jurídicas, pelo cidadão, aspecto especialmente delicado para o sistema de Justiça brasileiro, conforme já assinalado neste trabalho.

Friedman (1978) afirma que a linguagem jurídica representa valor simbólico, sinaliza status e sua obscuridade objetiva legitimar a autoridade do sistema jurídico, na base do segredo e de sua separação dos cidadãos. Ainda para o autor, trata-se de uma linguagem especial, que também torna especial a profissão jurídica. A ideia se coaduna com reflexões levantadas por essa pesquisa (FRIEDMAN apud HASWANI, 2013, p. 33).

Essa obscuridade não só fomenta a distância entre texto legal e potenciais leitores, como também gera ambiguidade, incoerência e irracionalidade, o que pode impactar na própria aplicabilidade das normas. “O fato é que sem conhecimento das leis não há como cobrar ao

cidadão o seu cumprimento e, do outro lado, não há como reivindicar ao Estado a realização dos direitos fundamentais e sociais a que fazem jus”. (HASWANI, 2013, p. 34)

Haswani cita Charaudeau, que ressalta que o discurso informativo tem característica nuclear, uma vez que engloba e dá base aos discursos demonstrativos, didáticos e propagandistas, por exemplo. O autor indica, ainda, que o discurso informativo tem uma relação próxima ao imaginário do saber e, principalmente, com o imaginário do poder, entre outras razões “pela autoridade que o saber lhe confere”. Para Haswani esta ideia vai ao encontro da tese de reserva de poder aos operadores da Justiça que, *grosso modo*, indica que ter posse de um saber gera uma relação de dependência em relação a essa fonte de informação e “toda instância de informação, quer queira, quer não, exerce um poder de fato sobre o outro” (CHARAUDEAU apud HASWANI, 2013, p. 34).

Seja qual for a origem ou a intenção dessa obscuridade das leis, importa inserir a reflexão no campo da Comunicação Pública de órgãos oficiais de um Estado democrático como prioridade porque, afinal, ninguém pode escolher ou questionar aquilo que desconhece.” (HASWANI, 2013, p. 34)

Retomando a conceituação da comunicação pública, Kunsch sintetiza que trata-se de um conceito complexo, que permite múltiplas abordagens teóricas, reflexões sobre práticas comunicacionais e inúmeras vertentes e significações, mas que podem ser sintetizadas em quatro concepções básicas: comunicação estatal; comunicação da sociedade civil organizada que atua na esfera pública em defesa da coletividade; comunicação institucional dos órgãos públicos, para promoção de imagem, dos serviços e das realizações do governo; e comunicação política, com foco mais nos partidos políticos e nas eleições (KUNSCH, 2013 p.6).

Ao voltar seu olhar para a experiência do eixo cafeeiro na Colômbia⁷, López (2012, p. 246) enfatiza que muito já foi escrito sobre comunicação pública e os caminhos aproximam e distanciam diferentes enfoques, o que permitiu ao autor identificar pelo menos três aspectos comuns: a noção de comunicação associada à compreensão do público; o que opera em diferentes cenários, entre eles o estatal, o político, o organizacional e o midiático; e o que é um conceito vinculado a princípios como visibilidade, inclusão e participação. (LÓPES, 2012, p. 246)

Acredito também que o reconhecimento das diferentes ênfases enriquece a compreensão do que é comunicação pública. Contribui para consolidar a importância de recorrer a esse conceito quando se quer mencionar um conjunto de temas, definições, fatos e metodologias referentes à forma como os sujeitos lutam por intervir na vida coletiva e na evolução dos processos políticos provenientes da convivência

⁷ O autor dedicou estudo sobre experiências de comunicação na ocasião de um terremoto que devastou a zona cafeeira da Colômbia em 1999.

com “o outro”, por participar da esfera pública, concebida como o lugar de convergência das distintas vozes presentes na sociedade (LOPES, p. 246)

Ainda para o autor, a comunicação pública é aquela que é desenvolvida na esfera pública seja para construir bens públicos (política), incidir na agenda pública (midiática), fazer a comunicação das entidades do Estado com a sociedade (estatal), construir sentido compartilhado com o interior da organização (organizacional), ou como resultado das interações próprias dos movimentos sociais (LOPES, p. 255). Nesse sentido, uma proposta de comunicação pública deve ter em sua essência o campo da comunicação como plural, com áreas claramente diferenciadas, mas inevitavelmente articuladas, com metodologias, estratégias e meios próprios que, apesar de não serem excludentes, muitas vezes costumam ser vistos como se não tivessem relação entre si. (LOPES, 2012, p. 249)

Expoente da vertente francesa relacionada aos estudos de comunicação pública, Zémor (2012, p. 215) estabelece que na prática ela assume diferentes formas ligadas às missões das instituições públicas: tornar a informação disponível ao público, estabelecer a relação e o diálogo capazes de tornar o serviço desejável e preciso, apresentar os serviços oferecidos pela administração e pelos estabelecimentos públicos, tornar as próprias instituições conhecidas e conduzir campanhas de informação e ações de comunicação de interesse geral. Ainda segundo o autor, a comunicação pública é objeto de um paradoxo causado pela obrigação de informar a todos as especificidades da população, dos cidadãos e do público como um todo.

Todos os cidadãos têm direito à mesma informação. Será que deveríamos informar massivamente utilizando os meios poderosos da publicidade, apta a reduzir e a formular mensagens simples? A resposta é frequentemente negativa. A igualdade visada pela obrigação de informar não é sinônimo de unicidade da mensagem. A consideração da variedade das situações dos receptores desqualifica a redução publicitário-mediática. (ZEMOR, 2012, p. 224)

Seguindo esse raciocínio, o autor apresenta uma perspectiva importante ao fenômeno em que se debruça esta pesquisa, caracterizado por dimensões variadas e inter-relacionadas ao processo comunicativo traçado entre cidadãos, cidadãs e Estado nos casos que envolvem a Lei Maria da Penha.

Uma parte da Comunicação Pública, cada vez mais importante, se faz fora dos meios de comunicação. Mesmo as campanhas de informação, destinadas a alcançar um público amplo, fazem atualmente um apelo às ações de comunicação de relação com o cidadão ou com intermediários (assistentes sociais, educadores, autoridades eleitas), chamados a estabelecer uma relação com tal público. Por meio desses canais, o impacto da mensagem é melhor. Se o meio importa para a mensagem, quanto mais a mediação é humana, personalizada, mais o conteúdo é considerado e assimilado. A interatividade, em uma relação na qual os componentes são irracionais e afetivos,

implica o receptor. O acesso às informações e sua memorização tornam-se melhores a partir do momento em o receptor é ativo. (ZEMÓR, 2012. p. 225)

Para Matos (2012, p. 44), a comunicação da instituição pública se firma como um elemento estratégico da mediação entre os atores cívicos e o governo, visando criar e/ou reforçar o vínculo social entre os parceiros da ação pública.

Ao abordar a assistência social no Brasil, Figueiredo (2016) indica que a comunicação de governo e a comunicação pública podem ser complementares quando a primeira colabora na organização e na publicidade da política em geral. Para a autora,

Um dos grandes prejuízos para a Comunicação Pública junto ao usuário no cotidiano – para o debate público em relação ao objeto da política e suas especificidades, bem como para a superação do clientelismo/mito fundador – está no fato de inexistir uma política de comunicação de governo para a área. (FIGUEIREDO, 2016. p. 153)

Kunsch (2013, p. 4) destaca que, com base no pressuposto de que a razão de ser do serviço público são o cidadão e a sociedade, “deve-se avaliar se os órgãos públicos têm dedicado à comunicação a importância que ela merece como meio de interlocução com esses atores sociais e em defesa da própria cidadania”.

Já para Kaçouski, o ponto nevrálgico da definição de Comunicação Pública no Brasil atualmente é a distinção entre o público e o estatal. “Obviamente, o público não se resume ao estatal, porém, o estatal é público, independentemente de estar ou não presente na esfera pública”. A autora arrisca uma síntese de ideias para a definição do conceito:

Com base no exposto, apresentamos o seguinte conceito: Comunicação Pública é uma estratégia ou ação comunicativa que acontece quando o olhar é direcionado ao interesse público, a partir da responsabilidade que o agente tem (ou assume) de reconhecer e atender o direito dos cidadãos à informação e participação em assuntos relevantes à condição humana ou vida em sociedade. Ela tem como objetivos promover a cidadania e mobilizar o debate de questões afetas à coletividade, buscando alcançar, em estágios mais avançados, negociações e consensos. (KAÇOUSKI, 2013, p. 54)

Em alusão ao conceito de direito à informação e à comunicação, já abordados neste capítulo, Duarte (2007, p. 64) explica que a comunicação pública deve ser compreendida em sentido mais abrangente do que simplesmente dar informação, uma vez que a viabilidade da comunicação pressupõe a disponibilização da informação, mas também “credibilidade dos interlocutores, meios e instrumentos adequados, valorização do conhecimento dos sujeitos, facilidade de acesso e uma pedagogia voltada para quem possui mais dificuldades.”

Deve incluir a possibilidade de o cidadão ter pleno conhecimento da informação que lhe diz respeito, inclusive aquela que não busca por não saber que existe, à possibilidade de expressar suas posições com a certeza de que será ouvido com interesse e a perspectiva de participar ativamente, de obter orientação, educação e diálogo. Na prática, isso inclui o estímulo a ser protagonista naquilo que lhe diz respeito, ter conhecimento de seus direitos, a orientação e o atendimento adequado. (DUARTE, 2007, p. 64)

Uma vez que o objeto desta pesquisa relaciona-se com a comunicação desenvolvida por uma organização, no caso pública, faz-se necessário, então, assinalar a transversalidade entre faces da comunicação pública e da comunicação organizacional. Sobre o assunto, Oliveira (2012) destaca que nos últimos anos os conceitos de comunicação organizacional e pública foram foco de inúmeras pesquisas e publicações. No entanto, os conceitos foram construídos em linhas paralelas e “são restritas as abordagens que demonstrem as imbricações existentes entre comunicação organizacional e pública, parecendo que esses conceitos não se cruzam, pois um segue a trilha da esfera privada, enquanto o outro se relaciona com a esfera pública”. (OLIVEIRA, 2012, p. 32)

Kunsch (2013) define comunicação organizacional como algo que abrange todos os tipos de organizações, sejam públicas, privadas ou do terceiro setor, e lida com tudo que está implicado no contexto comunicacional das organizações: redes, fluxos e processos. Trata-se de um fenômeno parte integrante na natureza das organizações, uma vez que ocorre dentro delas e pode ser estudado de diversas maneiras. Para a autora, em todo o contexto da comunicação pública, a comunicação organizacional está presente. “Além de todos os aspectos mencionados (processo, redes, fluxos etc.), a Comunicação Organizacional se manifesta, na prática, por meio de diferentes modalidades, formando esse mix que chamo de comunicação integrada” (KUNSCH, 2013, p. 8).

Já Kaçouski (2013) destaca que a comunicação pública abrange três áreas da comunicação: o jornalismo, as relações públicas e a publicidade e propaganda. O primeiro é o que mais tem proximidade com o interesse público e o último, publicidade e propaganda, pela natureza persuasiva e mercadológica, menos. A autora pondera que “esses campos não devem ser confundidos com as formas de mediação utilizadas (radiodifusão, impressos, internet e outros), tampouco com os seus promotores/sujeitos.” (KAÇOUSKI, 2013, p. 52).

Monteiro (2012, p. 39) afirma que a comunicação das instituições é uma das modalidades de comunicação que mais frequentemente é utilizada por autores quando procuram estabelecer os limites e as finalidades da comunicação pública.

Sobre a interface entre comunicação pública e a comunicação organizacional, Kunsch (2012, p.22) assinala:

Se pensarmos a comunicação nas organizações de forma abrangente e holística, temos de nos preocupar com uma sinergia de propósitos e ações. As ações comunicativas precisam ser guiadas por uma filosofia e uma política de comunicação integrada que levem em conta as demandas, os interesses e as expectativas dos públicos e da sociedade. E a Comunicação Pública certamente tem muito a ver com tudo isso.

Ainda sobre essa transversalidade entre comunicação pública e organizacional, Geraldês e Souza (2013) explicam que o direito à informação e o espírito da Lei de Acesso à Informação (LAI) devem estar inscritos como política de comunicação na organização pública, de forma que seu fundamento seja valor formador, só assim a comunicação organizacional pode ser considerada pública.

Dessa forma, os produtos da organização são pensados com a lógica da transparência, e voltados para a acessibilidade, clareza, precisão e pluralidade que podem ser vinculadas a ela. Deixam de ser o site, o boletim e a revista de tal ou qual gestão, por exemplo, em uma lógica promocional, mas se tornam espaços de convite ao diálogo. Nesse momento, a comunicação organizacional passa ser Comunicação Pública, produzida por um Estado que não quer somente se divulgar, mas se conhecer melhor, ouvir a população e se deixar conhecer. (GERALDES E SOUSA, 2013, p. 10)

Novelli (2013) explica que, a partir das formas de governança instituídas pela Constituição de 1988 e da Reforma do Estado realizada na década seguinte, a comunicação pública, que para a autora é aquela praticada pelos órgãos da Administração Pública, assume uma importância significativa para o exercício da participação política e da cidadania.

Cabe à Comunicação Pública, nesse contexto, extrapolar a esfera da divulgação de informações do governo e da assessoria de imprensa como mecanismo de autopromoção dos governantes e de suas ações para colocar-se como instrumento facilitador do relacionamento entre cidadão e Estado (NOVELLI, 2013, p.77).

3.3 SOBRE ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

Ao identificar essa transversalidade, faz-se importante compreender as estratégias de comunicação nas instituições públicas e em que medida essas estratégias se coadunam com os princípios e fundamentos da comunicação pública. Para tal, é preciso aprofundar um pouco mais a discussão sobre comunicação organizacional e suas estratégias de comunicação.

Pérez (apud RUÃO et al, 2014, p. 103) relembra que a expressão Comunicação Estratégica começou a ser empregada na publicidade, com a ideia de estratégias publicitárias, ainda por volta da década de 1920. Apenas no fim da década de 50, surgem os primeiros estudos e livros dedicados ao tema. Ainda conforme o autor, da publicidade, a noção de estratégia passou a ser utilizada pelas áreas de relações públicas, “termo abrangente que naquele contexto poderia entender-se por comunicação corporativa”. (PÉREZ apud RUÃO et al, p. 103). Dessa forma, “com o passar do tempo o enfoque foi alargado e a literatura e os profissionais do campo da comunicação aplicada passaram a falar de estratégias de comunicação e de Comunicação Estratégica” (RUÃO et al, 2014, p. 103). Depreende-se, portanto, que:

A Comunicação Estratégica é uma área de estudos recentemente constituída no campo das Ciências da Comunicação e que analisa o uso da comunicação persuasiva para atingir objetivos organizacionais. Trata-se de um campo vasto, onde se inserem diferentes áreas técnicas como, por exemplo, as Relações Públicas e outras atividades de comunicação organizacional (como a Publicidade). (RUÃO et al, 2014, p. 101)

Os autores defendem, ainda, que o termo comunicação estratégica pode ser utilizado para descrever qualquer comunicação que seja planejada, desenvolvida com propósito, com uma estratégia inerente e que a comunicação organizacional deve ser pensada em uma perspectiva integrada e multidisciplinar, com a aplicação de ideias e saberes de várias disciplinas da comunicação. (RUÃO et al, 2014, p. 102)

O pensamento de Margarida Kunsch (2009) vai ao encontro de tal posicionamento, uma vez que ela defende que as organizações devem adotar uma filosofia de comunicação integrada e não fragmentada. Para a autora, a prática das ações comunicativas se misturam e se interconectam. “A Comunicação Organizacional, nessa perspectiva abrangente, é por si só complexa. Assim, a área da Comunicação deixa de ter uma função meramente tática e passa a ser considerada estratégica” (KUNSCH, 2009, p. 114-115)

Possuir uma visão ampla e abrangente da complexidade da comunicação nas organizações é uma primeira premissa. A comunicação organizacional vai muito além de um setor ou departamento que produz e transmite informações. Temos que ver a comunicação como um fenômeno inerente à natureza das organizações e que acontece em diferentes dimensões, como a humana, instrumental e estratégica, e sob fortes influências conjunturais e dos contextos econômicos, sociais, políticos, culturais e tecnológicos. (KUNSCH, 2009, p. 112)

Para Kunsch (2009), os projetos e as ações de comunicação integrada devem estar alinhados com a missão, a visão, os valores e os objetivos das organizações. Somente sob esse imperativo essas ações comunicativas assumem caráter estratégico e deixam de ser consideradas algo

periférico. Essas ações devem ser desenvolvidas para atingir principalmente os públicos estratégicos (*stakeholders*) e transcender o âmbito local, de modo que sua função seja muito mais abrangente e proativa a simplesmente técnica. (KUNSCH, 2009, p.118). Como define a autora,

Planejar e administrar estrategicamente a comunicação, superando a antiga adoção da pura e simples função técnica de assessoria de imprensa, de divulgação e de produção midiática, deve ser a tônica das práticas de relações públicas e mesmo do jornalismo” (KUNSCH, 2013, p. 10)

É importante destacar que, mais que estar positivada em documentos e planos, é importante que tais elementos, missão, visão e valores, sejam considerados na prática comunicacional da Instituição, o que nem sempre ocorre.

Lópes (2012) indica o risco de instituições, sejam públicas ou privadas, limitarem a comunicação desenvolvida, tornando-a apenas instrumental. Nesse caso, explica o autor, compete ao desenho comunicativo indagar se a transmissão de informação, e a resposta desse processo, se concentra no estudo de juízo dos comportamentos dos receptores e dos alcances e possibilidades dos meios. Essa é a razão, segundo o autor, pela qual os comunicadores não desenvolveram uma ‘compreensão estratégica da comunicação’, a assumi-la “como eixo de articulação de sentido e não como instrumento vazio para transmitir mensagens e aceitar que a intervenção comunicativa pode e deve ter um propósito em si mesma”. (LOPES, 2012, p. 251)

No caso das entidades e organizações públicas, é usual que a área de comunicação seja de imprensa, e que a interlocução com o usuário e com o cidadão não tenha coordenação ou articulação com o projeto de comunicação da direção. Esse também é o caso dos processos de comunicação das organizações, que no setor público costumam ser ruins e administrados pelas áreas de RH como uma rotina obrigatória na administração de pessoal. Em outras palavras, nos dois casos da empresa privada e do setor estatal, a área de comunicação costuma ser um corpo desmembrado, cujas partes andam pelos cantos pedindo para serem articuladas e integradas em um só sistema que lhes dê sentido e estabeleça as sinergias necessárias entre suas diferentes estratégias e formas de atuação. (LOPES,2007, p. 250)

Ainda para o autor, as instituições públicas carecem de maior cuidado nesse sentido, pela própria concepção que essas organizações têm sobre comunicação. Isso porque é comum que, mesmo que o dever de informar resultado da gestão seja reconhecido, predomina muitas vezes a necessidade de projetar a imagem da cúpula da entidade, fato que denota a falta de clareza e consciência sobre a importância estratégica da comunicação.

O que prevalece nestes casos são as assessorias de imprensa ou direção de comunicação que respondem diretamente à direção, cuja tarefa é prestar conta das ações do governo, do trabalho de relações públicas e de administrar a imagem do

nível de direção, enfoque que, geralmente, termina personificado no porta-voz que fala, quase exclusivamente, em nome do diretor-geral ou do governante. Por outra parte, as instâncias da alta direção, que são o lugar do diretor-geral ou governante, alinham suas orientações, fazendo com que o âmbito desde onde deveriam ser irradiadas as diretrizes e a socialização da informação acabe por fazê-lo de forma não normatizada ou regulamentada como espaços comunicativos. Predomina a configuração de sistemas de direção por feudos e pequenos núcleos de poder, onde cada diretor responde direta e exclusivamente pelo desempenho de sua área ao diretor de maior nível, sem estabelecer interação e sinergia com o resto da organização. Conseqüentemente, não existe a possibilidade de que a informação, e muito menos a comunicação, fluam entre os altos níveis e a base da organização. (LOPES, 2007, p. 258)

Lópes conclui afirmando que a cultura do enfoque funcional é profunda, de modo que é difícil compreender que a dimensão pública da comunicação ultrapassa a emissão de mensagens por meio dos meios de massa, ou da conquista de manchetes e de espaço nos jornais, e que construir e compartilhar sentido e significado é mais relevante que competir pela agenda pública. Para ele, enquanto o objetivo da comunicação no âmbito público for apenas dar visibilidade ao poder ou promover o consumo e pautar ações apenas na emissão de mensagens, desconsiderando que a comunicação tem razão e propósitos presentes em si mesmo, não será possível melhorar a interação entre indivíduos e fazer da comunicação um fator de articulação, crescimento e desenvolvimento. (LOPES, 2007, p.266)

Para Kunsch (2009) pensar e gerir estrategicamente a comunicação organizacional pressupõe a revisão e a avaliação dos paradigmas organizacionais e comunicacionais vigentes; o uso de pesquisas e auditorias da comunicação (e o reconhecimento delas na cultura organizacional); e a identificação e avaliação da importância do capital intelectual integral das organizações, o que nem sempre é considerado. Ao abordar especificamente a comunicação pública, a autora atualiza esse enunciado da seguinte forma:

Defendo que a proposição de estratégias e ações de Comunicação Pública estatal pressupõe: a existência de uma política global de comunicação; a utilização de pesquisas e auditorias; planejamento estratégico; e, sobretudo, a prática de uma comunicação integrada, que capitalize eficaz e eficientemente a sinergia das distintas subáreas de comunicação social. (KUNSCH, 2009, p.117)

Geraldes (2014, p. 103) vai além e propõe uma terceira esfera no desenvolvimento da comunicação organizacional: a de políticas de comunicação. Para a autora, a primeira esfera seria a tático-operacional que, embora deva ser precedida de planejamento, na prática atende a prazos corridos, crises e necessidades urgentes por meio da produção de produtos e serviços

que visam atender as demandas de comunicação que surgem frequentemente e sem hora marcada. “Aponta para o presente fragmentado, dispersivo” (2014, p. 103).

A segunda esfera, a estratégica, é caracterizada pelo foco no planejamento da comunicação para obtenção de resultados melhores, tendo em vista prazos, custos, missão da organização. O planejamento estratégico surgiria como discurso e como prática para validação da importância da área e para adaptação das organizações ao cenário, com a estipulação de metas, programação dos gastos, prospecção do retorno dos investimentos e dos resultados previstos e racionalização dos produtos mais adequados para manter, melhorar ou transformar imagens e reputações. “Na perspectiva do planejamento, a comunicação se emancipa da ditadura do cotidiano, ou seja, da pressão do tempo que forma, conforma e deforma muitas de suas ações”. Nesse sentido, a segunda esfera, que alude ao futuro, “advém do esforço em vencer o imprevisto e valorizar o trabalho programado”. (Geraldês, 2014, p. 104)

No entanto, ela pode ocasionar efeitos adversos, como a ideia de que ações da comunicação devem ser pensadas apenas por corpo técnico, a hipertrofia do planejamento estratégico e o risco de a organização achar que só existe uma decisão certa para cada situação, com indicadores claros.

Geraldês (2014, p. 104) destaca, então, a importância de se projetar uma terceira esfera de atuação, que seria o núcleo duro da organização, seus valores, princípios, razão de ser, identidade, história, princípios e cultura, elementos presentes em toda e qualquer organização, embora nem sempre sejam claramente reconhecidos por todas. A terceira esfera seria o “espaço do hábil e complexo casamento dos valores de uma organização com diretrizes de comunicação para além da transitoriedade de cenário” (GERALDES, 2014, p. 104). Nesse sentido, as políticas de comunicação seriam o resultado da transformação de valores, princípios e diretrizes em fundamentos da comunicação de uma organização. O desenvolvimento de tais políticas está relacionado principalmente a quatro questões:

a- como a organização lida com a sociedade? Isto é, como acolhe e retribui o que a sociedade lhe oferece, como o uso dos recursos naturais e humanos e o reconhecimento e aquisição de seus produtos e serviços.

b- como a organização se relaciona com o Estado? Com a regulamentação de suas atividades? Com a vigilância de sua atuação?

c – Como a organização se relaciona com o cenário? Como se relaciona com mudanças e ameaças? Como a organização aprende e sistematiza os seus conhecimentos?

d – Como os diferentes setores da organização se relacionam? Como chefes e funcionários dialogam? Como as diferenças são incorporadas? (GERALDES, 2014, p. 104)

Implementar a terceira esfera, no entanto, apresenta a superação de alguns desafios, como a leitura positivista da instituição, a prática de não vê-la como orgânica ou de percebê-la como um ente socialmente neutro. Há também a posição de que o viés político perpassa todas as ações da organização e por isso não pode suplantá-la. Desse modo, “desfazer o tabu da política e das políticas envolve um amadurecimento das relações da gestão superior com o poder”. (Geraldes, 2014, p. 105)

Ao abordar o Direito à Informação, Geraldes e Souza (2014, p.11) enfatizam que, para que haja uma mudança cultural nas organizações, uma das diretrizes centrais para as políticas de comunicação é a educação para a comunicação que, do ponto de vista interno, pode significar que:

- a) Todo processo desenvolvido na organização seja bem informado aos e por seus integrantes. Não cabe mais a percepção de que um processo organizacional só será conhecido quando estiver concluído e assim puder ser “divulgado” à sociedade. Não. Os processos passam a ser comunicados durante a sua realização, podendo, dessa forma, contar com a participação, a colaboração e a crítica do cidadão. Essa é a regra. Processos confidenciais ou secretos só serão assim definidos a partir de justificativas muito claras – sabendo-se que, em um momento, serão conhecidos pelo sociedade, já que a lei trata o ultracconfidencial como um aspecto temporário de determinado documento.
- b) As informações têm diferentes usos em diferentes setores da organização, mas não cabe mais o princípio de que funcionários com pouco tempo na instituição ou em posições hierarquicamente inferiores devem ser deixados de lado de qualquer informação importante. É necessário um compartilhamento contínuo de informações nos vários setores da organização;
- c) As informações solicitadas pelo público, normalmente recebidas e encaminhadas pela ouvidoria, devem ser tratadas como importante elemento formador da organização – podem e devem ser pautadas, material a ser tratado nos sites, ponto de partida para a organização se avaliar e crescer;
- d) Não basta a organização esperar pelo público. É importante que nos vários momentos do atendimento à população seja feito um convite à participação, as críticas, às sugestões, aos questionamentos. Deve ser claro para o interlocutor que sua pergunta foi importante e teve retorno.

Novelli (2013, p.79) explica que, ancorado em mecanismos de governança, o processo de comunicação deixa de ser entendido como instrumento de divulgação das ações e políticas públicas e passa a ser concebido como parte intrínseca dos projetos e programas desenvolvidos pelo governo, desenvolvendo-se um tipo de comunicação mais relacionado com a promoção da cidadania e da participação do que com a divulgação institucional.

Para a autora, o modelo de fluxo de comunicação baseado no processo de informação é descendente, sendo o governo o emissor e o cidadão o receptor, com pouco envolvimento e participação da sociedade. Nesse modelo, é utilizada, predominantemente, a comunicação de massa, com base no trabalho do setor publicitário e da assessoria de imprensa, e a

disponibilização de dados públicos, embasada na perspectiva do direito do cidadão de acessar informações públicas sob a tutela do governo.

Já no modelo que privilegia a forma de consulta, o processo de comunicação é mais horizontalizado e a opinião dos cidadãos é solicitada pelo governo. A autora pondera, no entanto, que, embora viabilize maior aproximação, quem acaba definindo a agenda temática é o governo e não o cidadão, de modo que a assimetria entre os atores dessa comunicação permanece, mesmo com a relativa participação do cidadão. “O modelo de participação ativa do cidadão pressupõe um processo de comunicação horizontal baseado na parceria e no estímulo ao engajamento da sociedade na formulação de políticas públicas”(NOVELLI, 2013, p.79). Ainda segundo Novelli, as novas tecnologias de comunicação e de informação são ferramentas importantes para a promoção da participação mais ativa do cidadão.

Haswani (2013) pondera que para a comunicação estatal e/ou governamental, a tecnologia pode apresentar um valor relativo, uma vez que a abertura e alimentação desejável desses canais depende muitas vezes de vontades políticas. Um canal oficial não necessariamente vai evitar a omissão de informações, garantir a atualização de informações ou a interlocução com o cidadão nos campos destinados a isso, como caixa de mensagens e canais de contato. Dessa forma, “a tecnologia estará lá, presente, avançada, mas sem os conteúdos e a atenção que lhes dariam vida” (HASWANI, 2013, p. 98).

Por essa razão, mesmo considerando extraordinária a contribuição das novas tecnologias para a sociedade contemporânea, observamos com reserva a empolgação de alguns estudiosos que veem na internet, por exemplo, a solução definitiva para as dificuldades que envolvem as relações entre a administração pública e a população a ela ligada. Se um serviço tem má qualidade, colocá-lo na internet apenas tornará mais rápido aquele serviço ruim. (HASWANI, 2013, p. 98)

É o caso, por exemplo, das mídias sociais, hoje amplamente utilizadas por inúmeras instituições públicas que declaram, com o uso de tais canais, a intenção de promover uma comunicação mais próxima do cidadão. Nem sempre, no entanto, os conteúdos disponibilizados conseguem ser dissociados dos vícios da chamada comunicação institucional que, não raras vezes, ainda incorre no culto personalístico da cúpula da organização, centrado na mera divulgação de suas atividades e falas.

É possível perceber, com base no que foi exposto ao longo deste capítulo, que a comunicação pública envolve produtos e processos, aspectos que são complementares e inter-relacionados. No caso do tema desta pesquisa, a violência contra mulheres, a comunicação realizada pelo MPDFT inclui tanto os produtos que são produzidos e difundidos pelo setor de comunicação,

como os processos comunicativos realizados pela instituição de forma mais pessoal, em contato direto com os cidadãos e cidadãs que respondem a processo da Lei Maria da Penha, sejam eles realizados pelos analistas e promotores de Justiça relacionados à tramitação judicial, seja pelos psicólogos e assistentes sociais na ocasião dos acolhimentos promovidos pelo Setor Psicossocial do órgãos. É na intersecção entre esses dois serviços, seus produtos e processos, que esse estudo se debruça e desenvolve.

3.4 *DESIGN THINKING* E OS ESTUDOS SOBRE COMUNICAÇÃO

O *Design Thinking* é uma metodologia que propõe inovação de produtos, serviços e processos por meio do foco no usuário e da visão multifacetada da questão. Sua missão é, principalmente, “traduzir observações em insights, e estes em produtos e serviços para melhorar vida das pessoas”. (Brown, 2009, p.46).

Apesar do potencial que a abordagem tem para a inovação em organizações, ainda é incipiente o uso dessa metodologia no campo da comunicação, conforme apontou estudo do “Estado da Arte” realizado por essa pesquisadora para compreender abrangência do termo na academia. Esse tipo de pesquisa “parece trazer em comum o desafio de mapear e de discutir uma certa produção acadêmica em diferentes campos do conhecimento, tentando responder que aspectos e dimensões vêm sendo destacados e privilegiados em diferentes épocas e lugares, de que formas e em que condições”. (FERREIRA, 2012, p. 257)

Romanowski e Ens (2006, p. 38) explicam que ao realizar um estado da arte faz-se uma verificação que “desvende e examine o conhecimento já elaborado e aponte os enfoques, os temas mais pesquisados e as lacunas existentes”. As pesquisadoras indicam, ainda, algumas etapas para a realização de tais estudos, como levantamento e leitura de resumos; identificação de palavras-chave; análise do conteúdo dos resumos selecionados; compilação e tabulação dos dados (conforme categorização realizada); inferências, considerações.

Para saber mais sobre a produção acadêmica relacionada ao *Design Thinking*, foram definidas como categorias de análise o ano da publicação, a instituição em que foi realizado o estudo, as técnicas utilizadas, o campo do conhecimento e as palavras-chaves destacadas.

Os dados foram coletados no Banco de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), que tem como missão institucional a “expansão e consolidação da pós-graduação stricto sensu” e o “acesso e divulgação da produção científica no país”⁸. A pesquisa foi realizada entre setembro e outubro de 2018 com a busca pelo termo “*Design Thinking*” e retornou com 153 trabalhos, sendo 127 dissertações e 26 teses. A maior parte, 65%, foi produzida nos últimos três anos, 29 em 2016, 58 em 2017 e 12 em 2018, até o mês pesquisado. O primeiro estudo data de 2010.

Nota-se também que 45% da produção científica sobre o assunto foi produzida no Sudeste, seguido da região Sul, com 29%. No Nordeste, que soma 18% do total, quase todos os estudos foram desenvolvidos no Estado de Pernambuco. Norte e Centro-Oeste juntos não chegam a 10% dos estudos encontrados.

Entre as técnicas de pesquisa mais empregadas nessas teses e dissertações, estão as entrevistas em profundidade, a aplicação de questionários e os estudos de casos. A análise é precipuamente qualitativa, com enfoque descritivo em muitos exemplos.

Embora o número de estudos que envolvem a abordagem tenha crescido ao longo dos anos, ainda não há adesão expressiva pelo campo da Comunicação. Com relação à área de conhecimento, a pesquisa revelou que o *design* ainda concentra a maior parte dos estudos, cerca de 25%. Há também considerável produção na área de Administração/Gestão Pública, cerca de 16%, e Educação, 12%. Percebe-se, todavia, que os estudos estão diluídos em uma diversificada gama de campos: Ciência da Computação, Tecnologia da Informação, Engenharia, Turismo, Arquitetura, Gestão do Conhecimento e Enfermagem. Na área da Comunicação, no entanto, só foram localizados dois trabalhos.

Apesar disso, a abordagem pode ser uma relevante ferramenta para refletir sobre o processo comunicacional, uma vez que permite ao pesquisador identificar cenários e ações relativas ao objeto, bem como prospectar e sugerir caminhos concretos a esse objeto. Embora teses e dissertações não tenham necessariamente a obrigação de fornecer recomendações, o campo da comunicação, assim como outras áreas que integram as chamadas ciências sociais aplicadas,

⁸ Conforme descrito no site da Instituição

apresenta frequentemente problemas urgentes e complexos, que demandam respostas e indicação de soluções mais imediatas.

Ao prever uma análise multifacetada do objeto, o *Design Thinking* permite também a dimensão das recomendações e da busca por alternativas criativas. Por meio dele, é possível chegar a respostas que, muitas vezes, não são sequer levantadas por conta, talvez devido a limitações da capacidade de se analisar de forma mais vasta o problema.

Nesse sentido, é preciso avaliar quais as contribuições da metodologia do *Design Thinking* para os estudos de comunicação, sobretudo os de Comunicação Pública. Para tal, serão abordados, inicialmente conceitos do *Design Thinking*, seu histórico e principais etapas. Após a revisão bibliográfica desses termos, será possível proceder à identificação das convergências entre essa metodologia e a Comunicação pública, os limites e as possibilidades que essa intersecção tem o potencial de proporcionar.

3.5 - *DESIGN THINKING*: CONCEITOS, HISTÓRICO, ETAPAS E PROCESSOS

Ao se pensar que, a fim de suprir necessidades específicas, o homem desenvolveu artefatos para auxiliá-lo em determinada atividade, é possível perceber que o *design* existe desde o início da humanidade. No entanto, o que se entende hoje por *design*, surgiu no bojo da revolução industrial, com a emergência da padronização da produção e a “dissociação da concepção do objeto de sua manufatura que, até então, estava incorporado às habilidades de um indivíduo, o artesão”. Dessa forma, “*design* representa tanto o processo de fazer alguma coisa, como o produto desse processo” (DEMARCHI, FORNASIER e MARTIN, 2011, p. 20).

Com o tempo, o conceito incorporou novas perspectivas e definições, desdobrando-se em subtipos e qualificadores a depender das funcionalidades propostas: *design* industrial, de produtos, de processos, de interação. Na evolução dos termos nota-se “um aumento gradual da preocupação dessa área com aspectos humanos e sociais, algo que evidentemente não existia na gênese do *design* industrial e do *design* de produtos” (DEMARCHI, FORNASIER e MARTIN, 2011, p. 20), assim como a descentralização da lógica do *design* e a utilização dos

princípios por profissionais de outras áreas e formações. É nesse contexto que se encontra o *Human Centered Design* (HCD) ou *Design Centrado no Ser Humano* (DCSH) com o qual dialoga o *Design Thinking* (CAVALCANTI, 2015

p. 64). O termo pode ser compreendido de forma simples como “pensar como pensam os *designers*”

Tal movimento ocorre a partir da criação e divulgação da abordagem de inovação e criatividade denominada *Design Thinking*, que se tornou bastante conhecida nos últimos quinze anos por permitir que os métodos de *design* sejam utilizados por equipes multidisciplinares na busca por soluções para problemas complexos encontrados no âmbito social, educacional, mercadológico, profissional, entre outros (LLOYD Apud CAVALCANTI, 2015, p. 65)

Como tem a natureza voltada para a inovação, os preceitos do *design* passaram a ser utilizados em atividades mais estratégicas, com a compreensão de que ele “pode ser também um processo de resolução de problema capaz de ajudar a organização a dar forma à estratégia organizacional e moldá-la”. (DEMARCHI, FORNASIER e MARTIN 2011, p. 20). O *design* estratégico, como preceitua as autoras, está ancorado na premissa de que a forma segue a função de comunicar. Ainda para as autoras, a dinâmica do *Design Thinking* otimiza habilidades inerentes ao *design*, como a observação empática, a criatividade e a visão do futuro, e reforça ideais necessários à inovação em uma sociedade cada vez mais complexa e tecnológica.

O conceito de *Design Thinking* traz consigo uma visão mais humanista do *design*. Com a sua inclusão na gestão de *design*, ocorre uma reaproximação do *design* com as questões sociais, que não são mais tendências, mas sim uma realidade de uma sociedade consciente e que presta atenção às essas questões, que se tornaram estratégicas. (DEMARCHI, FORNASIER e MARTIN, 2011, p. 20)

Design Thinking é, portanto, uma abordagem que propõe a inovação eficaz e amplamente acessível, que possa ser integrada a diferentes aspectos dos negócios e da sociedade para que indivíduos e equipes possam gerar novas ideias que sejam implementadas e que, portanto, façam a diferença na busca por soluções a problemas complexos. (BROWN, 2010, p. 3)

Nitzsche (2012) explica que Alexander Simon é considerado um dos precursores do *Design Thinking*. ganhador do Nobel de Economia em 1978, sua pesquisa analisou o processo de

tomada de decisão dentro de organizações econômicas e a influência do *design* na questão. É dele uma das frases mais utilizadas ao se abordar o conceito: “Faz design quem projeta cursos de ação com o objetivo de transformar situações existentes em outras situações preferidas” (NITZSCHE, 2012, p. 25). Cavalcanti (2015) explica que há divergência entre pesquisadores das áreas do *design* e da Administração relacionada à origem do *Design Thinking*.

Autores do campo do *Design* indicam que o *Design Thinking* nasceu no século passado com Simon (1969) e Schön (1983), que publicaram livros onde apresentam as características do modo de pensar dos *designers*. Todavia, Hassi e Laackso (2011), indicam que autores do campo da Administração defendem que o conceito nasceu na Universidade Stanford e na empresa de inovação IDEO no início dos anos 2000. (CAVALCANTI, 2015, p.68)

Para Nitzsche, o termo *Design Thinking* surgiu por volta das décadas de 80 e 90, época que marca o início aproximado da transição entre a Era Industrial e a Era do Conhecimento. Porém, explica o autor, ganhou força e massa crítica quando foi divulgado e expandido pela empresa de design IDEO, em 2003, e começou a ter metodologia divulgada por designers, acadêmicos e executivos. (NITZSCHE, 2012, p. 46).

Antes do termo *Design Thinking* ter sido adotado para definir a metodologia de gestão de análise de processos por meio do *design*, Peter Gorb já era referência no *Design Menagement*, ou Gestão do *Design*, que “estaria preocupada com a integração do *design* na gestão dos negócios em todos os níveis do desempenho empresarial” (NITZSCHE, 2012, p. 27)

Para Demarchi, Fornasier e Martins (2011), o *Design Thinking* tem tentado tornar mais criativa, inovadora, flexível e focada no ser humano a gestão de *design* que, por ter se firmado no paradigma modernista da lógica “a forma segue a função”, manteve-se fiel às bases administrativas e, portanto, um tanto “engessada”.

Brown (2010), CEO da IDEO, empresa referência em inovação e *design*, destaca que “a evolução do *design* ao *Design Thinking* é a história da evolução da criação de produtos à análise da relação entre pessoas e produtos, e depois para a relação entre pessoas e pessoas”. (BROWN, 2010, p. 46) Dessa forma, a missão do *Design Thinking* seria traduzir observações em *insights*,

e estes em produtos e serviços para resolver problemas complexos e melhorar a vida das pessoas. Trata-se de uma abordagem aplicável a uma ampla variedade de organizações.

À medida que o centro da atividade econômica no mundo desenvolvido foi passando inexoravelmente da produção industrial à criação de conhecimento e prestação de serviços, a inovação se tornou nada menos do que uma estratégia de sobrevivência. Além disso, ela não se limita mais ao lançamento de novos produtos físicos, mas inclui novos tipos de processos, serviços, interações, formas de entretenimento e meios de comunicação e colaboração. Esses são exatamente os tipos de tarefas centradas no ser humano nas quais os *designers* trabalham todos os dias. A evolução natural de fazer *design* e pensar *design* reflete o crescente reconhecimento por parte dos líderes de negócios de que o *design* se tornou importante demais para ser deixado exclusivamente aos *designers*. (BROWN, 2010, p. 7)

Ainda segundo o autor, o desenvolvimento de um projeto nessa abordagem deve transitar por três espaços, que não são lineares e sequenciais e sim sobrepostos:

Inspiração, em que insights são coletados de todas as fontes possíveis; idealização, no qual esses insights são traduzidos em ideias; e implementação, no qual as melhores ideias são desenvolvidas em um plano de ação concreto e plenamente elaborado” (Brown, 2010, p. 60).

Para Brown, o processo do *Design Thinking* é caracterizado pela constante transição rítmica entre duas fases: divergente e convergente. A primeira é responsável por levantar ideias e opções; na segunda, o que ocorre é o oposto: é o momento de eliminar opções e fazer escolhas. Em resumo, a metodologia da IDEO apresenta cinco passos básicos, que também podem não ocorrer de forma linear, mas cíclica. São eles: compreender o cliente e o contexto em que está inserido; observar as pessoas em situações reais para descobrir o que elas sinalizam; visualizar novos conceitos que possam modificar a realidade e satisfazer pessoas que usam os produtos ou serviços (divergir); avaliar e aprimorar protótipo, o mais rápido possível, em uma série de iterações para definir escolhas e possibilidades (convergir) e, por fim, implementar as iniciativas propostas. Durante esse processo, é possível lançar mão da chamada jornada do cliente, que consiste em refazer o percurso do usuário de um serviço, percebendo-o de forma empática e mapeando os pontos de interação entre usuário e serviço. (BROWN, 2010, p. 60).

Outra referência no *Design Thinking* é o *Design Council*, órgão público no Reino Unido responsável por promover e priorizar o *design* no desenvolvimento da Grã-Bretanha. Após fazer pesquisa em mais de 10 diferentes empresas, entre elas Starbucks, Lego, Virgin e Sony, esse conselho descobriu que o processo de condução de projetos inovadores em empresas era basicamente dividido em duas fases: expandir a compreensão sobre o desafio enfrentado para depois refinar o conhecimento adquirido a fim de encontrar novos significados e soluções (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 43).

O constante processo de expandir e refinar foi nomeado Diamante Duplo, que apresenta quatro etapas, também não lineares: descobrir, definir, desenvolver e “deliverar”.

O pensamento do *design* propõe que devemos nos mexer primeiro para gerar opções que nos levarão a encontrar um caminho, e não escolher primeiro um caminho e então gerar opções. Isso vai de encontro ao pensamento lógico tradicional que tem um caráter vertical ou afunilado. Ou seja, a maioria das pessoas ao se concentrarem em resolver um problema, busca soluções por exclusão. (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 43)

A Universidade de Stanford é responsável pelo projeto *d.school*, programa de pesquisa em *Design Thinking* desenvolvido para entender por que e como o método poderia ser aplicado em uma base científica. (NITZSCHE, 2012, p. 79). Ele foi idealizado pelo *designer* David Kelley, ex-aluno e ex-coordenador do curso de Engenharia Mecânica de Stanford e um dos fundadores da IDEO. (CAVALCANTI, 2015, p. 69).

“A partir da criação da *d.school*, alunos e professores das áreas de engenharia, medicina, humanidades, administração, educação, comunicação, aprendem a usar o *Design Thinking* para resolver problemas complexos de maneira inovadora. A proposta curricular das disciplinas é desenvolvida a partir da busca por soluções para problemas reais.” (CAVALCANTI, 2015, p. 70)

Na *d.school*, o *Design Thinking* é desenvolvido em cinco etapas: *empatia* (*entender e observar*), *definir*, *idear*, *prototipar* e *testar*. Durante o desenvolvimento de um projeto, “a equipe irá passar por momentos de concretude e abstração no que se refere ao tipo de pensamento adotado pelos *design thinkers*” (CAVALCANTI, 2015, p. 82).

Para Martin, reitor da *Joseph L. Rotman School of Management da University of Toronto*, onde existe o *Business Design Studio*, outra escola referência no assunto, a ferramenta mais

importante utilizada por organizações adeptas ao *Design Thinking* é o pensamento abduativo. Ele cita Peirce ao abordar a produção das ideias por meio de saltos lógicos da mente.

O verdadeiro primeiro passo do raciocínio, concluiu Peirce, não era a observação, mas o questionamento. Não é raciocínio declarativo; seu objetivo não é declarar que uma conclusão é verdadeira ou falsa, É o raciocínio modal; seu objetivo é postular o que poderia ser verdadeiro. Os *designers* vivem no mundo da abdução de Peirce; buscam ativamente novos pontos de vista, questionam as explicações aceitas e inferem possíveis mundos novos. (MARTIN, 2010, p. 61)

Martin traça a ideia do funil do conhecimento, cuja primeira etapa é formada pelo mistério, em que surgem questionamentos e problemas a serem resolvidos, em seguida vem a heurística, “uma regra geral que ajuda a restringir o campo de investigação e trabalhar o mistério até que tenha um escopo administrável” (Martin, 2010, p. 61). Por fim, tem-se o algoritmo, quando a heurística é transformada em regra geral, em fórmula a ser aplicada para a resolução do problema. “Existem obstáculos à incorporação do *Design Thinking*, o maior é tendência das empresas se manterem no atual estágio do funil do conhecimento. Elas muitas vezes permitem que os mistérios continuem sendo mistérios, declarando-os sem solução”. (Martin, 2010, p. 73) Ao contextualizar e descrever as ideias acima estabelecidas, nota-se que, mesmo com características específicas, as metodologias têm procedimentos semelhantes, conforme sintetizado no quadro abaixo:

Quadro 1: *Design Thinking*

	Conceito	Etapas	Processos
IDEO	Traduzir observações em insights, e estes em produtos e serviços para resolver problemas complexos e melhorar a vida das pessoas	Inspiração Idealização Implementação	Convergir e Divergir
D.school	Busca por soluções para problemas reais de maneira inovadora	Empatia (entender e observar), definir, idear, prototipar e testar	Concretude e abstração
Design Council	Plano de pensamento que tem como principal objetivo a produção criativa de soluções inovadoras.	Descobrir, Definir, Desenvolver e “Deliverar	Expandir e Refinar
Rotman School	Utilizar pensamento abduativo para identificar padrão e traçar soluções	Mistério, heurística e algoritmo (funil do conhecimento)	Pensamento abduativo

Fonte: Elaboração própria

Seja qual for a perspectiva ou as técnicas utilizadas, a abordagem o *Design Thinking* possui etapas em comum, que são desenvolvidas de forma multidisciplinar e centrada no indivíduo. A metodologia inclui, de forma resumida, os seguintes pontos de convergência:

- observar de forma ampla e empática as necessidades do usuário;
- mapear demandas e possibilidades;
- levantar ideias e possíveis soluções;
- definir e testar estratégias;
- implementar ações.

3.6 DESIGN THINKING X COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Como visto, não há unanimidade sobre o conceito de Comunicação Pública. Apesar disso, é fato que ele está centrado nas relações entre o indivíduo e os poderes políticos e estatais. Muitos autores apontam a centralidade no cidadão neste tipo de comunicação, o que vai ao encontro do que disciplina a abordagem do *Design Thinking*. A pesquisa em comunicação é iniciada com a postulação de uma questão complexa, que envolve inúmeros atores e interesses. Em estudos sobre comunicação pública essa característica é ainda mais acentuada, visto que a comunicação realizada por instituições e atores públicos pressupõe a inclusão de inúmeras variantes estruturantes, como interesse público, forças políticas, limitações fiscais, políticas públicas, ou a ausência delas, entre outros aspectos.

Conforme apontamos na revisão acima, o conceito de comunicação abrange tanto a ideia de produto quanto a de processo, assim como o *design*, e pressupõe a participação direta e cooperativa dos sujeitos envolvidos na questão. Nesse sentido, o *Design Thinking* é uma ferramenta adequada para análise sob o prisma multifacetado da interdisciplinaridade e da sobreposição de *stakeholders*. Também é importante nessa metodologia mapear esses atores, as contribuições e os dilemas que eles apresentam a uma questão, assim como verificar necessidades e demandas, apontar propostas e idealizar soluções.

É oportuna a constante adaptação da comunicação pública em um ambiente mutável de avanço das tecnologias da comunicação. A centralidade da visão do ser humano trazida pelo *Design Thinking* traz outra perspectiva sobre o uso das tecnologias e da internet como meios para a

viabilização de uma Comunicação Pública acessível e dinâmica. Dessa forma, além de se perguntar como as tecnologias impactam os processos de Comunicação Pública, também se pode questionar qual seria a melhor forma para os usuários consumirem essa comunicação em face dos constantes avanços tecnológicos.

Em outra perspectiva, também estão inseridos na discussão da comunicação pública conceitos como direito à informação e democratização de normas, leis e regulamentos, seja pela ampliação do acesso, seja pela utilização da linguagem. As estratégias para garantir que tal acesso se efetive, como preceitua a Constituição Federal, enseja o desenho de iniciativas criativas pensadas de acordo com as necessidades do usuário. Para guiar o cidadão pelo labirinto burocrático público, em menção à ideia de Haswani, técnicas como a jornada do usuário ou a capacidade empática de ouvir podem se apresentar como boas ferramentas para identificar falhas, demandas e pontos de aprimoramento na cadeia de serviços comunicativos.

Além da participação dos cidadãos nas etapas de observação e mapeamento de demandas, seu envolvimento direto pode permitir o aperfeiçoamento de estratégias e a implementação de ações mais assertivas de modo a viabilizar melhores resultados não só da comunicação oferecida, mas de todo o caminho percorrido até sua consolidação, otimizando o uso dos recursos públicos.

O *Design Thinking* permite a aproximação ampla e multifacetada do objeto, com o envolvimento de todos os envolvidos no processo comunicativo, suas contribuições, percepções e possíveis respostas para o problema apresentado.

Dentre as limitações que a abordagem apresenta está o próprio desconhecimento sobre a proposta. Outro aspecto é que a criatividade que o *Design Thinking* estimula pode ser limitada em função das burocracias existentes nas instituições públicas em função, muitas vezes, das formas de contratação e execução dos serviços de comunicação. Outro limitador é o viés político que pode vir a existir, coibindo não só o fator criativo, mas a importância dada à observação das necessidades dos usuários. Mesmo com os possíveis limitadores de tal abordagem, o *Design Thinking* foi utilizado como referencial teórico-metodológico para a análise e compreensão dos aspectos levantados nesse estudo, tendo em vista os argumentos e

as características acima abordados. A forma de utilização da metodologia será descrita e explicada no próximo capítulo.

4 – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 SOBRE A ANÁLISE DE CONTEÚDO

Antes de apresentar e explicar como a metodologia desse trabalho foi desenvolvida, é importante destacar que a técnica metodológica empregada na análise de todos os dados coletados nesse estudo, desde a observação direta dos grupos de agressores, ainda na fase exploratória, até as entrevistas em profundidade, foi a análise de conteúdo. Na definição de Bardin (1977), trata-se de “um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição dos conteúdos das mensagens” (BARDIN, 2009, p. 40). Mas, ainda segundo Bardin, isso não é suficiente para definir a especificidade desse instrumento.

Ainda para a autora, a análise é dupla, pois permite compreender o sentido da comunicação, mas também e principalmente “desviar o olhar para uma outra significação, uma outra mensagem entrevista através ou ao lado da mensagem primeira”. (BARDIN, 2009, p. 40).

Fonseca Júnior (2012) explica que, em uma concepção ampla, a análise de conteúdo é um conjunto de instrumentos metodológicos voltado à investigação de fenômenos simbólicos. Utilizada, pelo menos, desde o século XVIII, passou a ser adotada mais regularmente pelas ciências sociais no século XX. Os primeiros trabalhos estariam relacionados ao florescimento do jornalismo sensacionalista nos Estados Unidos ainda nas últimas décadas do século XIX. “A partir do caminho aberto pelas pesquisas sobre o sensacionalismo na imprensa, diversas outras disciplinas (psicologia, história, sociologia etc.) passaram a incluir a análise de conteúdo entre suas técnicas de pesquisa.” (FONSECA JÚNIOR, 2012, p. 281-282)

Ainda para o autor, o status da análise de conteúdo como método de pesquisa atravessou períodos de reconhecimento, como durante a Segunda Guerra Mundial, e de críticas, como entre pesquisadores marxistas na década de 70. Um dos principais argumentos para a desqualificação do método, explica Fonseca Júnior, era a origem positivista da técnica, que não permitiria, por exemplo, a discussão crítica dos meios de comunicação de massa, ideia que depois chegou a ser contestada por outros autores marxistas. (FONSECA JÚNIOR, 2012, p. 281).

Para Bardin, a intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção, ou até de recepção, que recorre a indicadores (quantitativos ou não).

Embora se presuma que a análise de conteúdo e a linguística tenham o mesmo objeto, qual seja, a linguagem, Bardin (1977) destaca que o objeto da linguística é a língua, o aspecto coletivo e

virtual da linguagem, enquanto o da análise de conteúdo seria a palavra, ou seja, “o aspecto individual e actual (em acto) da linguagem”. Essa técnica, portanto, “trabalha a palavra, quer dizer, a prática da língua realizada por emissores identificáveis (BARDIN, 1977, p. 43).

Também não se confunde com a análise documental que, para Bardin, pode ser definida como um conjunto de operações que representa o conteúdo de um documento de uma forma diferente da original para facilitar sua consulta e referência. (BARDIN, 1977, p. 45). Desse modo, a documentação trabalharia com documentos enquanto a análise de conteúdo com mensagens, com a comunicação. O objetivo da primeira seria a representação condensada da informação, para consulta e armazenagem, já o da análise de conteúdo seria a manipulação de mensagens (conteúdo e expressão desse conteúdo) para evidenciar os indicadores que permitem inferir sobre uma outra realidade (BARDIN, 1977, p 46).

Conforme preceitua a técnica, o estudo deve ser dividido em três etapas: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Na pré-análise demarca-se o universo, define-se um *corpus*, cuja constituição implica, muitas vezes, escolhas de seleções e regras, tais como a da exaustividade (ou da não seletividade); da homogeneidade (apresentar critérios parecidos de escolha), da pertinência (elementos adequados à análise) e da representatividade (efetua-se em uma amostra parte representativa do universo inicial) (BARDIN, 1977, p.97-98).

A fase de exploração do material consiste basicamente em “operações de codificação, desconto e enumeração em função de regras previamente formuladas” (BARDIN, 1977, p. 101).

Codificar é tratar o material, é o processo pelo qual “os dados brutos são transformados sistematicamente e agregados em unidades, as quais permitem uma descrição exata das características pertinentes do conteúdo. (BARDIN, 1977, p. 103 – 104) Ainda segundo Bardin, organizar a codificação compreende três escolhas (no caso de uma análise quantitativa e categorial): o recorte (escolha das unidades), a enumeração (escolha das regras de contagem) e a classificação e a agregação (escolha das categorias).

A categorização, por sua vez, é “uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com os critérios previamente definidos” (BARDIN, 1977, p.118). Desse modo, as categorias seriam rubricas ou classes, que reúnem um grupo de elementos sob um título genérico, efetuado em razão das características comuns destes elementos. Ainda para esta autora, um conjunto de categorias boas deve possuir as seguintes qualidades: exclusão mútua (cada elemento não pode existir em mais de uma divisão), homogeneidade, pertinência,

objetividade e fidelidade (capacidade de diferentes partes de um mesmo material serem codificadas da mesma maneira, mesmo em análises diversas), produtividade (um conjunto de categorias só é produtivo se fornecer resultados férteis).

Sobre a inferência, Bardin destaca que

Se a descrição (a enumeração das características do texto, resumida após tratamento) é a primeira etapa necessária e se a interpretação (a significação concedida a estas características) é a última fase, a inferência é o procedimento intermediário, que vem permitir a passagem, explícita e controlada, de uma a outra” (BARDIN, 1977, p. 39).

São diversas as técnicas para se proceder à análise, como a categorial, de avaliação, de enunciação, de expressão, das relações, ou ainda a do discurso. Para esse estudo, destaca-se a primeira, conforme explica Bardin:

A análise por categorias cronologicamente é a mais antiga: na prática é a mais utilizada. Funciona por operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos. Entre as diferentes possibilidades de categorização, a investigação dos temas ou análise temática, e rápida e eficaz na condição de se aplicar a discursos directos (significações manifestas) e simples. (BARDIN, 1977, p.153)

Já a fase final, é aquela em que os resultados brutos são tratados de maneira a serem significativos e válidos a fim de condensar e pôr em relevo as informações fornecidas pela análise. (BARDIN, 1977, p. 101).

4.2 A IDA A CAMPO

Com base no que foi exposto até agora, e conforme destacamos ao longo desse trabalho, a análise desta pesquisa foi fundamentada com o estabelecimento do usuário como ponto de partida, como centro do processo comunicacional. Para tal, também foi considerada toda a cadeia comunicativa que penetra a relação entre ele e a instituição, no caso o Ministério Público. Desse modo, a abordagem do *Design Thinking* inspira teoricamente esse trabalho, assim como aponta caminhos metodológicos, uma vez que permite, por exemplo, desenvolver a análise tendo em vista as estruturas, o desenho organizacional dos setores ou, ainda, a compreensão de como os vários elementos desses setores se integram nesse desenho, o que permite avaliar novas ideias para a questão.

Dessa forma, com base nessa abordagem, foi possível alinhar as perspectivas de diversos atores que atuam no processo. Para compreensão do fenômeno da violência contra mulheres,

sob o ponto de vista comunicativo, esse estudo teve como norte as cinco principais etapas desenhadas pela abordagem, quais sejam: observar de forma ampla e empática as necessidades do usuário; mapear as demandas relacionadas ao problema, levantar novas ideias e possíveis soluções, definir possíveis estratégias, testar e implementar ações propostas. Por se tratar de uma dissertação de mestrado, não foi possível aplicar a última fase, ou seja, e a implementação das ações propostas. No entanto, por meio de todo o processo proposto, desde a observação à ideação, foi possível levantar possíveis soluções e propor algumas práticas desejáveis.

É importante salientar, como já descrito no capítulo 3, que o *Design Thinking* propõe um processo que não necessariamente segue uma lógica cronológica, linear e sequencial. Isso quer dizer que, independentemente da fase em que se está, as contribuições dos atores envolvidos podem ser utilizadas em todo o percurso. Assim, conforme preceitua a metodologia, a jornada do cliente, por exemplo, pode contribuir tanto para ideação quanto para o mapeamento das demandas. Ao refletir tal ideia neste trabalho, pode-se inferir que, ainda que os grupos focais tenham sido inicialmente acondicionados na fase da ideação, para citar um exemplo, eles também podem adicionar percepções ao levantamento do cenário ou mesmo à observação empática, que seria uma das primeiras fases propostas nesta pesquisa. As fases, ou passos, se sobrepõem e podem apresentar movimentos de idas e vindas em busca de percepções e posteriores soluções ao problema. As falas dos sujeitos ouvidos neste estudo avançam ou retrocedem para viabilizar um estudo mais “holístico” do tema.

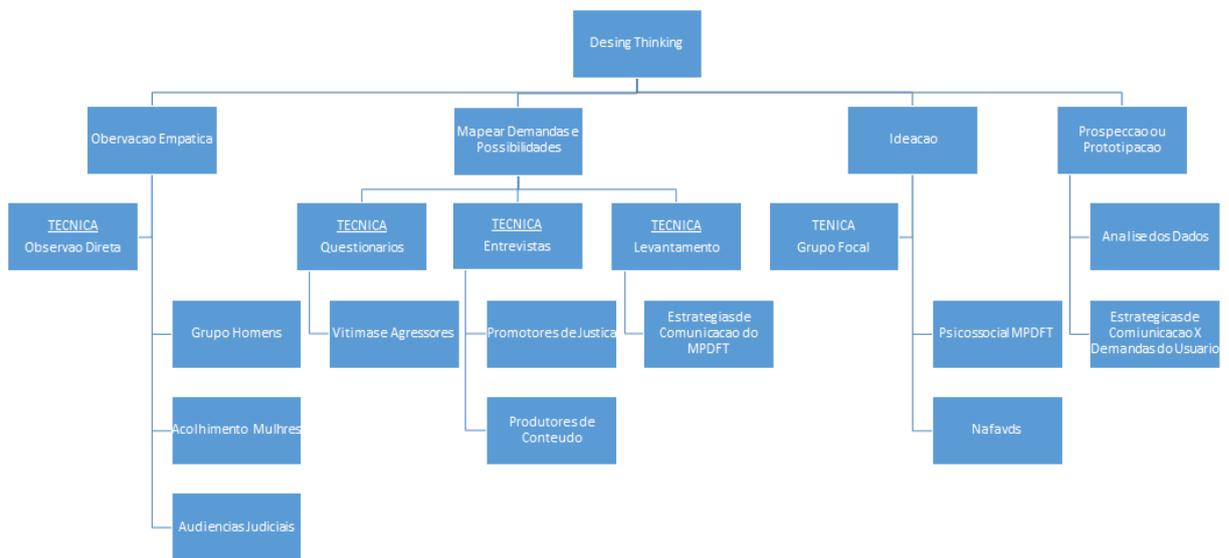
Dessa forma, dividiu-se da seguinte maneira a busca por dados nesse trabalho. Na fase observação empática foi utilizada a técnica observação direta nos grupos de agressores e de vítimas e em audiências judiciais sobre a Lei Maria da Penha. Para mapear demandas e possibilidades, foram aplicados questionários em vítimas e agressores. Essa fase envolveu, ainda, o levantamento e a identificação das estratégias de comunicação utilizadas pelo MPDFT sobre a temática. Para aprofundar essa percepção, foram realizadas, ainda, entrevistas em profundidade com os principais produtores de conteúdo do MPDFT. Nessa fase também foram realizadas entrevistas com promotores de Justiça, que permitiram identificar alguns pontos relevantes do processo comunicativo que perpassa o tema.

Para levantar ideias e possíveis soluções, ou prosseguir à fase da ideação, foram realizados também grupos focais com os servidores que atendem diretamente vítimas e agressores no MPDFT, ou seja, assistentes sociais e psicólogos.

Por fim, a análise de todos esses dados, permitiu traçar um panorama comunicativo relacionado a temática da violência contra mulheres e prospectar possíveis estratégias e ideias para

aprimoramento da questão no âmbito do MPDFT. O cruzamento das necessidades do usuário com as ações que hoje são desenvolvidas sobre o tema, permitiu refletir sobre a comunicação da instituição e idealizar iniciativas que poderão contribuir com a questão. Mesmo tendo como objeto inicial o MPDFT, como trata-se de um tema multidisciplinar, que envolve a atuação de vários órgãos da Administração Pública, a investigação ultrapassou em alguns momentos os limites do Ministério Público e jogou luz sobre aspectos do poder Executivo e do Judiciário. A estratégia da coleta de dados, que será descrita e explicada nas páginas seguintes, pode ser sintetizada da seguinte forma.

Figura 9: Fases da pesquisa



Fonte: Elaboração própria

4.3 FASE DE OBSERVAÇÃO EMPÁTICA

4.3.1 Observação Direta - Por dentro do grupo de agressores

Ainda na fase exploratória, tivemos acesso aos já mencionados grupos reflexivos dos homens que enfrentavam processo relacionado à Lei Maria da Penha.

A despeito de possuírem caráter psicossocial e das reuniões serem conduzidas por psicólogos e assistentes sociais, o conteúdo transmitido nesses grupos e a interlocução com homens que estão na condição de agressores apresentaram valioso objeto para pensar a comunicação, tanto a realizada por órgãos ou instituições relacionados à questão, quanto para qualquer ator que pretenda atuar na mudança dessa realidade social.

Entender como pensam agressores e agredidas, como absorvem a lei e as informações passadas pelas instituições públicas, pode ser uma importante maneira de aprender a pensar a comunicação sobre esse tema. Não só para os envolvidos na questão, como para toda a sociedade e, principalmente, para potenciais autores e vítimas de violência, ou seja, meninos e meninas. Um conhecimento que, alimentado por casos reais de violência, pode gerar conteúdo informativo destinado à prevenção e à mitigação do problema.

Nesse sentido, percebeu-se que esses grupos de agressores poderiam ser um importante instrumento de combate à violência contra a mulher, não só do ponto de vista jurídico e psicossocial, mas também do ponto de vista comunicacional.

Com base nessa compreensão, foi realizada a análise de encontros promovidos no âmbito desses grupos. O objetivo da ação foi mapear as principais ideias e levantar elementos que pudessem contribuir para prevenção da violência e para a discussão do tema sob o ponto de vista comunicacional, tendo como base a perspectiva de alguém que, de fato, consolidou uma agressão à mulher e agora responde judicialmente por isso.

4.3.2 E o que agressores têm a nos dizer? - Definição de categorias

Como o interesse fundamental desse estudo é o campo da comunicação, foram definidas como categorias de análise deste grupo: demandas por informação, conhecimento sobre aspectos da lei e da violência, questões midiáticas de gênero e reação a produtos comunicativos.

O grupo da análise fazia parte das atividades do Nafavd do Núcleo Bandeirante, em Brasília-DF e foi acompanhado de outubro a dezembro de 2017. As reuniões ocorreram semanalmente, por duas horas, dentro da Promotoria de Justiça dessa região administrativa e foram conduzidas por servidores da Secretaria de Justiça do Distrito Federal. Foram dez encontros no total, que se estenderam por cerca de três meses.

Primeiro encontro

O primeiro encontro recebeu 10 agressores. Entre eles havia porteiro, motoboy, corretor de imóvel, tatuador e bombeiro militar. Algumas questões foram explicadas, como objetivos do programa, cronograma e os assuntos que seriam tratados, nessa ordem: gênero, violência, Lei Maria da Penha, família, comunicação e resolução de conflito, alcoolismo e dependência, autocuidado, sentimentos e projetos de vida. A questão da violência cometida pelos homens, a

conscientização e a autorresponsabilização foram abordadas em todos os encontros, independentemente do tema.

Nesse primeiro momento de observação, foi possível notar que os homens chegam muito reticentes ao grupo. Eles afirmam que estão lá para “resolver o problema” ou “não dever mais nada à Justiça” e, no fundo, deixam a entender, em comentários breves, que sofreram algum grau de injustiça.

A participação desta pesquisadora no grupo não gerou grandes mudanças de comportamento por parte dos homens, como depois pudemos confirmar com os condutores dos encontros. A pesquisa foi apresentada brevemente no início do primeiro encontro, momento em que os homens autorizaram a presença da pesquisadora e o uso das informações para a pesquisa. A sala era grande e em uma parte dela era formada um círculo com as cadeiras. Nossa opção foi sentar fora do círculo, de modo que os homens ficavam de costas para a pesquisadora. Com o tempo, percebeu-se que a presença externa era quase esquecida pelos homens ali. Somado a isso, como as reuniões ocorrem dentro das promotorias de Justiça do MPDFT, e como desde o início a pesquisadora se apresentou como servidora da Casa, não havia tanto a sensação de que havia uma figura externa àquele espaço, o que ajudou muito na espontaneidade das falas desses homens.

Segundo encontro

O segundo encontro teve como tema central gênero e “papéis” do homem e da mulher. Logo no início, foi passado um pequeno filme intitulado *Acorda, Raimundo, Acorda*. Trata-se de um curta-metragem de 1990, dirigido por Alfredo Alves, que tem no elenco os atores Eliane Giardini, Zezé Mota, Paulo Betti e José Mayer.

No enredo, o personagem Raimundo acorda com os papéis, tanto familiar quanto social, invertidos em relação à esposa, a quem cabe a responsabilidade de trabalhar e gerar renda para a família, enquanto o marido recebe as atribuições do lar. A abordagem introduz a reflexão quanto à desigualdade de gênero e à violência doméstica psicológica, física e emocional. O contraste da inversão é construído quando Raimundo torna-se o responsável por ações consideradas femininas pela sociedade brasileira, como cozinhar, cuidar dos filhos, ser submisso e dependente, principalmente financeiramente. O movimento feminista também é abordado, assim como a participação da figura masculina nas atividades familiares.

Depois da exibição, foi sugerido aos agressores que comentassem o que lhes chamou a atenção no filme, o que eles acharam curioso, o que gostariam de destacar. É notável que poucos

abordaram de forma direta a situação da mulher apresentada na obra. Muitos citaram questões paralelas, como a diferença do início para o fim do casamento, ou “o que a mulher normalmente faz melhor que os homens”, referindo-se ao trabalho doméstico. Foi notável perceber que quase nenhum abordou, não se sabe se porque não entendeu ou porque não quis comentar, o argumento central do filme, que é a situação da mulher e do homem na sociedade. A questão da inversão dos papéis foi introduzida aos poucos pelas servidoras.

Numa dada hora, uma delas os questionou: “o que vocês acharam dessa inversão de papel do Raimundo com a esposa? Como seria o mundo se fosse assim?” Um dos integrantes respondeu: “Não queria estar nesse mundo não!”

Depois, uma dinâmica foi proposta. Os homens foram apresentados a várias atividades, como cozinhar, limpar a casa, ir ao médico, dirigir, ganhar dinheiro, cuidar da beleza, trabalhar na construção civil, jogar bola/ter lazer, trocar fralda do bebê, limpar a casa, chorar, praticar esportes, etc. Eles deveriam classificar as atividades que consideravam típicas de homem e de mulher. Observou-se que os participantes seguiram os estereótipos de gênero e as servidoras fizeram uma série de reflexões, como o fato de as “atividades femininas” serem todas ligadas ao âmbito privado, enquanto as do homem, não. Nesse momento, destacou-se que a maior parte da violência cometida contra a mulher ocorre dentro de casa, enquanto os atos de violência que envolvem homens ocorrem na rua.

Terceiro encontro

No terceiro encontro, o tema abordado foi justamente violência. No início, o assunto foi tratado de forma ampla e genérica. As servidoras pediram aos presentes para fazer um *brainstorming* ou, como elas mesmas intitularam, uma “chuvas de ideias” acerca da palavra violência. Termos como xingamento, agressão, falta de controle, defesa, ameaça, nervosismo surgiram e foram anotados em um quadro. A escolha de um dos homens foi a expressão “tô lascado”, com o argumento de que a Justiça hoje defende o lado da mulher e “qualquer coisa que o homem faça” pode levar à situação como a que estão vivendo no grupo.

Em seguida foi pedido aos agressores que relatassem algum ato de violência sofrido ou executado ao longo da vida. Poucos falaram e certo constrangimento foi percebido, mesmo as condutoras tendo deixado claro que seria um episódio de violência em sentido amplo e não necessariamente relacionado à violência contra a mulher. Alguns chegaram a citar situações de *bullying* na escola e um deles narrou um episódio de violência policial que sofreu uma vez em um bar.

Em seguida, foram explicados os vários tipos de violência contra a mulher previstos na Lei Maria da Penha. São elas: física, moral, sexual, patrimonial, emocional e psicológica. A violência sexual, em especial a cometida pelo marido contra a esposa, gerou grande repercussão. Questionamentos e ponderações tais como “a mulher também usa o sexo como moeda de troca” foram levantados. Foi possível notar rostos de consternação à medida que as assistentes abordavam o assunto. Um chegou a argumentar: “mas todo mundo gosta de sexo, não?” Nesse momento, foi explicado que qualquer situação em que a mulher não esteja totalmente de acordo, seja em relação ao tipo de prática, ao momento, à condição ou ao uso ou não de contraceptivo, pode configurar violência sexual.

Muitos homens afirmaram que não tinham conhecimento de que a violência contra a mulher se estendia a tantos aspectos diferentes do físico. Disseram não ter conhecimento das outras formas de violência previstas na lei. Outros argumentaram que “a mídia não mostra isso” e que “a mídia só mostra a mulher machucada, com olho roxo, com braço quebrado” quando fala em violência de gênero. Um chegou a declarar “o dia que as pessoas souberem disso, vai ter muito homem encarcerado.” Disseram, ainda, “o Estado tem que informar isso. O Brasil é responsável por isso.”

Um deles chegou a ponderar: “isso é divulgado sim, passa na Voz do Brasil”, mas foi logo contestado: “E quem escuta a voz do Brasil? Quantos aqui?”

Talvez esse tenha sido o ponto mais importante apreendido da atividade para esse estudo. Nota-se que o argumento de muitos homens foi no sentido de que desconheciam certos atos como violentos, ou como uma violência prevista na Lei Maria da Penha. A falta de informação prestada pelo Estado foi unanimidade entre eles, seguida da ponderação de uma das mediadoras sobre como a informação pode evitar situações ou ações que impliquem episódios violentos.

Por fim, foi apresentado o ciclo da violência, processo identificado pela psicóloga americana Lenore Walker, que possui basicamente três fases: tensão, violência e reconciliação. As servidoras propuseram aos participantes a reflexão, que não precisava ser verbalizada, sobre em que medida eles já haviam participado do ciclo, se já estiveram nele, e o que poderiam fazer para rompê-lo ou para que ele não acontecesse.

Curioso perceber que muitos inicialmente não enxergaram a posição deles como agentes da violência e sim como vítimas. Comentaram ações de companheiras como elementos de tensão e até de violência. Contra eles.

Ao final do encontro, foi entregue a cartilha *Lei Maria da Penha pelo Fim da Violência contra a Mulher*. Editada pelo Conselho dos Direitos da Mulher, em conjunto com a Secretaria da

Mulher e o Governo do Distrito Federal, o material apresenta a lei, sua história, além de informações como quem pode ser acusado, como e onde se pode fazer a denúncia. As condições para a retirada do processo, o direito de o agressor visitar os filhos e os serviços prestados para o autor e para a vítima também são abordados na cartilha.

Quarto encontro

Em outro encontro, o tema central foi a própria Lei Maria da Penha. A dinâmica foi simples: as servidoras mostravam slides com informações sobre a lei, que abrangiam desde o processo histórico para a promulgação da norma, até aspectos processuais. Foram discutidos temas como a romantização da agressão, a chamada defesa da honra pelo homem e o questionável conceito de crime passional.

Logo no início da apresentação, um dos agressores afirmou que o problema do Brasil é que as pessoas são muito mal informadas. “A gente sabe da existência da Lei Maria da Penha, de boca, sabe que ela existe, mas não sabe esses detalhes aí.” Outro concordou: “eu estou sabendo de tudo isso agora, que estou passando por essa situação.” Outro ponderou que a desinformação é só por parte dos homens. “As mulheres estão muito bem informadas! Elas têm essas informações”, mas foi contrariado por outros: “nem sempre elas sabem de tudo”. “Acho que muitas também não sabem, não. Tanto que nem denunciam.” “Imagina se todas denunciasses tudo que são esses crimes aí”, destacou.

Um deles falou: “A gente pensa em Lei Maria da Penha e pensa só em porrada. Eu achava que se não botasse a mão na minha mulher, estava tranquilo, mas não é bem assim, né?”

Outro chegou a afirmar que a lei é inconstitucional. “Porque a constituição diz que todos são iguais perante a lei, mas essa lei privilegia a voz da mulher. Os homens e as mulheres não são iguais perante essa lei. Não importa se a agressão é contra um homem ou uma mulher, a resposta tem que ser igual. Quem diz isso não sou eu não, são os juristas”. Nesse momento, as condutoras do grupo explicaram que o Supremo Tribunal Federal já confirmou em julgamento que a lei é constitucional. Trouxeram, ainda, uma reflexão por meio da analogia à Declaração dos Direitos Humanos, que veio no contexto do fim da Segunda Guerra Mundial e também estabelece que todos os homens são iguais. Mesmo assim, explicaram, devido a processos históricos e sociais de determinados povos, foi necessário criar mecanismos de defesa e reparação para essas pessoas como indenizações financeiras aos sobreviventes do holocausto.

Ao serem informados de que o Brasil é o quinto país mais violento com as mulheres e de que a Lei Maria da Penha adveio de uma condenação do Estado brasileiro pela Comissão Interamericana de Direitos Humanos, os homens questionaram se a organização também entrou

contra algum outro país. Também perguntaram se o primeiro pior país para mulheres apresentado, no caso El Salvador, teria lei semelhante à Lei Maria da Penha. As servidoras esclareceram que cada país tem um sistema de Justiça próprio, construído de acordo com aspectos culturais, sociais e históricos de sua população.

Novamente, um deles, que é professor, afirmou que essas informações tinham que ser repassadas às pessoas em escolas, nas empresas. Outro ponderou: “mesmo se fosse informado, isso aconteceria do mesmo jeito. A grande maioria, 90% dos homens, estão aqui por um momento de descontrole. Não costumam bater em mulher”. O professor, não convencido, afirmou que disponibilizaria essas informações na escola dele.

Um dos homens disse que seria muita informação para uma criança. Outro ponderou: “acho que é só ter claro o que é certo e errado”. E foi apoiado pelo homem que estava ao lado: “acho que é só se colocar no lugar do outro. Se perguntar se você gostaria que fizessem alguma dessas coisas com você.”

Em dado momento, foi informado que a lei também pode ser aplicada em relação entre duas mulheres e em casos que envolvam transexuais ou pessoas que se declaram mulher. Um deles chegou a provocar: “se eu apanhar de um homem, vou chegar na delegacia e falar que eu sou mulher para ele ser enquadrado na Maria da Penha”. A servidora logo informou que também não é assim, que não basta a auto declaração, é preciso ter outros elementos nesses casos, como acompanhamento psicológico ou médico que confirmem a transição de gênero.

Em seguida as condutoras do grupo abordaram alguns aspectos processuais da Lei Maria da Penha. Ao comentar como era antes da norma, quando os casos de violência doméstica eram julgados nos juizados especiais cíveis, um dos homens questionou: “então não tinha prisão? O cara não ia preso, né? Porque hoje ele vai.”

Nesse momento também, cada um deles viu espaço para retirar dúvidas relacionadas ao próprio caso. Um deles perguntou: “olhei lá meu processo e disseram que foi arquivado. Mas o que isso quer dizer? Acabou? Não existe mais?” Outro questionou: “quando está arquivado, o cara já pode chegar perto da mulher?” Outras dúvidas diziam respeito à reincidência. “Se eu fizer de novo, eu vou preso?” Uma das servidoras explicou que, muitas vezes, a participação nos grupos é considerada pela Justiça um benefício dado ao autor da violência para que não venha a cometer o mesmo tipo de violência. Para tal, ele tem que se comprometer com algumas exigências, que pode ser a prestação de serviço comunitário, e a própria participação nesses grupos, como eles estavam fazendo.

Nesse momento, os homens contaram sua experiência com a Justiça e tentaram ajudar nas dúvidas dos outros participantes de acordo com o próprio caso. “Às vezes você nem vai ser julgado. Eu acho que fiz um acordo para ele ser arquivado, o juiz disse que para isso tem que passar dois anos”. “Mas depois desses dois anos não desaparece, né? Se puxar minha ficha vai aparecer, né?” “E no meu caso? Vou ter uma nova audiência? Parece que meu negócio lá no fórum vai até fevereiro? Parece que tem outra audiência, mas não sei.”

Um deles disse que todo mês tem que ir ao fórum assinar algo que prova que ele está cumprindo as medidas propostas pelo Judiciário. “Um mês confundi as datas e quase fui preso de novo. Estava fazendo tudo certinho, mas errei o dia da assinatura, não sabia que eu podia ser preso por causa disso. Eu fiquei com medo. Já pensou se faço algo errado e perco tudo que já fiz?”. “Eu fui fichado, mano, fichado!”, declarou outro. Um deles quis saber: “mas aí você vai para a Papuda? Todo mundo vai pra Papuda?”. Outro esclareceu: “primeiro você vai para a cadeia, depois para a carceragem e só depois para a Papuda.” “E aí você fica lá junto com os bandidos?”, um deles questionou.

Outro comentou: “No meu caso teve audiência e participar desse grupo foi uma condição. Também tive que fazer 30 horas de serviço comunitário.” “O meu foram 100 horas!”, falou outro homem. Um deles quis saber: “Quem determina quantas horas são? Baseado em quê? É na gravidade do que você fez?”

A instrutora explicou que é o juiz, baseado em critérios que ele segue e estabelece. “Então quer dizer que varia de acordo com o juiz? De como o cara acorda no dia?”, questionou um deles.

As medidas protetivas também foram um dos focos da discussão. Foi informado que seu descumprimento pode resultar na prisão do homem. Muitos na sala estavam com a medida, ou seja, impedidos de chegar perto da agredida. A grande maioria não sabia que o descumprimento poderia acarretar prisão.

Um deles quis saber: “e se a mulher ficar correndo atrás de você?” Outro homem respondeu: “você roda! (sic).” A servidora explicou que nesses casos é possível que o homem reúna algumas provas nesse sentido, como registrar as conversas, e mostra-las ao Judiciário para se resguardar. “Eu fiz isso, mas o juiz nem quis ver, só perguntou se eu queria o benefício”, disse. “Eles só perguntam se você aceita os termos. Ou você aceita ou tem que provar que não agrediu, o que é impossível”, disse um deles. “Quando tiver em medida protetiva é melhor sumir de perto, tira ela até do Facebook, apaga contato, tudo!”, aconselhou outro.

Um deles relatou que o filho estava no hospital e que não foi vê-lo porque sabia que a mulher estava lá e que não poderia se aproximar dela. Depois foi cobrado pela família do porquê de

não ter prestado atenção à criança hospitalizada. Nesse momento, a servidora informou que a mulher pode retirar o pedido de medida protetiva a qualquer momento. E que seria só ir ao fórum e solicitar. Um dos homens pontuou: “mas a minha mulher foi lá pedir isso e deram uma bronca nela. Pagaram um sapo (sic) pra ela. Ela saiu de lá chorando”. Outro ponderou: “mas eles têm que perguntar mesmo, precisam questionar, porque vai que ela está fazendo isso porque está sendo ameaçada”. Um deles afirmou: “essas medidas aí só protegem no papel, porque se o homem quiser matar mesmo, ele mata. A polícia vai ficar lá do lado da mulher 24h por dia?” Nesse momento, a servidora explicou que regularmente se vê na mídia mulheres que são mortas mesmo estando sob a guarda de medidas protetivas, mas que, em regra, elas são sim ferramentas inibidoras para muitos homens. Além do que, completou a servidora, após o estabelecimento da medida, a mulher já conta com um canal aberto com o Judiciário e com órgãos de segurança pública. Um dos homens refletiu: “às vezes depois disso o cara pensa melhor. Tá até pensando em matar, mas para e pensa melhor”. Outro completou: “Talvez por isso que ele está aqui nesses grupos né? Vem aqui, põe a mão na consciência e não mata, né?” Por fim um falou: “todos tinham que passar por esses grupos então, né? Para não fazer de novo.”

As demais reuniões foram acompanhadas por esta pesquisadora, mas não trouxeram tantos apontamentos, dignos de nota, para esse estudo. Talvez devido aos temas que foram progressivamente aprofundando o viés psicossocial. A partir do quinto encontro, as discussões envolveram, por exemplo, família, autocuidado, uso de álcool e drogas.

4.3.3 O que depreender dos enunciados – a definição de categorias

Analisar aspectos do discurso desses agressores sob o viés comunicacional permitiu definir categorias de análise que permearam a coleta dos dados desta pesquisa.

Com base nessas demandas informativas e nos possíveis *deficits* comunicacionais identificados preliminarmente nas falas acima descritas, criamos para análise do processo comunicativo e dos produtos de comunicação do MPDFT, categorias, que guiaram toda a análise comunicativa sobre o tema aqui estudado. São Elas:

- Lei Maria da Penha: histórico, principais garantias, tipos de violência contempladas (ênfase na violência sexual) e inovações (medidas protetivas, continuidade do processo);
- dimensão da violência contra a mulher: estatísticas, desigualdades de gênero e questões afetas;
- aspectos processuais: dúvidas em relação ao processo, informações sobre situação na Justiça;
- ciclo da violência;

4.4 FASE OBSERVAÇÃO DIRETA – GRUPOS DE MULHERES E AUDIÊNCIAS

Nos acolhimentos femininos também lançou-se mão da observação direta a fim de coletar diretamente percepções das mulheres envolvidas. Peruzzo (2008, p.131) estabelece como uma das finalidades da observação na comunicação social a contribuição da pesquisa “para resolver problemas de comunicação nas comunidades e/ou ajudar na melhoria das condições de existência dos grupos pesquisados”. Para a autora, essa abordagem de pesquisa se consolidou ao propor “ir além da constatação crítica sobre as manipulações da mídia e seu poder de influência e, ao mesmo tempo, contribuir para o avanço da pesquisa em comunicação e para a transformação social” (PERUZZO, 2008, p.130).

A mesma técnica foi utilizada para acompanhamento das audiências judiciais sobre o processo, outra perspectiva incluída para apreensão e análise do processo comunicativo em questão. Aqui, diante do grande número de varas e promotorias especializadas no tema, foi necessário fazer um recorte. O mesmo critério foi utilizado para definição dos promotores de Justiça com atuação em violência doméstica que seriam entrevistados por esta pesquisadora.

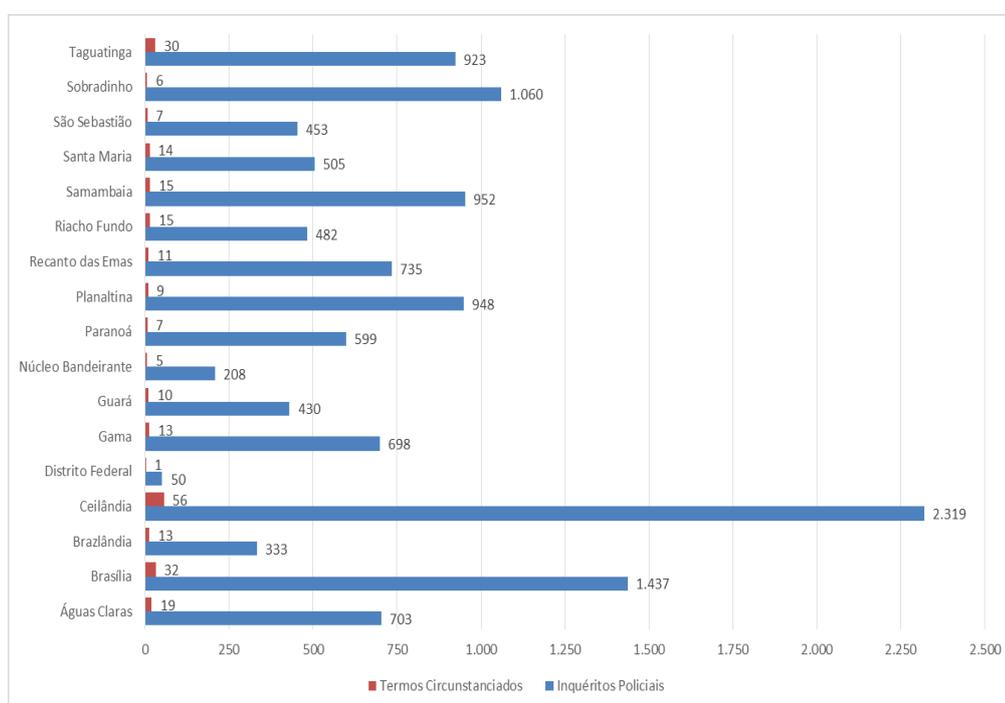
Considerando que o fenômeno da violência atinge todas as classes sociais, foram definidas como recorte as Promotorias de Ceilândia e de Brasília II para acompanhamento das audiências e realização de entrevista com os promotores responsáveis. A escolha se deu pelo cruzamento de dois dados. Segundo Relatório Estatístico do MPDFT, que analisou os casos de violência doméstica contra a mulher no Distrito Federal no período de 2006 a 2016, elas são, respectivamente, a primeira e a segunda cidade que mais registram denúncias relacionadas à Lei Maria da Penha (MPDFT, 2016).

O número foi levantado com base nos inquéritos policiais (quando há um crime e a polícia abre inquérito para investigá-lo) e nos termos circunstanciados (em casos de crimes de menor potencial ofensivo, que não exige investigação ostensiva) recebidos pelo órgão.

Importante destacar que a jurisdição da promotoria de Justiça de Ceilândia engloba as invasões Pôr do Sol e Sol Nascente, dois grandes bolsões de pobreza e violência na região. Já a jurisdição de Brasília II envolve Lago Sul, Lago Norte, Plano Piloto e Sudoeste, que figuram entre as

cinco regiões do DF com maior renda *per capita*, segundo dados presentes no documento Síntese de Informações Socioeconômicas e Geográficas (CODEPLAN, 2015). Se cruzarmos os dados entre quantidade de casos e renda da população, percebemos como a questão da violência contra a mulher está em todos os extratos da sociedade, conforme quadros abaixo. Dessa forma, pela quantidade de casos e pelo perfil variado que as regiões podem apresentar, optou-se por esse recorte.

Figura 10: Número de denúncias



Fonte: MPDFT

Quadro 2: Renda Familiar/Per Capta

POSICAO	BAIRRO	RENDA FAMILIAR	RENDA PER CAPITA
1	Lago Sul	28,27	9,6
2	Park Way	23,34	7,18
3	Sudoeste/Octogonal	19,33	9,06
4	Lago Norte	18,54	6,72
5	Jardim Botânico	18,51	6,1
6	Plano Piloto	16,39	6,57
7	Águas Claras	13,29	4,66
8	Cruzeiro	10,86	3,73
9	Vicente Pires	10,29	3,06
10	Guará	9,51	3,36
11	Sobdinho II	7,62	2,24
12	SIA	7,56	2,21
13	Sobradinho	7,55	2,35
14	Taguatinga	7,08	2,41
15	Núcleo Bandeirante	6,6	2,21
16	Riacho Fundo	6,09	1,99
17	Candangolândia	5,54	1,64
18	Gama	5,22	1,63
19	Brazlândia	3,8	1,21
20	Riacho Fundo II	3,79	1,12
21	Samambaia	3,75	1,13
22	São Sebastião	3,73	1,13
23	Itapoã	3,68	1,07
24	Planaltina	3,66	1,07
25	Paranoá	3,66	1,09
26	Santa Maria	3,57	1,04
27	Ceilândia	3,48	1,06
28	Recanto das Emas	3,39	0,98
29	Fercal	2,88	0,85
30	Varjão	2,59	0,74
31	SCIA (Estrutural)	1,99	0,54

Fonte: Elaboração própria

4.5 FASE MAPEAR DEMANDAS

4.5.1 Questionários

Com base nas demandas comunicativas coletadas durante fase exploratória da pesquisa, no já mencionado grupo reflexivo de homens, foi elaborado um questionário aplicado em vítimas e agressores envolvidos em processos da Lei Maria da Penha. O canal utilizado para acesso a esses homens e mulheres foram os próprios Nafavds e o atendimento do Setor de Psicossocial do MPDFT.

Uma das alternativas, por exemplo, seria utilizar o momento das audiências, mas percebeu-se que, além de elas serem, de modo geral, rápidas, envolvem muitos atores ao mesmo tempo e no

mesmo ambiente (juiz, defensor público, promotor de Justiça, vítima e agressor). Também podem representar um momento tenso na maioria das vezes para ambas as partes envolvidas. Desse modo, aos homens, o questionário foi aplicado por esta pesquisadora após participação deles nos grupos reflexivos promovidos pelo Nafavd. A escolha por esse canal se deu por eles oferecerem contato mais direto com os envolvidos em um contexto mais neutro e calmo. Mesmo o TJDFT e o MPDFT tendo grupos de reflexão para agressores, a utilização dos Nafavds como canal de contato se mostrou mais promissora, por eles estarem mais bem distribuídos pelas regiões do Distrito Federal. Além disso, pelo fato de serem uma política pública, instituída pelo governo local e já consolidada, apresentam mais uniformidade nas linhas de atuação com esses homens. Optou-se pela aplicação ao final dos encontros pela identificação, como já mencionado, de que esses homens chegam a esses serviços ainda muito reticentes e, não raras vezes, com comportamento revoltado. Percebeu-se que abordá-los logo no início da iniciativa poderia contribuir para a não adesão à pesquisa ou, ainda, para respostas enviesadas. No caso das mulheres, como a situação é diferente, a opção foi aplicar o questionário antes do atendimento psicossocial. Nesse caso, optou-se pelo serviço prestado pelo próprio MPDFT, uma vez que a ação já está consolidada na instituição, cuja comunicação é um dos focos centrais desta pesquisa.

Os questionários, disponíveis no anexo desta pesquisa, continham perguntas de acordo com o que foi levantado como demanda comunicativa na fase exploratória deste estudo, entre elas: dúvidas sobre o processo, etapas e consequências; medidas protetivas, conhecimento sobre ciclo da violência; Lei Maria da Penha e os cinco tipos de violência que ela contempla, entre outras.

Também havia espaço para manifestação livre, com perguntas abertas para respostas a serem escritas pelo participante. No caso dos homens, as questões versavam sobre qual informação recebida no grupo o participante achou mais importante e quais as dúvidas ainda permaneciam. No caso das mulheres, também foi perguntado, além de qual a principal dúvida que elas tinham, o que as levou a procurar a Justiça e qual a expectativa que tinham em procurá-la. Informações

sobre canais de comunicação utilizados e sobre a quais produtos comunicativos do MPDFT já tiveram acesso também foram contempladas em ambos os questionários.

No caso dos homens, como o questionário foi aplicado depois dos encontros, abaixo de cada questão havia ainda a pergunta se tais informações haviam sido obtidas após a participação no grupo ou se eles já tinham algum conhecimento sobre elas.

O objetivo do questionário foi levantar e ratificar as principais questões que envolvem a temática, desde aspectos objetivos do processo a situações mais abstratas relacionadas à questão de gênero e à violência em si.

O acesso às mulheres para aplicação dos questionários se deu por meio dos acolhimentos coletivos realizados pelos profissionais dos psicossociais das Promotorias de Justiça de Brasília, Sobradinho, Taguatinga, São Sebastião, Samambaia, Paranoá e Riacho Fundo. São essas as promotorias que realizam, de forma sistemática, esses encontros coletivos. As demais realizam apenas acolhimentos individuais e específicos, que dependem da solicitação dos promotores de Justiça que atuam na temática. Esses encontros são promovidos nas fases preliminares do processo, ou seja, entre a denúncia da vítima na delegacia e a audiência de justificação. Dessa forma, responderam ao questionário 124 mulheres, que foram atendidas entre os dias 10/10/2018 e 19/12/2018.

No caso dos homens, colaboraram com essa pesquisa, 8 dos 9 Nafavds que existem no Distrito Federal, são eles: Brasília, Sobradinho, Paranoá, Planaltina, Santa Maria, Gama, Taguatinga e Samambaia. O único que não participou foi o de Brazlândia, uma vez que, no período destinado à aplicação dos questionários, não havia previsão próxima para o encerramento de nenhum grupo, o que inviabilizou a participação desse núcleo na pesquisa. Oitenta homens responderam aos questionários, que foram aplicados entre os dias 20/10/2018 a 19/12/2018.

4.5.2 Entrevistas com promotores de Justiça

Também foram entrevistados promotores de Justiça que atuam na temática. Aqui, como não seria possível entrevistar os 45 promotores das Promotorias de Violência Doméstica, utilizou-

se o mesmo critério do recorte da participação em audiências, limitando as entrevistas aos promotores que atuam em Brasília e em Ceilândia.

Em Brasília, são quatro promotores titulares das promotorias de Violência Doméstica, mas um está licenciado. Foi possível, portanto, entrevistar três deles. Já em Ceilândia, são três promotores e uma promotora. Um dos promotores não teve interesse em participar da pesquisa. Foram entrevistados, então, dois promotores e uma promotora.

O foco da entrevista foi, principalmente, entender as peculiaridades processuais que envolvem a Lei Maria da Penha, a inter-relação entre Justiça e cidadãos (vítimas e agressores), a percepção das principais demandas informacionais sentidas por esses operadores do Direito, assim como os desafios que a questão ainda apresenta ao sistema de Justiça e à sociedade.

Foi entrevistada, ainda, a coordenadora do Núcleo de Direitos Humanos do MPDFT, já citado no capítulo 2, que também é promotora de Justiça.

As entrevistas foram do tipo semiestruturadas, ou semiabertas, desenvolvidas a partir de uma matriz, um roteiro de questões guia, em que questionamentos básicos foram propostos e aprofundados à medida que o entrevistado discorresse sobre o tema, conjugando a flexibilidade da questão não estruturada com um roteiro de controle (DUARTE, 2008, p. 66).

O pesquisador faz a primeira pergunta e explora ao máximo cada resposta até esgotar a questão. Somente então passa para a segunda pergunta. Cada questão é aprofundada a partir da resposta do entrevistado, como um funil, no qual perguntas gerais vão dando origem a específicas. O roteiro exige poucas questões, mas suficientemente amplas para serem discutidas em profundidade sem que haja interferências entre elas ou redundâncias. (DUARTE, 2012, p. 66)

4.5.3 Identificação de estratégias de comunicação do Ministério Público – Levantamento dos produtos comunicativos e entrevistas com comunicadores

Para compreender os processos e produtos de comunicação do MPDFT foi realizada, ainda, entrevistas com o secretário de Comunicação e com a chefe da Divisão de jornalismo do MPDFT, que agora se chama Comunicação Externa.

Embora o setor tenha cerca de 20 servidores, optou-se por focar as entrevistas nesses dois servidores por serem eles, de fato, os responsáveis pela produção de conteúdo e pela interlocução com as outras áreas do MP. Também pela antiguidade na área, já que eles fazem parte do grupo de servidores mais antigos no setor. São eles, portanto, as principais peças para entender o histórico das ações comunicacionais. Só para se ter uma ideia, dos 7 analistas em

comunicação social da Secom, quatro ingressaram na instituição em 2014 após concurso público realizado no ano anterior.

Tais entrevistas abordaram inicialmente o histórico de atuação da área nessa temática, as estratégias de comunicação utilizadas para abordar o assunto, os principais desafios enfrentados na promoção das ações e dos produtos de comunicação, entre outros.

Como já mencionado, a comunicação no MPDFT atualmente é dividida entre externa e interna. Como o foco desta pesquisa é o cidadão, foi considerada aqui apenas a primeira para proceder ao mapeamento das estratégias e dos produtos de comunicação do MPDFT.

O Guia de Produtos e Serviços de Comunicação elaborado pela Secretaria de Comunicação do MPDFT estabelece quatro áreas básicas de atuação da comunicação externa: assessoria de imprensa; publicação de artigos em jornais e sítios jurídicos que oferecem espaço; portal do MPDFT na Internet; mídias sociais, que contemplam perfil no Facebook, no Instagram e no Twitter; produção de material institucional, que inclui campanhas publicitárias, confecção de pôsteres, cartilhas, *banners*, sinalização e identidade visual para eventos e material audiovisual, material de áudio e vídeo produzido pela Divisão de Rádio e TV.

Dessa forma, o mapeamento foi dividido da seguinte forma:

- notícias da página do MPDFT;
- relacionamento com a Imprensa (produção de releases);
- mídias sociais (Facebook, Instagram);
- cartilhas;
- projetos especiais (campanhas e programa Quero Saber Transamérica).

Na parte de mídias sociais, o Twitter não foi incluído devido à efemeridade e síntese que a ferramenta propicia, o que poderia levar a uma análise enviesada.

A categorização desses produtos levou em consideração data da publicação do texto, *lead*, fontes ouvidas e temas abordados na matéria, também ancorados nos apontamentos trazidos durante observação no grupo de agressores, quais sejam:

- contextualização da Lei Maria da Penha: histórico, sensibilização ao tema, descrição das características peculiares que a definem, reafirmação de constitucionalidade da lei, os cinco tipos de violência elencados na norma;
- aspectos processuais: crimes previstos, penas, quem pode ser denunciado, quem denuncia e quem julga, procedimentos do processo, informação sobre medida protetiva e consequências, se houver descumprimento;

- aspectos da violência contra a mulher: sensibilização à perspectiva de gênero, ciclo da violência, interlocução com homens e potenciais agressores.

Dessa forma, analisaram-se os produtos de comunicação produzidos pela Secom na temática da violência contra a mulher. Para pesquisa nos respectivos canais de comunicação do órgão, foram utilizadas como termos de pesquisa as palavras-chave: violência contra a mulher, violência de gênero, Lei Maria da Penha, feminicídio. Também foram analisadas todas as cartilhas produzidas sobre o assunto, bem como notícias no *site* do MPDFT, *posts* no Facebook e Instagram e outros projetos desenvolvidos pela comunicação sobre a temática. Somadas a isso, as entrevistas com os responsáveis pelas ações ajudaram a elucidar como essas estratégias foram idealizadas e desenvolvidas, o que levaram em consideração e no que se basearam para realização. As categorias elencadas para o levantamento desses produtos, conforme veremos com mais detalhes adiante, foram: o assunto (eventos, ações, matérias especiais), as fontes ouvidas (promotores, servidores, autoridades, cidadãos), os temas importantes a questão abrangidos (LMP, 5 tipos de violência, entre outros) e a quantidade e a data das notícias.

4.6 FASE DA IDEIAÇÃO

4.6.1 Grupos focais

Também foram promovidos grupos focais com os responsáveis pela condução do trabalho de acolhimento de vítimas e agressores, ou seja, assistentes sociais e psicólogos. Foram entrevistadas as equipes do Setor do Psicossocial das Promotorias de Sobradinho, Taguatinga, Paranoá, São Sebastião, Riacho Fundo e Brasília II e das equipes dos Nafavds de Planaltina, Paranoá, Gama, Brasília II, Taguatinga, Samambaia, o que soma um total de 12 grupos focais. Novamente, como no primeiro caso, o critério de escolha foram os setores que realizam acolhimento coletivo. Eles estão assim distribuídos geograficamente:

Figura 11: Regiões de aplicação do questionário



Fonte: Elaboração Própria

Costa (2008) explica que a técnica dos grupos focais foi desenvolvida inicialmente nas ciências sociais, mas rapidamente passou a ser utilizada pelo marketing e hoje tem bom emprego também em outros campos de ação. A autora explica, ainda, que tais grupos são como uma entrevista coletiva que busca identificar tendências e têm como objetivo perceber, de forma qualitativa, aspectos valorativos e normativos que são referência de um grupo em particular. “O Grupo Focal é altamente recomendável quando se quer ouvir as pessoas, explorar temas de interesse em que a troca de impressões enriquece o produto esperado, quando se quer aprofundar o conhecimento de um tema (COSTA, 2008, p. 183).

Optou-se por envolver esses atores pela percepção de que eles desenvolvem uma comunicação mais direta e bilateral com cidadãos no âmbito desses acolhimentos psicossociais. Dessa forma, foram abordadas principalmente questões afetas aos conteúdos importantes à temática, percepção sobre linguagem e penetração de veículos, ações e estratégias de comunicação nas respectivas localidades de atuação.

Como este estudo foi desenvolvido à luz da Comunicação Pública, nota-se que a proximidade que esses profissionais têm com o cidadão na transmissão de informações pode viabilizar uma

percepção mais clara do que pode funcionar como estratégia de comunicação. A contribuição de tais profissionais foi, portanto, valiosa para este trabalho.

4.7 IDENTIFICAÇÃO DOS SUJEITOS

Optou-se nessa pesquisa pela identificação dos participantes de acordo com posição ou cargo que ocupam no processo comunicativo. Os nomes, dessa forma, foram preservados, garantindo-se o anonimato. Também optou-se por não especificar o gênero dos interlocutores, uma vez que, a depender do caso, esse dado poderia facilitar o reconhecimento das pessoas envolvidas. Nas entrevistas em profundidade, os entrevistados serão especificados como promotores de Justiça e produtores de conteúdo (para servidores da comunicação) seguido de numeração, conferida aleatoriamente, para diferenciá-los.

Nos grupos focais, não se achou necessário traçar diferenciação entre os cargos, se assistentes sociais, psicólogos ou outros colaboradores, tampouco se eram servidores dos Psicossociais do MPDFT ou dos Nafavds. Aqui, já que tais setores são descentralizados, foi importante omitir a informação relacionada a região ou promotoria em que atuam esses sujeitos. Nos casos em que há mais de um interlocutor na frase, para identificar as diferentes afirmações, também foram utilizadas numerações aleatórias, antecedidas pela palavra “participante”. Cada grupo focal também foi numerado aleatoriamente de modo a diferenciá-los.

Por fim, vítimas e autores foram identificados dessa forma, sem a especificação numérica, mas com a determinação da região em que foram atendidos ou, ainda, com estabelecimento de algumas características ou peculiaridades, quando necessário.

5 - DA ANÁLISE

5.1 - TRAÇANDO PROTÓTIPOS – O QUE FUNCIONA E O QUE NÃO FUNCIONA NA COMUNICAÇÃO COM VÍTIMAS E AGRESSORES

Como já dito nesta dissertação, este estudo teve como objetivo principal avaliar as estratégias de comunicação tendo como ponto de partida a perspectiva dos usuários. Como o recorte se deu no âmbito do Ministério Público do DF, pelas razões já aqui expostas, os usuários envolvidos nessa questão são as vítimas e os agressores recebidos pela Instituição.

Brown (2010) explica que prototipar para o *Design Thinking* é dar forma a uma ideia para conhecer seus pontos fortes e fracos e identificar novos direcionamentos. Ainda segundo o autor, as mesmas regras se aplicam quando o desafio é um serviço, uma experiência virtual ou até mesmo um sistema organizacional.

Mergulhar nos principais pontos de interlocução com os atores dessa cadeia comunicativa permitiu prospectar ações e possíveis soluções para aprimorar o processo de comunicação. Essa cadeia tem como ponto de partida os cidadãos atendidos pelo MPDFT e perpassa tanto os responsáveis pela comunicação institucional da organização, e seus respectivos produtos, até aqueles responsáveis pelo atendimento no próprio processamento da Lei Maria da Penha, como outros servidores da Casa e os próprios promotores de Justiça. A análise de todo o material colhido nessa pesquisa e sua contribuição para essa questão, tendo em vista as realidades encontradas, as demandas identificadas, as dificuldades relatadas, além das expectativas, dos limites e das possibilidades apresentados ao longo do estudo, serão abordadas neste capítulo.

Dessa forma, esta análise começa com os resultados dos questionários aplicados aos homens e às mulheres, nos autores e nas vítimas de violência doméstica. Aqui é possível ter um panorama de assuntos mais desconhecidos por esses cidadãos, os pontos que carecem de maior atenção e as ferramentas que podem ser úteis à situação.

Somam-se a esse panorama, os apontamentos trazidos pelos grupos focais realizados e pelas entrevistas com promotores de Justiça e com os envolvidos na comunicação da instituição. Além disso, um levantamento dos produtos de comunicação sobre a temática permitiu encontrar pontos de convergência entre as necessidades do usuário e o que hoje é produzido sobre a temática.

Após apresentação dos questionários, a análise será dividida por assuntos, com base nos resultados a que se chegou por meio das demais técnicas (entrevistas, grupos focais, observação

das audiências e de alguns acolhimentos), uma vez que a fala dos atores envolvidos se complementam.

5.1.1 Resultado questionários homens

Da amostra aleatória relativa aos homens que responderam ao questionário, 39% tinham entre 35 e 50 anos; 29% entre 25 a 35 anos; 15% entre 50 a 65 anos e 13% até 25 anos. Menos de 1% tinha mais de 65anos e 3% dos homens não responderam à pergunta. Desses, 42% estudaram até o ensino médio; 27% até o ensino fundamental e 14% até o ensino superior; 10% possuem pós-graduação; 4% afirmaram não ter escolaridade e 4% não responderam à pergunta. Quanto à etnia, 54% dos entrevistados declararam-se pardos, 23% brancos, 14% pretos, 1% amarelos e 1% indígenas; 6% não responderam.

Quadro 3: Perfil Homens

Idade:					
Até 25 anos	De 25 a 35 anos	De 35 a 50 anos	De 50 a 65 anos	Mais de 65 anos	nao respondeu
13%	29%	39%	15%	1%	3%

Escolaridade:					
Sem escolaridade	Ensino fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior	Pós-graduação	nao respondeu
4%	27%	42%	14%	10%	4%

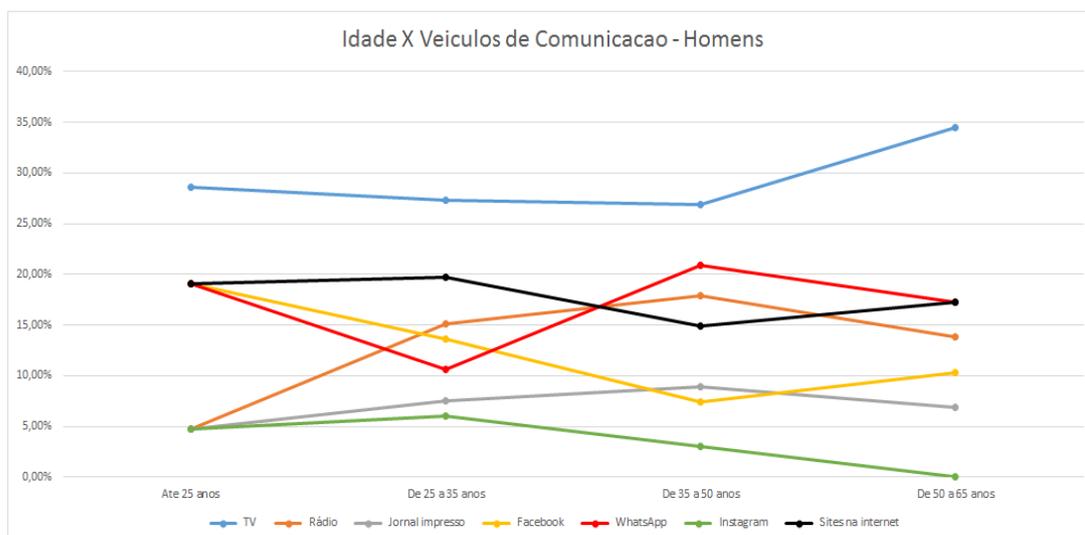
Qual a sua cor ou raça?					
Branca	Preta	Amarela	Parda	Indígena	nao respondeu
23%	14%	1%	54%	1%	6%

Renda Familiar:						
Menos de um salário mínimo	De R\$ 954 a R\$1.908	De 1.908 a R\$4.000	De R\$ 4.000 a R\$ 6.000	De 6.000 a 10.000	Acima de R\$ 10.000	nao respondeu
10%	34%	22%	15%	8%	8%	4%

Fonte: Elaboração Própria

Perguntados sobre qual veículo utilizam para se informar, 70% declararam ser a TV; 41% sites na internet; 38%, o WhatsApp, 35%, rádio, 27%, Facebook, 9%, Instagram; 1% não respondeu. Depreende-se do questionário que, a depender da idade, alguns veículos ganham ou perdem a preferência por parte dos usuários. O rádio tem aumento considerável, mais de 15%, em idades mais avançadas; o jornal impresso segue a mesma tendência. Por outro lado, as mídias sociais têm decréscimo na importância à medida que a idade do usuário aumenta. A exceção é o WhatsApp, que parece ter boa penetração em uma ampla faixa etária.

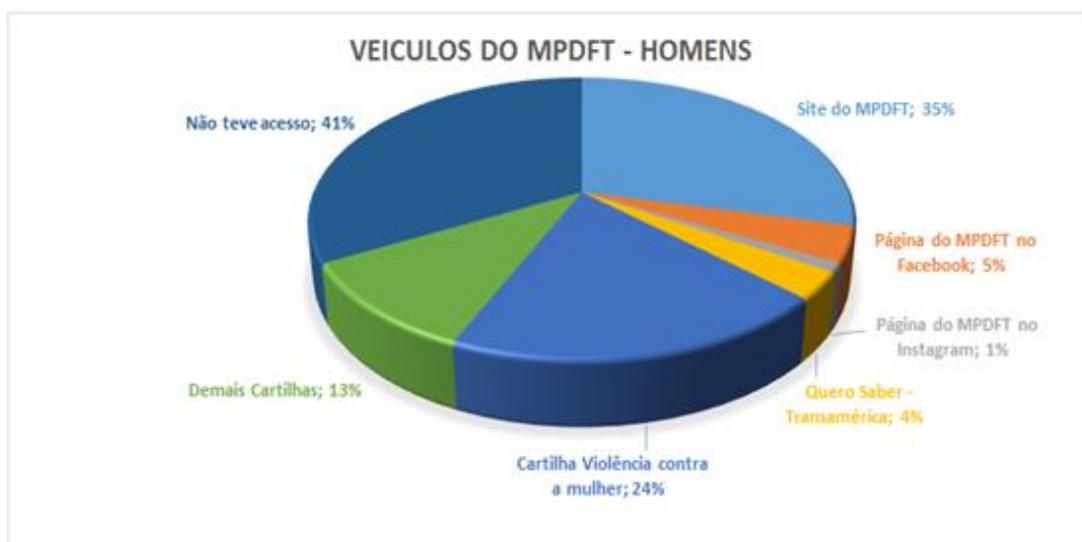
Figura 12: Idade x Veículos utilizados (homens)



Fonte: elaboração própria

Também foi perguntado a que produtos de comunicação do MPDFT eles já tiveram acesso; 41% afirmaram não conhecer nenhum dos produtos listados, 35% já haviam entrado no *site* do MPDFT, 5% na página do MPDFT no Facebook e 1% no Instagram. O programa *Quero Saber – Transamérica* já foi ouvido por 4% dos entrevistados; 37% tiveram acesso a alguma das cartilhas produzidas pelo MPDFT ou em parceria com a instituição. Desses, 24% tiveram acesso a cartilha *Violência contra a Mulher*; 5% à Cartilha *Direitos e Obrigações dos Homens no Enfrentamento à Violência Doméstica* e o restante, 8%, às demais.

Figura 13: Veículos do MPDFT – Homens

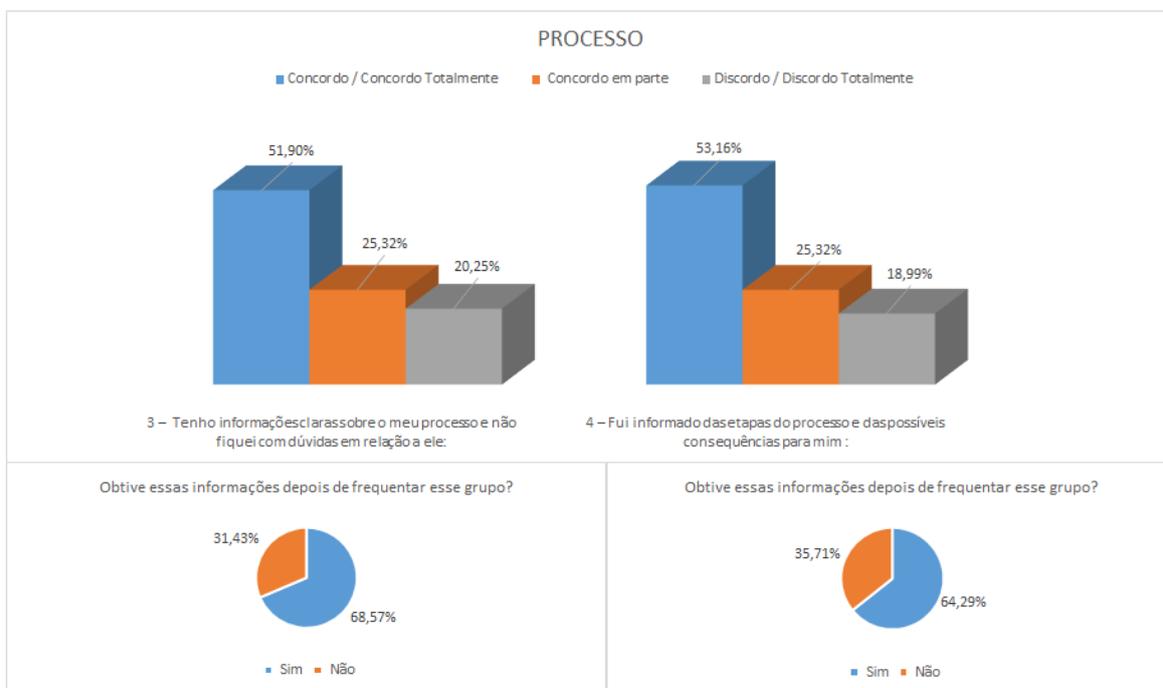


Fonte: elaboração própria

A primeira pergunta do questionário inquiria se o participante tinha informações claras sobre o processo judicial e não tinha ficado com dúvidas em relação a ele: 20% discordaram, 52% concordaram e 25% concordaram em parte. 69% afirmaram que obtiveram informações sobre o processo ao frequentar grupo do Nafavd; 31%, que já as detinham e 11% não responderam à segunda pergunta.

Em seguida a assertiva apresentada afirmava que o participante havia sido informado das etapas do processo e de suas possíveis consequências. O resultado foi semelhante à primeira questão, 53% concordaram ou concordaram totalmente com a afirmação, 25% concordaram em parte e cerca de 20% discordaram; 64% destacaram que receberam tais informação no Nafavd e 36% que alegaram já conhecer o assunto.

Figura 14: Sobre o processo – homens



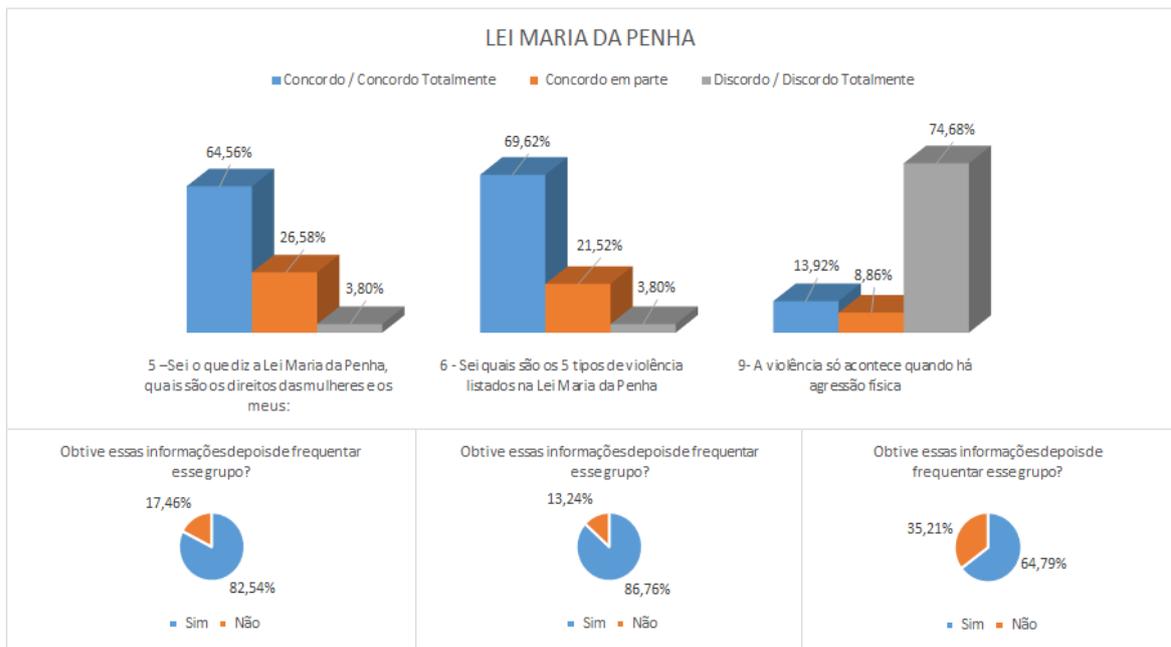
Fonte: elaboração própria

Sobre a Lei Maria da Penha, 64% afirmaram conhecer a norma, os direitos das mulheres e os deles; 27% conheciam em parte e apenas 6% afirmaram não conhecer; 5% não responderam a essa pergunta. No entanto, 83% afirmaram que obtiveram tal resposta após frequentar o grupo. Ao abordar os cinco tipos de violência descritos na LMP, 69% concordaram ou concordaram totalmente que os conheciam, 22% concordaram em parte e apenas 4% discordaram. Aqui o resultado da participação no grupo é ainda mais expressivo: 87% afirmaram que só passaram a

ter conhecimento sobre os tipos de violência elencados na LMP após frequentarem o grupo, 17% disseram que já tinham tais informações.

Ainda assim, 23% concordam ou concordam em parte que a violência só acontece quando há agressão física, 75% discordaram de tal afirmação e 3% não responderam à pergunta; 65% alegaram que obtiveram informações acerca do assunto após frequentar os encontros do Nafavd.

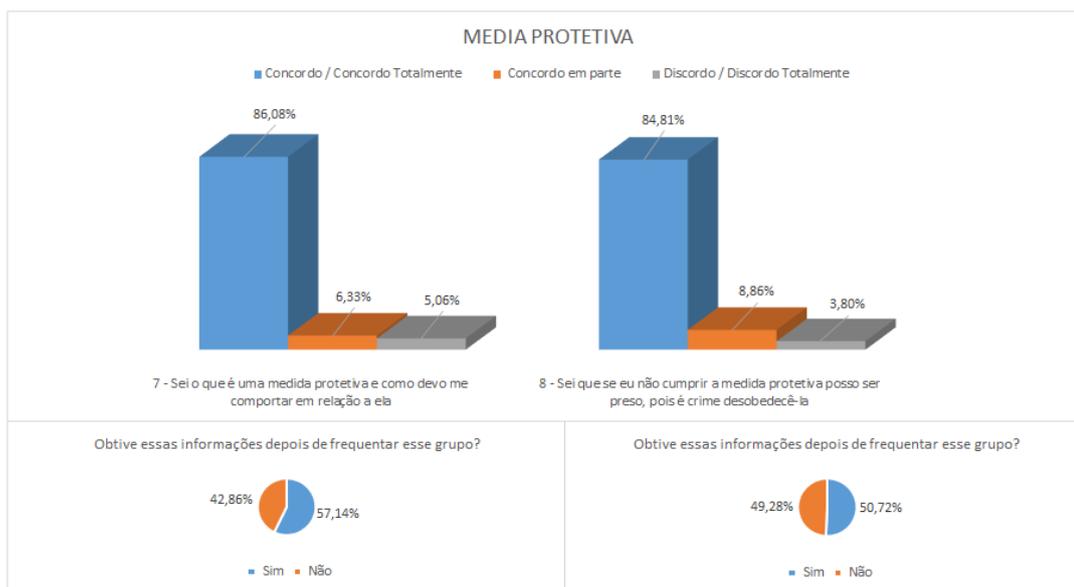
Figura 15: Sobre a Lei Maria da Penha – homens



Fonte: elaboração própria

Com relação às medidas protetivas, 87% declararam conhecê-las e saber como devem se comportar em relação a ela e 85% informaram que sabem que ao desobedecê-las poderão ser presos. Cerca de 55% afirmaram que obtiveram informações relacionadas ao assunto no Nafavd. A relação entre os que já conheciam a informação fica mais equilibrada nessas duas questões porque os homens e as mulheres são intimados no momento em que a medida protetiva é deferida, quando algumas informações são passadas pelo oficial de Justiça.

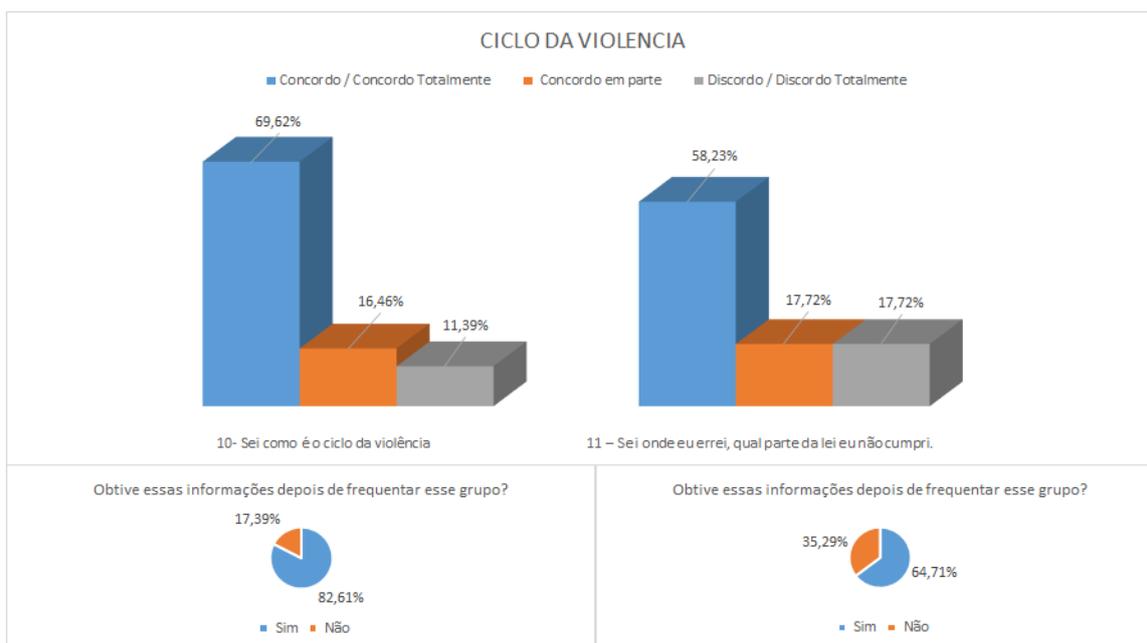
Figura 16: sobre medida protetiva – homens



Fonte: elaboração própria

Por fim, 58% dos homens entrevistados concordam que erraram e que não cumpriram a lei, 18% concordam em parte e 18% não concordam. Fora os 6% que não responderam essa pergunta, 65% afirmaram que obtiveram tal conhecimento após participação no grupo em questão. Ainda segundo o questionário, dos 85% de homens que afirmaram saber o que é o ciclo da violência, 83% alegaram conhecê-lo após frequentar o grupo do Nafavd.

Figura 17: Sobre o Ciclo da Violência – homens



Fonte: elaboração própria

Com relação às respostas subjetivas propostas no questionário, como nem todos os homens preencheram essas perguntas, não é possível quantificá-las. No entanto, elas contribuíram com algumas reflexões, como a percepção de que muitos homens não se sentem ouvidos pelo sistema de Justiça e que restam dúvidas consideráveis quanto ao processo.

Antes de frequentar o Nafavd não recebi informação nenhuma. (autor Gama)

A comunicação com o agente foi insatisfatória. Eu somente consegui as informações necessárias com advogado privado. (autor Santa Maria)

Tenho dúvida se o processo após o curso [Nafavd] se finaliza ou [fica em] stand by (autor Planaltina)

Se eu fico com dúvida na Justiça. O que vai acontecer após o término do grupo. Se nada consta ou tudo consta. (autor Planaltina)

O segundo item que chama atenção é o mecanismo, utilizado por quase todos os homens ouvidos, de minimização e relativização da violência cometida, assim como a manifestação do próprio "sentimento de injustiça".

Um simples discussão não poderiam ser enquadradas em agressões psicológicas, dada a reciprocidade entre os casais. O Estado não pode atentar contra a família. (autor Taguatinga)

A Lei 11.340/06 padece de vícios de inconstitucionalidade e fere, dentre outras cláusulas pétreas, o 'caput' do art. 5º da CF/88, o princípio da isonomia (sic) (autor Taguatinga)

Coberturas jornalísticas que insistem em expressões como "crime passional", "agiu por ciúmes" e "não aceitou o fim da relação", somadas ao relato de alguma conduta que desabone a vítima, de modo a sugerir a mulher como responsável direta ou indiretamente pela violência que sofreu, contribuem para esse tipo de argumento e o alimentam. É preciso refletir no possível contraponto que órgãos ouvidos como fontes nesses casos, como universidades, Ministério Público e Tribunais de Justiça, podem dar à situação.

Também é importante destacar que uma das principais questões levantadas pelos agressores diz respeito ao não conhecimento da Lei Maria da Penha ou de todas as formas de violência que ela contempla. Nota-se que a lei é amplamente difundida, mas apenas de forma superficial. Os tipos de violência elencados pela norma não são apreendidos, o que gera a reflexão sobre em que medida a desinformação contribui para a insistência dos episódios violentos.

Não sabia que não podia gritar, que xingar era violência. Sabia o que era violência doméstica, mas não que era tão forte. (autor Planaltina)

O ciclo da violência foi apontado por muitos dos agressores como a informação mais relevante que eles receberam no grupo. Também não são raros os exemplos de homens que indicam que a participação nos encontros os ajudou a entender a responsabilidade de seus atos.

O ciclo da violência foi o mais importante e é um ciclo real (autor Taguatinga)
Foram muitas, sobretudo sobre o ciclo da violência, achei a parte mais importante. (autor Paranoá)
O mais importante que aprendi aqui foi refletir antes de agir, se a mulher ficar brava, não faça nada! (autor Brasília)

É possível notar que muitos homens chegam a esses grupos sem saber exatamente o que os levou ali. É claro que isso passa pela minimização da violência, já abordada acima, mas o desconhecimento sobre o processo judicial e a falta de informação fornecida pelas instituições públicas envolvidas dão lastro a esse sentimento de injustiça e não ajudam a colocar os “pingos nos is”. Um exemplo é a própria suspensão condicional do processo que ainda gera muitas dúvidas e, se não for bem esclarecida, pode intensificar a sensação de injustiça ou até de impunidade. Esse sentimento evidencia-se nas falas de agressores, como a de um, em Brasília: “Tanto não fiz nada contra ela, que meu processo foi suspenso. Ele será arquivado.”

Os dados nos permitem concluir que os grupos oferecidos pelo Nafavd são importantes iniciativas para a difusão de informações sensíveis ao processamento da Lei Maria da Penha. O número expressivo de homens que afirmam ter conhecido pontos relevantes à questão, como os tipos de violência elencados na lei ou o ciclo da violência, só após frequentarem os Nafavds, nos faz pensar sobre como aqueles que não passaram por tais grupos saem após enfrentar processo da lei no sistema de Justiça. Também indicam lacunas que podem ser preenchidas ao se pensar em ações de comunicação voltadas a esse público.

Foi possível perceber na fala desses agressores, no que eles reproduzem, como esse tipo de violência está ligado a relações desiguais de poder entre homens e mulheres, criadas e retroalimentadas por dispositivos culturais de uma sociedade forjada no machismo. Compreender que essas relações de poder engendram atos de violência contra mulheres e colocar isso no centro da discussão é um dos principais passos para se superar o problema. Ao acompanhar o que é dito nesses grupos reflexivos é possível entender que, e aqui a ideia pode parecer óbvia, nem todo machista é necessariamente um agressor, mas todo o agressor é necessariamente machista.

5.1.2 Resultado questionário Mulheres

A amostra é composta por 32% de mulheres entre 25 e 35 anos, 33% entre 35 a 50 anos, 21% até 25 anos e 9% entre 50 e 65 anos. Cerca de 2% das mulheres tinham mais de 65 anos. A maioria, 57%, declararam-se pardas; 20%, brancas, 18%, pretas, 2%, amarelas e 1% indígena; 52% estudaram até o ensino médio; 21%, o ensino superior; 18%, o ensino fundamental e 5% possuem pós-graduação; 2% declararam não ter escolaridade. Com relação à renda, 46% recebem de R\$ 954 a R\$ 1.908; 18%, menos de um salário mínimo; 17%, de R\$ 1.908 a R\$ 4.000; 3%, de 6.000 a R\$ 10.000 e apenas 2% acima de 10.000. Os demais valores que complementam a porcentagem se referem às mulheres que não responderam à pergunta.

Quadro 4: Perfil Mulheres

Idade					
Até 25 anos	De 25 a 35 anos	De 35 a 50 anos	De 50 a 65 anos	Mais de 65 anos	Não Respondeu
21%	32%	33%	9%	2%	2%

Escolaridade:					
Sem escolaridade	Ensino fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior	Pós-graduação	Não Respondeu
2%	18%	52%	21%	5%	2%

Qual a sua cor ou raça?					
Branca	Preta	Amarela	Parda	Indígena	Não Respondeu
20%	18%	2%	57%	1%	2%

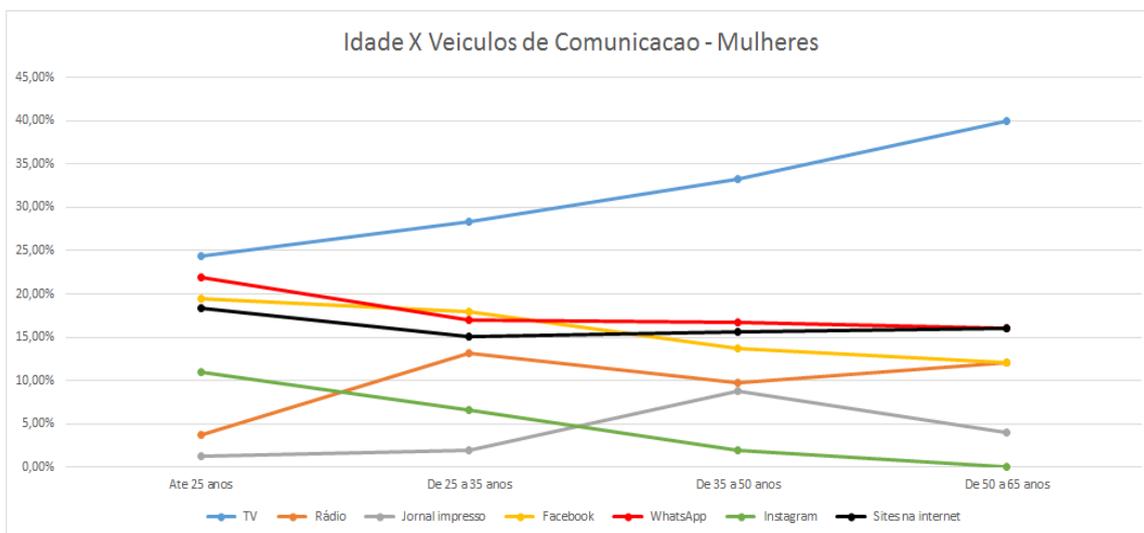
Renda Familiar:						
Menos de um salário mínimo	De R\$ 954 a R\$1.908	De 1.908 a R\$4.000	De R\$ 4.000 a R\$ 6.000	De 6.000 a 10.000	Acima de R\$ 10.000	Não Respondeu
18%	46%	17%	7%	3%	2%	6%

Fonte: Elaboração própria

A TV foi indicada como meio de comunicação em que elas mais buscam informações, 78% indicaram essa preferência, seguido do WhatsApp, com 46%, *sites* na internet e Facebook somam 42%; rádio, 24%, Instagram, 15% e jornal impresso, 11%. Assim como ocorre na amostra formada pelos homens, alguns veículos tendem a ganhar importância a depender da idade dos usuários. Rádio e jornal têm aumento sensível de quase 10 pontos percentuais à medida que a idade avança. Mídias sociais, no entanto, perdem a importância em mulheres mais velhas.

A TV, campeã entre homens e mulheres, *sites* na internet e *WhatsApp* têm boa penetração em todas as idades.

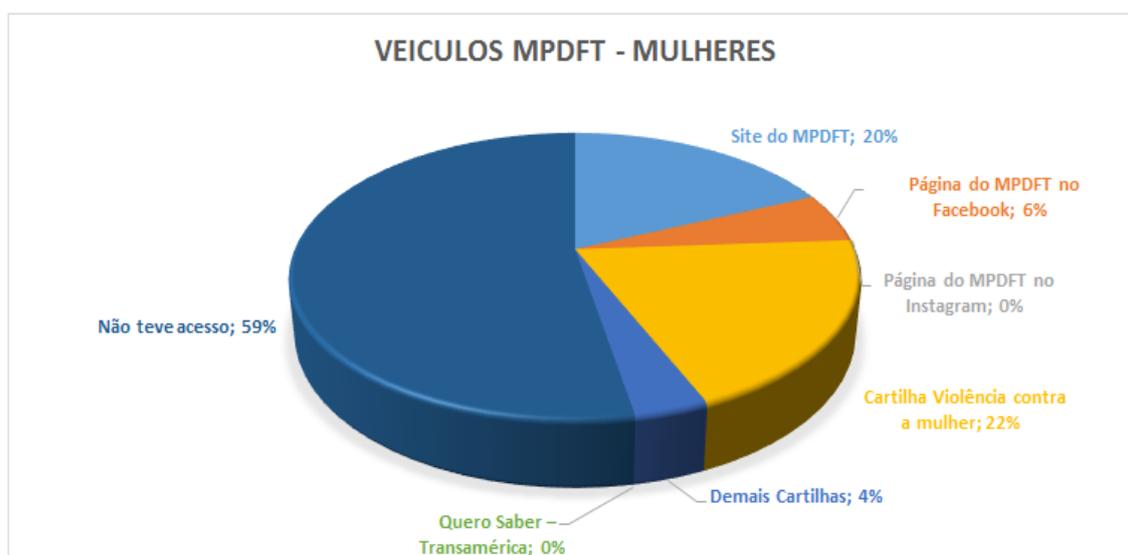
Figura 18: Idade x veículos – Mulheres



Fonte: elaboração própria

Sobre os produtos de comunicação do MPDFT, 59% das mulheres afirmaram que não tiveram acesso a nenhum deles. Das que indicaram conhecer algum produto comunicativo do MPDFT, 20% afirmaram que já visitaram o *site*, cerca de 20% tiveram acesso à cartilha *Violência contra a Mulher* e 4% às demais cartilhas; 6% conhecem a página do MPDFT no Facebook. Instagram e programas do Projeto Quero Saber Transamérica não foram indicados por nenhuma das mulheres.

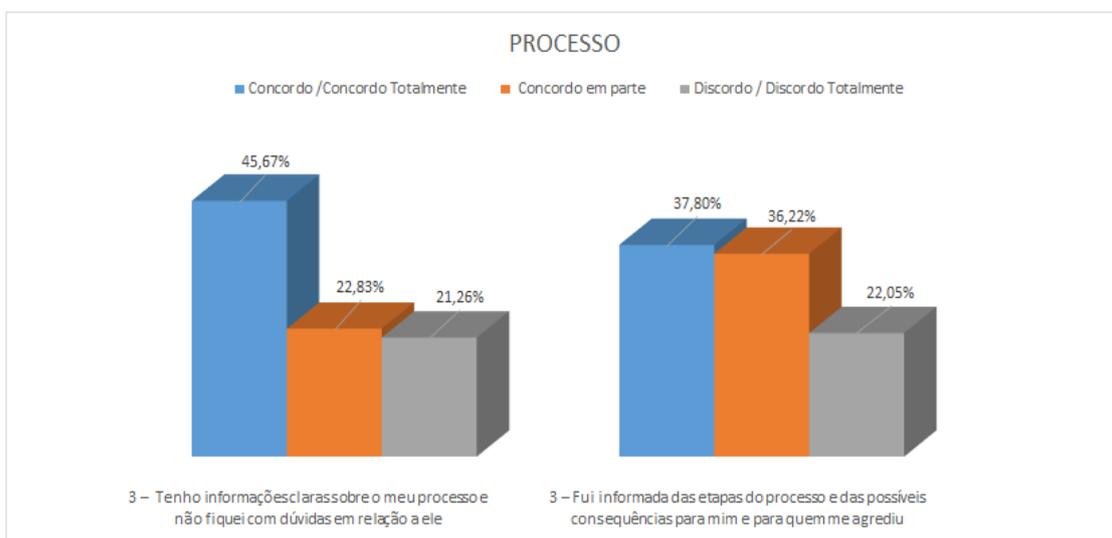
Figura 19: Veículos MPDFT – mulheres



Fonte: elaboração própria

Com relação ao processo judicial, 43% concordaram que receberam informações sobre o processo e que não possuem dúvidas em relação a ele. No entanto, 44% dessas mulheres concordaram em parte (23%) ou discordaram (21%) da afirmação. Ao serem questionadas se foram informadas das etapas desse processo e das respectivas consequências para ela e para o agressor, 38% concordaram com a assertiva, 36% concordaram em parte e 22% discordaram. Muitas alegaram que não necessariamente receberam informações nessa fase preliminar, mas pesquisaram por conta própria sobre a LMP após ingressarem com denúncia na delegacia.

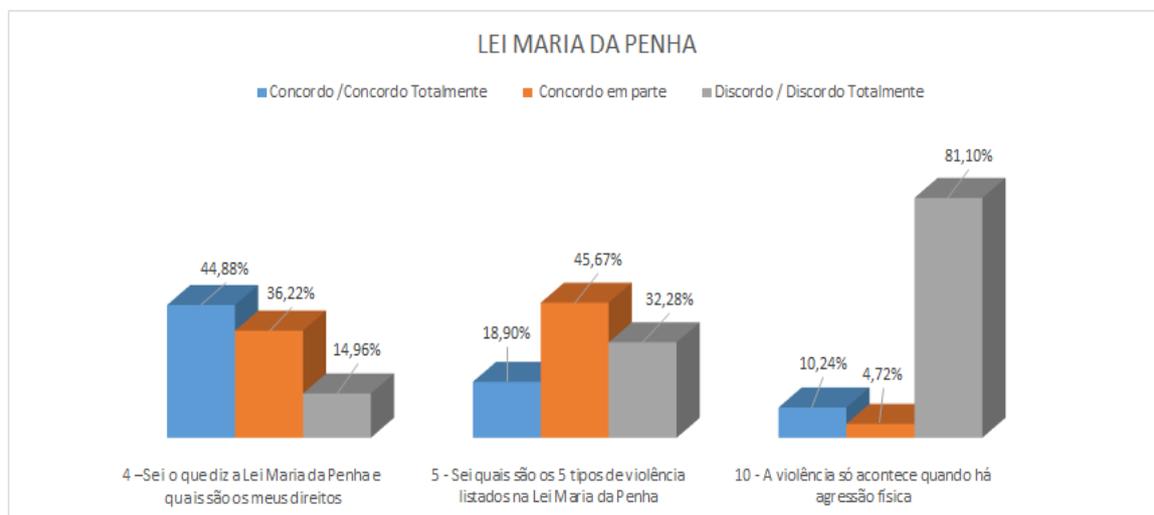
Figura 20: Sobre o processo – mulheres



Fonte: elaboração própria

Sobre a Lei, 45% concordam ou concordam totalmente que conhecem a norma e os direitos concedidos às mulheres por meio dela, 36% concordam em parte e 15% discordam ou discordam totalmente; 82% discordaram ou discordaram totalmente da afirmação de que só há violência quando há agressão física. No entanto, apenas 19% afirmaram conhecer os cinco tipos de violência listados na LMP; 32% afirmaram não conhecer e 46% disseram conhecer em parte. Mais de 65% das mulheres afirmaram que sabem quais os órgãos procurar em caso de violência, mas é importante destacar que a grande maioria só apontou um: a polícia, dado que demonstra que outros canais e instituições ainda são desconhecidos, como o Ministério Público ou os Centros de Atendimento da Mulher.

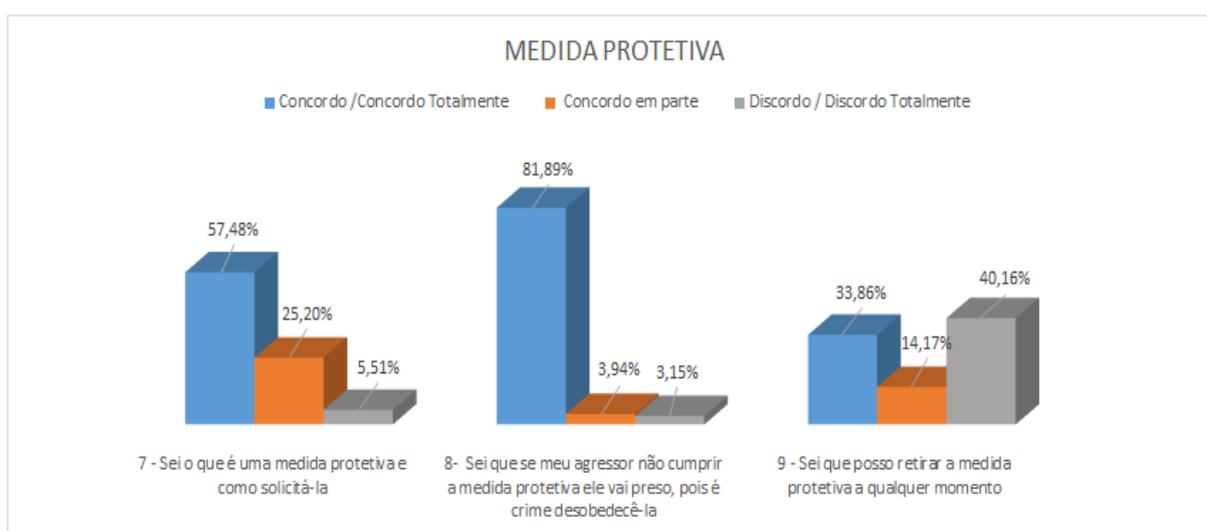
Figura 21: Sobre a Lei Maria da Penha



Fonte: elaboração própria

Sobre medida protetiva, 58% das mulheres alegaram que conhecem o instrumento e como solicitá-lo, 25% que conhecem em parte e apenas 6% alegaram que não conhecem. Também é alto o número de mulheres que sabem que o descumprimento das medidas por parte dos homens pode resultar em prisão para eles. No entanto, apenas 32% das mulheres afirmaram saber que elas podem solicitar a retirada da medida a qualquer momento; 54% alegaram desconhecer tal possibilidade ou não a conhecer completamente.

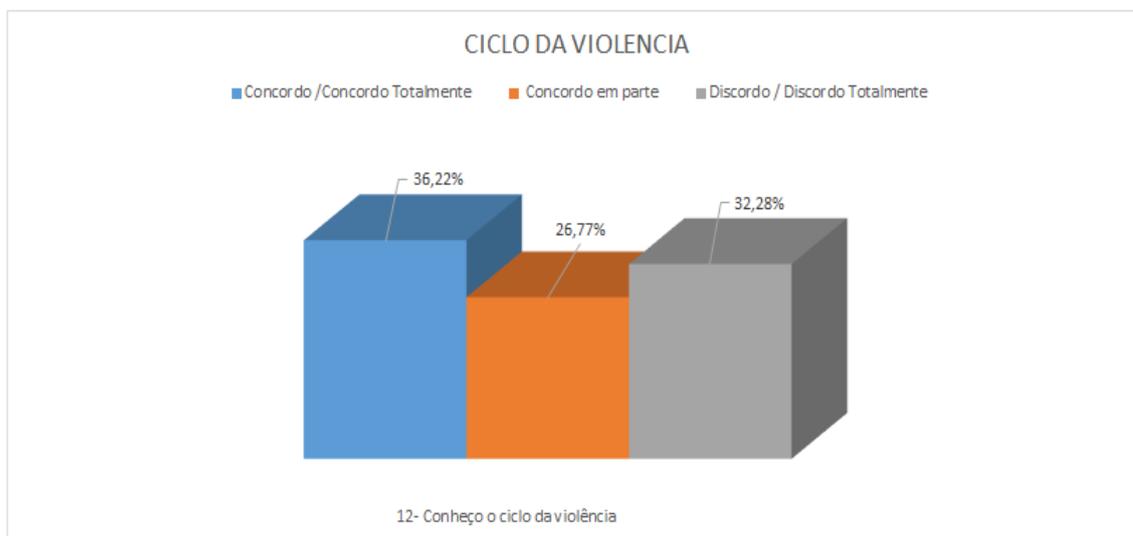
Figura 22: Sobre medida protetiva – mulheres



Fonte: elaboração própria

Por fim, sobre o ciclo da violência, 36% afirmaram conhecê-lo; 32% afirmaram não conhecê-lo e 27% conhecê-lo em parte, o que demonstra certo equilíbrio entre tais números. Novamente, os percentuais não citados representam as mulheres que não responderam às perguntas.

Figura 23: Sobre o ciclo da violência – mulheres



Fonte: elaboração própria

Com relação à parte subjetiva das questões, grande parte das mulheres alegaram que foi o medo que as fizeram procurar a Justiça, principalmente de serem vítimas de feminicídio. Também aqui, como muitas não responderam às perguntas abertas, não foi possível quantificar as respostas.

Pelo fato de eu ter medo, dele fazer algo comigo. Tem muito caso na TV de homem matar a ex. Se a gente não fizer nada, eles não têm medo, né? Achem que podem fazer qualquer coisa. Eu assisto jornal, o que mais a gente vê é isso. A maioria fica calada, mas eu não fico, eu não vou me calar. (vítima Paranoá)

Com relação às expectativas do processo judicial, há quase sempre um pedido de ajuda e o interesse em “resolver o problema” ou garantir que não haja mais contato com o agressor. Não se fala tanto em prisão ou em punibilidade severa aos autores da violência.

Queria resolver o problema da agressão, mas com ajuda para ele e para mim. (vítima sobradinho)
Justiça como forma de conscientização do agressor (vítima Samambaia)
Não queria que ele fosse preso não, pelo amor de Deus. Queria que ele melhorasse, acho que ele tá precisando de ajuda. (Vítima Paranoá sobre o ex-marido)

Embora os números indiquem que essas mulheres detém algum conhecimento sobre medidas protetivas, e aqui, novamente, a intimação que recebem do oficial de Justiça tem incidência direta nessa compreensão, nota-se que a questão ainda é permeada por dúvidas. Quanto tempo elas duram? É possível retirá-las? Ao retirá-las extingue-se o processo? O que fazer em caso de descumprimento dessas medidas?

Esses questionamentos indicam a necessidade de aprimorar tais mecanismos de comunicação com o cidadão. Em um dos grupos frequentados, a intimação das medidas foi feita ao homem e à mulher em uma folha-corrída, com uma série de informações. Dentre elas, havia a data da audiência e a data do acolhimento a que a mulher deveria comparecer. O resultado é que tanto homem quanto mulher compareceram ao acolhimento e o autor estava com medida protetiva vigente, ou seja, não poderia aproximar-se da vítima sob risco de ser preso.

Os tipos de violência que a Lei Maria da Penha abarca e o ciclo da violência são hiatos de comunicação também para as mulheres. Nota-se que a violência moral ou psicológica afeta muitas delas e nem sempre é percebida como violência.

Um tapa, um soco, o machucado roxo que fica, passa. Mas as coisas que ele já me disse, isso que é difícil de curar. Isso fica marcado para sempre. (vítima Paranoá)
Eu aguentei de tudo, a vida inteira. Mas não suportei quando ele começou a falar que meu filho era traficante. Ele falou para todo mundo, para a vizinhança, para o pessoal do comércio. (vítima Sobradinho)

5.2 - INFORMAÇÕES SOBRE O PROCESSO

Com relação aos grupos focais, as percepções de quem atende diariamente os usuários e não raras vezes atua como uma espécie de tradutor dos meandros judiciais, levantou uma série de ideias ou possibilidades de aprimoramento da comunicação realizada.

Quando comecei a trabalhar com assistência social percebi que nós, na verdade, trabalhamos basicamente com comunicação (participante de grupo focal 10)

Mais que isso, indicaram os pontos cegos da comunicação feita pela instituição e os temas caros à questão, que, muitas vezes, não são abordados ou não são abordados adequadamente.

Os apontamentos dos grupos focais corroboraram com os indicativos da pesquisa exploratória sobre os *gaps* de comunicação identificados. O primeiro deles é de que é latente que informações relacionadas à questão processual carecem de maior atenção por parte das instituições envolvidas na promoção da Justiça, em especial o Ministério Público e o Poder Judiciário. Todos os grupos abordados indicaram esse como um dos principais gargalos

informativas, tanto para os homens quanto para as mulheres. No caso dos homens, a questão é ainda mais delicada, já que muitas vezes é proposto o acordo de suspensão do processo. Mesmo já havendo decisão do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e do Supremo Tribunal Federal (STF) contra a aplicação do chamado *sursis*, ele ainda é utilizado em algumas Varas de Violência Doméstica do DF. Nem sempre, no entanto, isso é explicado aos homens com as respectivas implicações em casos de se aceitar ou não, o que vai de encontro aos aspectos do direito à informação e do direito a saber. Mesmo quando o encaminhamento aos grupos de reflexão não é parte da suspensão do processo, mas parte da sanção, as questões não são informadas claramente. É o que podemos perceber com algumas declarações expostas nos grupos focais:

Inicia-se um processo, eles não entendem. Eles não sabem o que é uma audiência de justificação, não sabem o que é uma audiência de procedimento, com a relação de testemunha, eles não entendem. E aí, a gente tem um processo de audiência que ele é ainda muito hierarquizado e ele é gerador do medo. Ou seja, o momento da audiência é muito apreensivo. Eu tenho um juiz e um promotor em destaque, com roupas pretas, num exercício de poder que me assusta. Eu não posso falar nada. Qualquer coisa que eu falar vai ser usado contra mim. Então a gente tem um processo que é muito disciplinador. E aí eu falo disciplinador do ponto de vista do Michel Foucault, né? É um processo disciplinador de despertar o medo. E aí, de repente, pra ele é proposto esse acordo. Antes era um *sursis* processual, mas hoje é um atenuante de pena ou uma medida protetiva (a participação em um grupo multidisciplinar). E a tendência é eles aceitarem porque logo o defensor diz assim: 'é melhor pra você, aceite'. Mas ele não sabe o que é que ele está aceitando, mas ele tá aceitando porque alguém tá dizendo que é melhor pra ele. E aí, essa é a primeira barreira comunicativa: entender a violência doméstica como um crime, entender o que é que é um processo judicial e fazer um acordo que ele não sabe o que é que é. (Grupo Focal 3)

Uma coisa que eu acho muito importante, que eu noto que elas têm muita dúvida é do próprio rito processual. Eu vejo que elas não sabem qual é o papel de cada um, da delegacia, do promotor, do juiz... E às vezes a gente leva um tempo, por exemplo: a gente atendeu, em um dos últimos acolhimentos coletivos, uma mulher que não entendia que aquilo que tinha chegado na casa dela era uma medida protetiva. Tinha uma medida protetiva de afastamento do lar e ela falava o tempo todo: "ah, mas não teve medida protetiva, só mandaram ele sair de casa." E eu: "não, mas isso é uma forma de medida protetiva." E acho que é uma dificuldade do Judiciário, também. Do direito, do Judiciário, de falar uma linguagem que a população consiga compreender. Às vezes eu até vejo esse momento do acolhimento como uma forma de traduzir esse momento, esse processo. (Grupo Focal 10)

As audiências são relativamente rápidas e, com exceção da figura do juiz, não fica muito claro quem é quem ali e qual a função de cada ator naquele espaço. Em uma das audiências de que participamos, por exemplo, a mulher falava visivelmente buscando o apoio da defensora pública, única mulher presente além da vítima, que estava ali defendendo o agressor e que logo em seguida tentou desconstruir o depoimento dela. Essas audiências, portanto, não têm o objetivo de serem informativas. Elas são resolutivas. Mas talvez essa seja uma das principais causas de

haver o sentimento de que apenas o processamento judicial não consiga abarcar e dar respostas concretas ao fenômeno complexo da violência doméstica.

Por outro lado, muitos integrantes do sistema de Justiça podem alegar que grande parte das informações que devem ser repassadas ao cidadão são de responsabilidade do defensor das partes, seja ele privado ou público. Em parte isso é verdade, mas devemos levantar dois pontos nessa questão. A primeira diz respeito à expressiva reclamação acerca das dúvidas processuais. Todos os profissionais ouvidos por essa pesquisa, sem exceção, indicaram-nas como um dos primeiros entraves de comunicação. Há sim dúvidas sobre o caso concreto, que teriam que ser respondidas pelo defensor, mas há também questões importantes que passam por um desconhecimento profundo sobre como funciona a Justiça no país, quem são seus atores. É visível que a Justiça ainda é algo ininteligível para um número expressivo de cidadãos e cidadãs. Comunicar-se melhor, fazer-se entender é responsabilidade de todos os agentes que atuam na questão, desde o servidor que atende em varas e promotorias até juízes, defensores e promotores de Justiça. Trata-se de uma responsabilidade compartilhada e fica claro que as causas dessa incompreensão generalizada ultrapassam os limites da atuação do defensor. Nesse sentido, ações que expliquem ou aproximem a Justiça do cidadão, ou até mesmo sensibilizem os operadores do Direito a ter um perfil mais integrador e comunicativo, são bem-vindas, inclusive em outros tantos processos, não necessariamente relacionados à violência doméstica.

A linguagem é um dos principais fatores de distanciamento. Em uma das audiências, o juiz pergunta à vítima: “senhora, como vai a situação com o instruído?” Em outra, ao explicar que a mulher tinha a opção de não falar em juízo, mas que não tinha mais como pedir a suspensão da ação, uma vez que ela era do tipo incondicionada, logo de responsabilidade do MPDFT, o juiz explicou: “a titularidade dessa ação não é uma faculdade da senhora malgrado o direito da senhora ficar calada. A decisão de ficar calada não vai penalizá-la, pois é de foro íntimo.”

Em outra ocasião, o servidor da Vara avisou ao réu que ele “seria designado”, uma vez que a audiência teve que ser remarcada porque as vítimas não compareceram. É bem verdade que presenciamos situações em que juízes, promotores e até o defensor da outra parte tentaram explicar de forma mais detalhada ao autor ou à vítima presente aspectos do processo ou as consequências dele, mas, além dessa iniciativa não ser tão corriqueira, as próprias palavras utilizadas na explicação muitas vezes impedem a total compreensão por parte dos cidadãos.

Somado a isso há também outro aspecto. Como já mencionado no capítulo 2, a Lei Maria da Penha, nos artigos 27 e 28, estabelece que a mulher em situação de violência doméstica e familiar deve ser acompanhada de advogado e ter acesso aos serviços de defensoria pública ou

de assistência jurídica. No entanto, e isso também foi confirmado ao participarmos como ouvintes das audiências, em inúmeras vezes, não é o que ocorre. O homem obrigatoriamente tem um defensor, a mulher não. Muitas vezes ela está sozinha e naquele momento não recebe orientações básicas não só sobre o processo em particular, mas sobre seus direitos, as consequências jurídicas das decisões que porventura tomar e de programas e políticas que existem e que podem auxiliá-la em algum aspecto. Percebe-se que se essa mulher, após a audiência, for encaminhada a algum acolhimento psicossocial ela até recebe essas informações em maior ou menor medida, mas, e se não houver o encaminhamento? E se ele for feito, mas a mulher não puder comparecer? A interface obrigatória dessa mulher com o Estado é a audiência judicial após a abertura do inquérito policial. E aí resta a pergunta: Quem fica responsável por passar essas informações?

Para além das audiências judiciais, saber como abordar a questão da violência contra mulheres é um dos pontos-chave dessa questão. Isso inclui tanto aspectos relacionados à desigualdade entre gêneros no país quanto à própria compreensão acerca da Lei Maria da Penha. Fala-se muito em violência doméstica, mas suas peculiaridades não são amplamente discutidas socialmente, o que não contribui para a identificação da violência por parte de quem está envolvido. Nos grupos conduzidos por psicólogos e assistentes sociais, nota-se essa preocupação de forma constante, mas tais aspectos muitas vezes não extrapolam os limites desses grupos e quase nunca são incorporados em peças e produtos de comunicação dos órgãos.

Acho que existe a questão do não entendimento do que significa a violência. Tanto é que muitos, mesmo durante vários atendimentos, vários dias aqui no grupo a gente falando sobre violência, continuam falando “mas eu nunca bati na minha mulher”. Mesmo a gente tratando sobre as outras violências, continua a resistência em relação ao tipo de violência que a gente trata – que violência é essa de que a gente está falando? E aí sim eu acho que é muito cultural mesmo. A gente acha que violência mesmo é só quando a pessoa está “esbagaçada”. (Grupo Focal 1)

Já ouvi autor aqui dizer ‘olha, antes de chegar aqui, eu achava que violência era só quando a gente tirava sangue da pessoa, assim, sabe?’ Aquelas violências mais extremas, né? Um espancamento, uma coisa... E, eles, dificilmente, se reconhecem no movimento de agredir dessa maneira. Então, eu achei que foi bem interessante porque eles começaram a identificar que sim, né? Quando eu seguro uma mulher e forço ela a falar comigo, isso é violência. Acho que tivemos muitos relatos deles, assim, né? ‘Eu não sabia que o que eu tinha cometido, de fato, era violência’ (Grupo Focal 2)

Mas, eu acho que essa questão da reeducação, o que a gente mais pega é a cultura mesmo, né? Do machismo, desse desequilíbrio mesmo de poder entre homens e mulheres. A gente tenta mostrar isso mesmo pra elas... Porque eu acho que, às vezes, elas minimizam muito a violência. E naturalizaram. ‘É, porque não é a gente, é o casal, a gente briga...’ A gente tenta mostrar que isso não é a melhor forma. (Grupo Focal 6)

A própria representação da violência em muitas campanhas é estigmatizada, mostram-se mulheres com hematomas, o que dificulta o próprio entendimento acerca dos outros tipos de violência. Perde-se, dessa forma, a oportunidade de se abordar outras formas de violência, essas sim, muitas vezes difíceis de se reconhecer como tal. A forma como se aborda essa violência tem que ser pensada e trabalhada. Nesse aspecto, pode ser oportuno, como todos os grupos focais indicaram, lançar mão de exemplos para trazer mais concretude à questão, facilitando a assimilação por parte do cidadão. Não adianta, por exemplo, afirmar que violência moral também é violência, se não é de fácil compreensão para o público geral o que pode ser incluído nesse cenário. Muitas vezes a própria mulher não se identifica naquela imagem com hematomas porque ela não os tem necessariamente.

Participante 1: Eu acho que, em grande medida, as campanhas, elas também são muito agressivas. Não é? No que elas mostram, aquela coisa do olho roxo da mulher, sempre. Sabe? Aquilo é uma imagem muito forte. Assim, não é comum, até no atendimento, que a gente acolha mulheres, por exemplo, de olhos roxos.

Participante 2: E, às vezes, talvez, isso passa até uma... Não sei, trabalha no movimento contrário. Fica parecendo, assim, que 'só é atendida quem 'tá com olho roxo? Quem tem outro tipo de violência, não?' (Grupo Focal 2)

É porque o 'ser violento', na cabeça do povão, é tirar sangue. Se não tirou sangue, ele não é violento. Mas isso é uma associação muito grande de lei Maria da Penha com violência física. E tem um pouco a ver, também, da forma como a publicidade da lei é construída. Porque a publicidade da lei é sempre 'mulher de olho roxo e violência é inaceitável, vá na delegacia e denuncie', a mensagem que eu tô passando é que aquilo é a violência, o que não é aquilo, não é a violência. (Promotor de Justiça 2)

Participante 1: Eu acho que esclarecer sobre os tipos de violência é fundamental. Não sei. Fiquei pensando agora: de repente fazer um vídeo, um filmezinho, uma animação, trazendo exemplos muito claros.

Participante 2: Eu tenho a impressão que como a violência é muitas vezes sutil, eu acho que às vezes precisaria, por exemplo, a gente usa o vídeo do [roxo nos olhos]. Tem algumas violências que são muito escancaradas, e tem algumas violências que são muito veladas, mas elas estão ali. Só que quando você está assistindo [vendo no outro], é mais fácil da gente perceber. Eu tenho essa impressão. Então assim, digamos, fazer algumas vinhetas com situações de violência. Por exemplo: Ameaça. Como é que é a ameaça? Por que o que acontece é "Não, eu ameacei, mas eu não estava falando sério". Só que na verdade é como é que o outro percebe isso. Eu tiro uma foto do revolver e mando pra pessoa, dizendo "ó, eu comprei pra você", mas eu estava só de brincadeira? Essas coisinhas que a gente escuta muito no nosso dia a dia que acontecem. (Grupo Focal 1)

O que eu critico muito, que eu vejo na mídia, é sempre falando da Lei Maria da Penha com uma mulher com o olho roxo, uma mulher machucada fisicamente. Isso eu falo nos grupos, inclusive. Então, assim, todo mundo acaba achando - todo mundo não, mas a grande maioria - que a Lei Maria da Penha é a violência física. Somente. Então eu acho que vem daí. Não mostrar de olho roxo, não mostrar as mulheres machucadas fisicamente. Mas mostrar outros meios. Sim, a moral. Isso aí causa um estranhamento

neles. A gente escuta muito isso: “Nem trisquei nela e estou aqui. Eu nem encontrei com ela, nem a vi.” Como se ele não tivesse praticado a violência porque não estava perto dela. Então, assim, às vezes fica muito isso: Lei Maria da Penha é igual a violência física. E a questão que não é só física. A patrimonial, por exemplo, acho que é uma das poucas conhecidas. É como se, assim, quebrar alguma coisa, estragar, tudo bem. E como o nome é “patrimonial”, liga-se muito a bens. É coisa assim, um carro, uma casa... Então, assim, a gente teria que melhorar nessa situação de divulgação. (Grupo Focal 9)

Nesse sentido, as formas de violência que merecem mais atenção seriam a psicológica e a sexual. A primeira por ser tão comum e ao mesmo tempo tão pouco compreendida e assimilada como tal. Trata-se de uma violência velada que muitas vezes precede ou intensifica outros tipos de violência. E aqui a exemplificação ao comunicar sobre é fundamental.

Acho que olhar pra violência psicológica, acho que seria uma boa. Porque depende da propaganda. Eu acho que não é muito mostrado, nem divulgado, a violência psicológica e moral, que existem outras formas de violência, assim, sem aviso. E eu não vejo uma campanha nesse sentido, assim. (Grupo Focal 2)

Tem que ter uma atuação de pedagogia social importante pra dar visibilidade ao que é violência contra a mulher. Quer dizer, eu acho que, hoje, a violência física tá bem clara. Todo mundo sabe que bater na mulher, tirar sangue, é violência contra a mulher. Agora, a violência psicológica não tá nada clara. O ‘stalking’ não tá claro. Quer dizer, terminou o relacionamento e o cara fica ligando, insistente, o cara fica na porta do trabalho, fica na porta da escola, segue no meio da rua. Na cabeça do cara, o cara tá sendo romântico. Porque tem muitos filmes que romancizam esse tipo de abordagem. Aquela história lá, daquele vampiro... (Promotor de Justiça 2)

Essa exemplificação é bem legal. A coisa da roupa. Ah, elas riem, às vezes, quando eu digo ‘nas lojas não têm a arara da mulher casada e a arara da mulher solteira. Então, quando o teu acompanhante diz para ti ‘vai tirar essa blusa porque esse decote não é de mulher casada’. Aí você pensa, ‘ixi, será que realmente eu tô com aparência de que... o que os outros vão pensar?’ Aí você vai, às vezes, faz aí uma resistenciazinha, mas, pra frente, já evita de comprar a roupa daquele jeito. Já evita de usar. Aí vai começando a achar que realmente não tem muito a ver. E as coisas vão acontecendo e vão se sobrepondo, sobrepondo. Então, essas formas sutis, que a gente acaba, não abordando, né? Violência física, não. Ela é declarada ali, é um olho roxo, é um apertão no braço, causa muita comoção. E as outras formas? (Grupo Focal 5)

Uma campanha pra reconhecer as outras formas de violência. Na verdade, de um ano pra cá, eu comecei a perceber que começaram a aparecer algumas... Eu vi que a Câmara Legislativa aqui fez uma sobre violência psicológica. Mas, ainda assim, as propagandas, elas não são ilustrativas. Elas são: ‘violência psicológica também é violência’. Tá, mas o que é a violência psicológica? Então, eu tenho que dar o exemplo pra pessoa ‘ah, isso aqui eu não posso fazer’. (Promotor de Justiça 2)

Com certeza agressão física vai chamar atenção, e a verbal, xingamentos, essas coisas assim. Mas, essas mais sutis, digamos, a psicológica, não é nem só aqui, acho que ninguém... Se não trabalhar diretamente com isso não entende o que é que é chantagem emocional, o que é algumas crises de ciúme que são violência, assim, não percebem dessa forma. (Grupo focal 6)

A psicológica é a mais difícil de eles identificarem como violência. A patrimonial eu vejo que eles simplesmente desconhecem. “Ah, eu não sabia”. Mas acho que a

psicológica, não apenas identificar, mas de até de aceitar que é sim violência. Ela é menos direta, é mais na sutileza. (Grupo Focal 8)

Como dito, a violência sexual também merece atenção especial, por ser permeada de resistência por parte dos homens e desconforto por parte das mulheres e de grande parte da sociedade. Muito ainda precisa ser dito, afirmado e comunicado para que mulheres não sofram, dentro e fora de suas casas, esse tipo de agressão. O assunto, que parece ser ininteligível para muitos desses homens, revela a pesada cultura do estupro impregnada na sociedade brasileira, presente também no cotidiano doméstico, nas relações entre casais. Ter que explicar que certas práticas e ações impostas à parceira configuram violência, e perceber o grau de resistência apresentado em relação a esse assunto, diz muito sobre nossa sociedade e sobre suas principais demandas relacionadas à proteção de mulheres.

Participante 1: Eu acho que a sexual é sempre muito delicada. Porque, acaba que, muitas vezes, no formulário que temos aqui, a gente pergunta sobre os tipos de violência, né? Se sofreu violência psicológica. Aí, vem, entre parênteses, as condutas, comportamentos que são violência psicológica. Com a violência física, a mesma coisa. Na violência sexual, também. Aí, quando a gente vai perguntando, ‘ah, você já sofreu violência física (já te empurrou, já te bateu, não sei o quê)?’. Ela vai ouvindo e vai respondendo, ‘sim, não’. ‘Ele já me deu um murro, já não sei o que lá, puxou meu cabelo...’. Aí, quando eu leio ‘violência sexual’, vou começar a falar os comportamentos que são considerados violência sexual, a pessoa já ‘não, não, não’. Muitas vezes, as mulheres já cortam logo, né? Não querem ouvir, não querem falar. Outras vezes, não. Outras vezes as mulheres já falam ‘sim, aconteceu comigo, tal’, mas eu sinto que é mais difícil.

Participante 2: E acho que existe uma resistência, mas acho que essa resistência é porque é uma violência que acontece muito. Elas não, talvez não queiram nem perceber que sofreram. Né? Por ser mais um sofrimento. E também, por ser muito naturalizada, né? Então, às vezes, nem considera que sofreu uma violência sexual. ‘Faz parte do relacionamento que eu tenho que transar com ele, né?’ (Grupo Focal 4)

Independentemente do nível social quando não há violência física há uma tendência das mulheres a minimizar as demais violências. Em especial, no relacionamento conjugal, a sexual. Há a ideia de que é obrigação da mulher dar prazer ao homem. Elas até se assustam quando a gente fala que certas situações são violência. (Grupo Focal 7)

A sexual é até fácil de eles identificarem, agora, falar sobre violência sexual é uma coisa muito difícil, tanto com homens quanto com mulheres. É até muito difícil vir à tona uma situação que envolva violência sexual especificamente. Na maior parte dos casos aqui, nenhum homem, mesmo a gente falando, a citou; e com as mulheres, muitas num primeiro momento não indicaram ter sofrido, depois que a gente foi falando um pouco mais sobre isso, como que se dá a violência, eles falam: “ué então isso que eu sofri é violência?” (Grupo Focal 8)

A questão perpassa ou pode ajudar a explicar a subnotificação relacionada a esses crimes. Nesse aspecto, é curioso como a própria Polícia Civil encaminha os inquéritos para o Ministério Público.

Participante 1: Essa história da delegacia, também, da experiência que a gente tem dos casos de violência sexual, eles vêem ‘em apuração’, eles não vêem como ‘violência sexual’. E aí a gente tinha uma curiosidade, porque a gente tinha um controle gigante, assim, com muitas informações sobre o processo. Aí, a gente coloca a tipificação do início e a tipificação do final, né? Como é que entra e como é que sai. Aí, sempre tinha tudo. Vem tudo, mas violência sexual não vem lá. E aí, nos relatos têm violência sexual. E quando tem violência sexual, a polícia pode botar injúria, ameaça, vias de fato e a sexual é em apuração...

E aí a gente ligou várias vezes lá pra perguntar ‘por que é que tem no relato e não tem lá?’. Aí, eles mandam, ‘ah, é porque assim, foi convencionado aqui na Polícia Civil, a gente coloca porque é muito grave, né? É uma penalidade muito grave, então a gente coloca, em princípio, ‘em apuração’. Além de você (né?), sei lá, desqualificar uma violência (qualifica por um lado, desqualifica por outro), como é que isso aparece em estatística pra Polícia Civil? Como é que a gente sabe como estão as situações de violência sexual? Ela não aparece. (Grupo Focal 5)

Ao abordar a Lei Maria da Penha é importante fixar as relações de gênero que permeiam a norma. Embora pareça óbvio, nem sempre ela fica clara ou é destacada. O envolvimento do movimento feminista e, ultimamente, até o emprego da palavra gênero, muitas vezes são evitados por aqueles que divulgam ou disseminam ações e conteúdos relacionados à LMP. Mas é importante ter em vista que abordar tais pontos é fundamental, inclusive para legitimidade da lei face às constantes críticas que ela sofre, principalmente com o argumento de que ela estabelece desigualdades entre homens e mulheres. O modo que se aborda a linguagem, as premissas, certamente contribuem diretamente para a forma como a norma é socialmente percebida. Apesar de ser altamente divulgada, abordar aspectos sensíveis da lei ainda apresenta desafios.

Essa questão do gênero que dá o suporte para explicar o porquê da violência. Muitas vezes elas vem a com o senso comum que é porque ele bebe, justificando...é preciso falar nessa questão do gênero no sentido desse relacionamento de homens e mulheres que é desigual já desde o nascimento...Ai cai a ficha p elas...Elas vão contado a história delas, que é carregada pelo preconceito de gênero mesmo. A gente desmitifica isso, fala também do porquê do homem, o patriarcado, acreditar nisso. É importante falar em romper isso, explicar que é cultural, que é possível romper isso inclusive na criação dos filhos, já que muitas os têm. (Grupo Focal 7)

Participante 1: Porque assim, a Lei Maria da Penha, do que eu vejo, para homens e mulheres, não é um assunto que as pessoas querem tratar. A Secretaria faz ações finais de semana, vai às comunidades. A parte da lei Maria da Penha é a menos visitada. Eu acho que as pessoas não querem fala disso.

Participante 2: Tem vergonha, às vezes.

Participante 3: Tem uma resistência de homens e mulheres. Eu não sei bem o porquê, mas não é um stand procurado.

Participante 4: Eu acho que é porque atinge a intimidade, né.

3: E uma incompreensão, também A exposição...ou não se dá conta de que está num lugar de violência, ou se dá conta mas deixa para lá. Não é um assunto fácil; não é um assunto atrativo, nem para homens e nem para mulheres. Então tornar isso, chamar a atenção, é um desafio, eu acho. Falar assim “Ó, a gente precisa falar disso”. E precisa

falar mesmo. Eu também estava pensando assim. De repente, uma campanha que atingisse diretamente o homem. Não pela acusação em si, mas por um viés mais de “Olha, se você for por esse caminho, você vai ter essas consequências”.

Participante 2: Alertar, no caso.

Participante 3: Ou de falar “olha, casal, você pode estar junto, mas pode ser de uma maneira não violenta”, assim. Mostrar saídas. Porque senão vira uma guerra de homens contra mulheres.

Participante 4: Obviamente que tem também que ter o incentivo da denúncia, mas também acho que teria um efeito legal se trabalhasse um pouco com a visão diretamente para o homem, do potencial agressor.

Participante 2: Fazer conhecimento, e não a impressão de que é um embate, eu contra você. Não é por aí.

Participante 3: Eu estava na palestra que uma das ouvintes concluiu o seguinte: a Lei pode estar criando um muro, e não uma ponte entre homens e mulheres. Eu achei fantástica a conclusão dela.

Participante 2: Sensacional! Ela sintetizou.

Participante 4: Por isso que vem aquelas falas “Ah, tem que ter um João da Penha”. É justamente [essa dificuldade]. “Eu quero proteção também”. Olha, não precisa resolver dessa forma. Há outras formas”

Participante 3: É fregar a pessoa para não criar essa antipatia com a Lei. “Tenho ódio dessas mulheres, dessas feministas que defendem essa lei nojenta”. Não. Entender que isso é para o bem de todos. (Grupo Focal 1)

Porque se eu venho com uma propaganda que diz assim ‘olha, respeite as pessoas e respeite uma categoria’, ela já é muito subjetiva. Então, a coisa diz assim ‘olha, as pessoas precisam ser respeitadas’. E, às vezes, o agressor, ele está tanto numa ação que ele acha que é respeitar. Quando ele, por exemplo, quer prover dentro de casa porque ele acha que esse é o papel dele e que a mulher não vai trabalhar porque ela precisa ficar. Ele diz “mas eu respeito porque eu vou prover tudo dentro de casa”. Então, a categoria respeito e qualquer outra categoria, ela tem que ser vista a partir da lei Maria da Penha. O que é que é o respeito da lei Maria da Penha? Respeito é a liberdade dessa mulher ter de trabalhar ou estudar, independente da vontade deste homem que... não pode restringir a liberdade dela a partir do que é que ele considera que é respeito. Porque ele se sente desrespeitado quando no exercício das suas liberdades individuais a mulher quer trabalhar, ou se formar, ou não quer ter filhos... Então, essas propagandas precisam ter esse direcionador se não a gente se perde na generalização. (Grupo Focal 3)

Outro ponto levantado diz respeito à pouca divulgação dos serviços que hoje existem voltados ao enfrentamento da violência contra mulheres, principalmente o que diz respeito àqueles realizados pelo GDF. Fortalecer essa divulgação é garantir que os cidadãos tenham acesso à política para eles desenvolvidas. Não adianta apenas existir a política, para que seja eficiente, é importante que ela seja difundida e tenha adesão por parte da sociedade, seja para utilizá-la, seja para cobrar sua eficiência. Importante instrumento de acolhimento para mulheres, quase não se fala do Ceam, por exemplo.

Participante 1: Não acho que seja muito divulgado, não. Inclusive, por exemplo, a Casa Mulher Brasileira, né? Quando abriu a gente até conversava sobre como é um equipamento importante, né? Tem vários órgãos funcionando, e tudo, enfim... mas não é tão divulgado. A divulgação que foi colocada também não é muito favorável. As pessoas conhecerem, talvez... Requistem. E aí, muitas vezes, assim, depois de um certo tempo que já existia a casa, perguntava para as pessoas ‘olha, já ouviu falar da

Casa Mulher Brasileira, você conhece?', tal, pra encaminhar, e as pessoas...raramente, eu não me lembro de alguém falar 'ah, sim, conheço, já ouvi falar'. Mesmo equipamento tão importante, tão parados, assim...' Vamos lá, fazer a inauguração, cortar fitinha', mas não tá chegando para as pessoas. Né?

Participante 2: A gente tem... o CEAM, né? A gente tem um atendimento de uma senhora que já entrou com vários processos, acho que já entrou umas três vezes processo dela e aí ela fala que ela registrou ocorrência, depois que, por acaso, ela tava passando no metrô, e aí viu o CEAM do 102 sul, e começou a ser atendida lá. Mas, aí, ela fala assim, 'olha, foi por acaso, não é divulgado'. Ela tem muito de 'ah, vocês têm de divulgar, têm de divulgar, que assim como eu outras mulheres precisavam desse atendimento'. E, eu sei como é, né? Realmente é muito difícil. (Grupo Focal 5)

Participante 1: Nenhuma que eu atendi até hoje sabia desses serviços. Elas sabem aqui quando a gente passa essa informação para elas. Sobretudo o Ceam.

Participante 2: O Ceam eu ainda acho que é subutilizado. O Nafavd ainda tem uma adesão maior porque é o judiciário que encaminha e é, muitas vezes, uma imposição judicial. Agora o Ceam é aberto, depende de a mulher procurar, ou seja...O PROVID é um programa muito bom mas acho que até pela redução de pessoal, é preciso fazer uma seleção dos casos a serem acompanhados. (Grupo Focal 7)

A gente deveria divulgar melhor as políticas públicas que temos. Nafavd nunca teve uma propaganda, por exemplo, como é que a sociedade vai saber? Por mais que a gente trabalhe mais nos casos judicializados, ou seja, já tem um recorte, né? O Cras, que é portas abertas total, e do Cras poderia ser encaminhado para o Creas em caso de violência doméstica, eu vejo pouca vinculação pra população de forma ampla sobre esses serviços, eu acho que faz falta. Tem até um folder que fala sobre as instituições que atuam em caso de violência contra a mulher. Você vê que a arte não chama atenção, chega até a dar uma certa repulsa, as informações são muito secas, não dá vontade de ler, de saber mais. A gente quando tem encontro com as redes, a gente entrega. Fica mais nesses órgãos de assistência social, e a gente vai entregando à medida que faz os atendimentos. A sensação que me dá é que não atinge, não entrega a informação legal...to falando me colocando no papel de cidadão. Acho que o mais difundido é o serviço do 180, agora acho que o resto não. (Grupo Focal 8)

O Ceam tinha que ser o principal canal. Mais do que a DEAM. Mais que a DEAM, deveria ser. Porque, às vezes, a mulher não tem certeza se ela quer registrar uma ocorrência, mas receber o aconselhamento, ela sabe que ela quer. Isso é falta de publicidade do GDF. Defeito de comunicação. (Promotor de Justiça 2)

Participante 1: Até dentro do próprio poder executivo, tem órgãos que não conhecem, não sabem o que é esse serviço. O governador - no caso do governador atual - veio saber o que era um NAFAVD com uma questão de conflito internamente lá. "Ah, existe um equipamento dessa natureza?" Então, assim, não há publicidade. É difícil de você alcançar a população.

Participante 2: E é muito comum, por exemplo, chegar alguém da gestão nova e a gente ter que passar pra eles o que é o serviço, o que a gente faz, como funciona. Por ter total desconhecimento. Mesmo chegando no cargo como gestor. A Casa Abrigo também não é divulgada. Eu faço questão de, no atendimento das mulheres, principalmente, dos homens também a gente fala, mas é no grupo, e das mulheres no individual - de falar: CEAM, NAFAVD e Casa Abrigo. Muitas eu pergunto: "Você conhece a Casa Abrigo?" "Não, não conheço." Parece loucura isso. Mas a maioria diz que não conhece a Casa Abrigo. Aí eu vou explicar, como é que funciona e tudo. CEAM então, menos ainda. Se a Casa Abrigo não é conhecida, o CEAM menos ainda. O NAFAVD também, só que nesse caso a pessoa já está aqui. (Grupo Focal 9)

Não acho que seja bem divulgado de jeito nenhum. Inclusive, a gente aplica um questionário aqui em que uma das perguntas é se a mulher foi informada na delegacia que poderia ir para a Casa Abrigo. A maioria, não temos a estatística, mas a grande maioria responde que não, que não falaram nada para ela. Nem na delegacia, na hora do atendimento isso é passado. (Grupo Focal 12)

Com relação ao conteúdo desejável nas mensagens comunicativas sobre o tema da violência contra mulheres, há, ainda, a preocupação em se falar sobre o ciclo da violência. Mais que citá-lo é importante explicá-lo, novamente, trazer exemplos. Em quase todos os grupos ele é apresentado em forma de esquema lúdico, que viabiliza a explicação das fases. Nesse momento, muitas mulheres concordam “é assim mesmo”, “acontece assim comigo”. Percebe-se que ele é muito citado quando se fala em “romper com o ciclo da violência”, mas poucas vezes é esquematizado, demonstrado, de modo a fazer com que a mulher, e o agressor, se vejam dentro, e como parte dele, e compreendam os comportamentos que os fazem prosseguir em um relacionamento violento.

Isso é válido não apenas para mulheres em situação de risco, para que se enxerguem nessa dinâmica e consigam rompê-la, mas também para a própria sociedade que, muitas vezes, estigmatiza e condena o retorno dessa mulher ao lar ou à relação. Muitas vezes tal incompreensão vem dos próprios operadores do Direito ou dos servidores que trabalham no sistema de Justiça. Difundir aspectos importantes desse ciclo permite expandir o entendimento sobre os motivos desse comportamento, inclusive para além dos limites do sistema judicial. Somente com base nessa compreensão social, é possível acolher melhor tais realidades e contribuir de fato para a mitigação do problema.

Talvez, facilitasse, assim, para as pessoas que não estão vivendo uma situação de violência, compreender isso, como é no julgamento, né? Porque eu acho que é isso. Muitas vezes o que acontece com o sistema da polícia, a coisa das várias ocorrências, eles não querem mais registrar, essa atividade toda. Acho que é importante ser divulgada até pra sociedade, né? Não só pro público que a gente atende. Ainda é muito forte essa ideia de que a mulher permanece na situação porque gosta de apanhar. Muito forte. (Grupo Focal 2)

Outra coisa que eu acho importante também é essa questão do ciclo da violência, de bater muito nessa tecla. Porque é muito comum elas trazerem esse tipo de sentimento também, por exemplo, como vergonha e medo. (Grupo Focal 10)

Chega lá na audiência ou antes da audiência, ela vem aqui na promotoria - e não são raros os casos -, pedem pra tirar a medida protetiva e soltar o réu. Querem desistir do processo porque querem se reconciliar. Dizem que não estão sendo coagidas e tal. E lá na audiência a gente alerta, a gente fala sobre o ciclo de violência: “Olha, você pode estar sendo vítima disso.” E o processo fatalmente é jogado fora, a gente perde todo o trabalho. E em vista desse contexto, a gente chega à conclusão de que às vezes não adianta. A gente vai ter que interferir só pontualmente. O resto, eles têm que se estruturar. (Promotor de Justiça 5)

É que ela está indo ali por conta de um processo, ela de alguma forma também se sente coagida. E pode ser que, dependendo do momento que ela está, da fase do ciclo em que ela está, ela não quer ter aquela fala ali naquele espaço. Mas talvez ela tenha com a enfermeira do posto de saúde, talvez ela tenha com a professora do filho dela...

Então se todo mundo está muito alinhado nessa questão e preparados para não repetir nessa pessoa, às vezes outro espaço vai dar conta de fazer isso. (Grupo Focal 10)

Porque eu noto que virou uma banalização. Nesse aspecto. Uma banalização. Ela ganha e ela acha que é fácil ganhar de novo [deferimento de medida protetiva]. Não é assim. Isso eu noto também quando ela quer retratar. “Eu quero retratar da ameaça.” A prova está bonitinha. Ele ameaçou a vítima na frente da torcida do flamengo. Incontestável a prova. Aí ela: “Eu quero desistir.” Eu fico condoído. Aí ela vai na frente do juiz: “Eu quero desistir.” Porque nesses casos eu só marco a audiência. Porque a prova está muito sólida. Tem que ter uma audiência pra ela confirmar que é um crime de ação penal condicionada. Tem uma prova sólida. E eu explico pra ela: “Olha senhora, se ele te ameaçar de novo dentro de casa e você não tiver testemunha, talvez a senhora nem ganhe a medida. Talvez nem vire uma ação penal. A senhora tem que analisar isso.” Então assim, eu noto uma banalização. (Promotor de Justiça 7)

Com relação aos canais de comunicação, os veículos utilizados, seja para a veiculação de uma campanha, seja para informar sobre políticas, também devem ser considerados. Principalmente se o interesse principal é o contato direto e mais próximo com o cidadão. Hoje muito se fala sobre as mídias sociais e como elas têm o potencial de proporcionar uma relação mais direta com a população, mas é importante pensar se na prática ela é, de fato, efetiva com todos os públicos ou se não existem outros canais que são subutilizados ou sequer considerados em nome de uma pretensa onipresença das mídias digitais.

No plano piloto isso é mais fácil. Os canais de violência estão aí, essas mulheres têm acesso à internet. No Facebook, por exemplo, é muito divulgada a questão dessas violências. Já as mulheres da estrutural, elas não têm nem tempo muitas vezes. Porque elas trabalham muito, a maioria em serviços precários, sem direito a nada. Muito do que elas usam, por exemplo, de internet, tá dentro daquela bolha, de WhatsApp, e olhe lá. A gente percebe uma dificuldade de acesso a canais, à internet. (Grupo Focal 7)

As mulheres e os homens que atendemos aqui não citam tanto as mídias sociais. Mas eu acredito que também favoreça muito. As cartilhas tem uma penetração, mas mais quando elas já estão no sistema de Justiça. Mas tem uma outra coisa também: muitas vezes essas mulheres acabam passando as cartilhas recebidas para outras mulheres. Identificam uma situação de violência e passam. Para quem está na situação acho que a cartilha informa mais. (Grupo Focal 8)

A gente até tem a ideia de produzir um vídeo institucional falando sobre acolhimento, falando um pouquinho sobre a violência, para compartilhar... Uma coisa curta, que dê para compartilhar, por exemplo, por Whatsapp, que eu acho que é a rede social que as pessoas mais têm acesso. E é muito transversal também. De qualquer idade, porte de renda, de escolaridade... Eu acho que é um meio bacana de propor essa forma de comunicação. Mas o material impresso é muito importante também. Porque, por exemplo, as redes sociais, o Facebook, portal da internet, são importantes, mas eu acho que é muito focal, para o público que acessa esse tipo de portal. Por exemplo: as mulheres que vêm aqui, que têm uma realidade de trabalho diferente, não acessam esse conteúdo na internet. É mais via Whatsapp mesmo. O WhatsApp de alguma forma socializou muito a questão das mídias sociais, mas tem muita gente que não tem acesso à internet para entrar no portal, ver um vídeo, conseguir entrar no site... A gente ainda vive em um país que é restrito esse acesso. E aí acho que é importante

ter as diversas mídias. De ter isso, de veicular isso de outras formas. (Grupo Focal 10)

Uma estratégia interessante trazida em alguns desses grupos foi a utilização dos aparatos de comunicação que já existem nas comunidades, em especial, as rádio comunitárias. Ou, ainda, utilizar as redes das comunidades que já estão consolidadas, mas com uma participação efetiva da comunicação social.

Nas regionais, acho que precisa ser feito um trabalho de divulgação desses serviços. Acho que uma divulgação, por exemplo, nas regionais em rádios comunitárias, falando o que é o serviço, como é que o serviço trabalha, qual o acesso a isso, é fundamental. A população precisa saber os serviços que ela tem, não é? Então, isso é algo que eu acho que é de extrema importância: divulgar esses serviços. O conteúdo, acho também algo importante. Porque se a gente tem essa resistência inicial do não saber o que é que é, então, tornar isso sabido é algo importante. Mas, sabido desse lugar. De violência, no sentido restrito, e do que é que é a violência contra a mulher, que é algo muito específico pra se falar a partir da lei Maria da Penha, não é? Então, algo que precisa ser feito nesse sentido é que tem que ser feito dentro de uma linguagem clara (que é outra coisa que eu acho que é falha de comunicação). Eu acho que até tentam explicar pra eles, lá. Mas, é dentro de uma linguagem jurídica. Eles não entendem. A gente precisa fazer a tradução do que é que é termo de audiência, o que é um sursis processual (o que acontecia), o que é uma audiência de justificativa, normalmente eles não entendem. (Grupo Focal 3)

Falta a rede se falar mais. Aqui temos uma rede de atendimento bem estruturada, mas quem de fato participa? Não são todas as instituições. A gente tem uma boa relação com algumas, mas a gente não tem essa interlocução, por exemplo, com o juizado. Alguns promotores a gente tem acesso, mas vejo outros parceiros que não têm esse mesmo acesso a eles. Essa coisa da rede se organizar para enfrentar a violência doméstica, isso ainda tá faltando demais. A melhor comunicação entre os órgãos. Cada um tem um papel, mas se a gente não conversa, não afina o fluxo...Poxa, fica difícil. (Grupo Focal 8)

5.3 ASSIMETRIA DO ATENDIMENTO JURÍDICO AO CIDADÃO

Também por meio dos dados colhidos, percebe-se que há uma assimetria no atendimento ao cidadão, a depender da promotoria, do membro ou da circunscrição em que o indivíduo é atendido. Interfere muito na situação, a própria sensibilização do operador de Direito que está ligado à questão. No caso do Ministério Público, a situação é delicada, uma vez que a ele cabe denunciar o acusado à Justiça ou pedir arquivamento do caso. É ele também o responsável por dar continuidade às ações incondicionadas, ou seja, aquelas que seguem mesmo nos casos em que a vítima desiste. Os arranjos processuais e outros encaminhamentos dependem diretamente do posicionamento do Ministério Público. Ele é a peça-chave na promoção da Justiça. Nesse aspecto, a independência funcional tem grande impacto.

É algo que existe em várias outras áreas. Eu me lembro que eu estava na criminal, eu trabalhava com um colega...eu entendia que um fato era crime, o colega do lado entendia que o mesmo fato não era crime. E se caísse pra mim, eu denunciava, e se caísse pra ele, ele arquivava. E nós dois trabalhando com o mesmo juiz. Dentro do Ministério Público, o instituto aqui que dá espaço pra esse fenômeno acontecer, é o da independência funcional. Quando você vai conversar com os promotores de justiça, todo mundo entende que é algo da mais alta envergadura, e que tem a sua lógica quando você vai trabalhar com crimes de corrupção, crimes do sistema político, pra evitar pressões, isso é importantíssimo. Agora, quando você vai pra um crime de massa, ele exige soluções de massa. E isso exige previsibilidade, né? (Promotor de Justiça 2)

É muito assimétrico, sim. Porque a nossa Câmara [Câmara de Coordenação e Revisão do MPDFT] fez uma recomendação para que as diretrizes distritais com atuação de perspectiva de gênero fossem observadas como material de apoio aos promotores. Mas não teve nenhuma recomendação peremptória. E há um mau entendimento sobre o que é independência funcional. Na verdade, independência funcional está mais ligada à liberdade de atuação do que o modo como se vai atuar. É confundido, assim, a instituição colocar regramentos para atuação com a independência naquele caso concreto. Assim: “Eu vou fazer promoção de encaminhamento, eu vou denunciar, como eu vou agir... E as pessoas, em geral, entendem que independência funcional é escolher se vai adotar ou não o procedimento, se vai seguir ou não orientações das câmaras de coordenação e revisão, por exemplo. É um problema que dispersa nossa atuação, pulveriza, causa assimetrias, uma insegurança jurídica muito grande e até uma violência institucional. (Promotor de Justiça 1)

A questão da assimetria de atuação da independência funcional torna-se ainda mais flagrante quando incidem fatores sociais pungentes, como é a questão de gênero.

Porque inclusive na sentença que condenou o Brasil, no caso da Maria da Penha, lá na Corte Internacional de Direitos Humanos, estabelece que o Estado brasileiro tem que ter ações positivas contra essa violência persistente. E uma delas é a capacitação dos servidores. Nós, membros, não somos capacitados como deveríamos. Nós pedimos remoção para uma promotoria especializada de defesa da mulher e a corregedoria não exige que a gente tenha nem um curso de gênero para acessar esses ofícios. (Promotor de Justiça 1)

Quando a pessoa fala ‘ah, não sei, vou fazer direito’, a pessoa quer botar bandido na cadeia. Quando vem pro Ministério Público, mais ainda, que é o que vai oferecer denúncia. Então, é um perfil que eu acho que, ainda, embora tenha mudado o papel do MP há trinta anos, o que as pessoas têm é isso: é o que bota bandido na cadeia. Como? Porque acontece ao redor, e o bandido de violência doméstica não é bem um bandido, tem todo...então, assim, é uma outra coisa. É diferente, sabe? E, deveria ser tratado de uma forma diferente. Tem impactos na família, sabe? (Grupo Focal 4)

Olha, eu tenho observado um fluxo migratório de pessoas totalmente alheias a uma visão de Direitos Humanos, a uma perspectiva de gênero, nos juizados especializados. Tanto na magistratura quanto no Ministério Público. Não entendo o porquê. Aí a gente poderia passar aqui séculos debatendo esse assunto e não iríamos chegar facilmente em respostas. Não sei o que faz uma pessoa se movimentar para um ofício desses sem, ao menos, se esforçar para entender como funciona a lógica principiológica, paradigmática...E outra: nós não estamos tratando de patrimônio, nós estamos tratando de violência interpessoal, é diferente. (Promotor de Justiça 1)

Como visto ao longo deste trabalho, a questão da violência doméstica é complexa e extrapola aspectos penais e meramente processuais. A atuação da Justiça não se resume a obter sanções, processar e julgar infrações ou crimes. Nesse sentido, é notável a diferença de atuação entre integrantes do sistema judicial, tendo em vista a percepção da situação, do papel da Justiça na questão e até da aplicação da Lei Maria da Penha.

Há quem ainda entenda que a gente não deveria ter tantas promotorias de defesa da mulher, que a gente não deveria ter o suporte institucional que a gente tem (...) Olha, é uma conjectura minha. Eu não tenho isso comprovado, mas eu imagino que seja pelo machismo institucional. Eu acho que a gente aqui trabalha com uma instituição que tem um modelo masculino universal e que as demandas das mulheres são demandas subalternas. Eu acho que não se valoriza essa atuação dentro do Ministério Público. Porque é uma atuação que valoriza a mulher. A mulher, na sociedade, não é valorizada, ela é subalternizada. Vítima de violência então... “É o Estado gastando com um assunto de interesse privado”. Ainda se vê assim. “Ah, mas você está brincando, não é possível.” Já tem 13 anos da Lei Maria da Penha, agora em agosto vai fazer 13 anos.” Não, não estou brincando, não. É assim mesmo. (Promotor de Justiça 1)

A minha opinião pessoal é que eu priorizo um pouco mais a celeridade. Quanto menos o estado interferir nesse aspecto familiar... Eu vejo o atendimento psicossocial às vezes como algo que vai um pouco além do que o Estado deveria fazer. Deveria ser só um subsídio pra gente trabalhar o processo, mas às vezes eles são encarados com algo que vai mudar ou vai determinar o rumo da família. E eu acho que isso vai mais de uma decisão dos próprios membros da família. Então dirigismo não me apetece muito não. Eles têm livre arbítrio. Até certo ponto, a partir do momento em que a gente percebe que há crimes sendo cometidos, aí a gente tem que interferir. (Promotor de Justiça 3)

Todo juiz fica morrendo de medo de indeferir uma protetiva e ter uma tragédia. Isso pauta o comportamento de todo mundo. A medida protetiva pode tirar o cidadão de casa. Então o que acontece: um desvio da Maria da Penha, na minha percepção. A mulher procura um advogado porque quer separar por várias razões. Não podemos generalizar nada, isso é um aspecto. O que o advogado... Quem é que não quer começar uma separação já tirando o outro de casa? Separação é um momento difícil, e nenhum de nós quando separa tem comportamentos totalmente racionais. Seja o homem, seja a mulher. Porque mistura tudo, um monte de frustração, é um momento difícil. Você acredita que tem alguma separação sem que aconteça algum crime? Eu acredito que não. O que eu chamo de crime... É porque crime não é agressão física. Então não tem uma separação... “Eu vou acabar com a sua vida.” Sem um empurrão ali na hora que está... Sem uma ofensa: “você acabou comigo, sua vagabunda”, “você é um corno” ... Tudo isso é crime. É quase impossível você ter uma separação sem que você encontre ali nesse momento difícil que as pessoas estão... As pessoas casam, chamam os amigos, fazem aquela festa, imaginam que aquilo vai ser pra vida inteira. E o negócio deságua. Então é quase impossível existir uma separação sem que haja, de um lado e de outro, alguma coisa que você tipifique como uma infração penal. Porque nós estamos falando aqui de perturbação da tranquilidade. O cidadão que se sente injustiçado porque ele quer separar, mas ele quer que a mulher dê uma satisfação... Pode trocar os sinais. Eu estou colocando a mulher aqui porque é a Lei Maria da Penha, mas não muda também pro homem. Esse descontrole emocional no momento da separação não muda. (Promotor de Justiça 4)

Nota-se que há uma série de políticas públicas que são desenvolvidas nesse caso, mas que nem sempre são consideradas pelos operadores do Direito. Por exemplo, como já destacado aqui, uma das formas de atuação com os envolvidos na Lei Maria da Penha é a intervenção via acolhimento de mulheres e atuação de grupos reflexivos. Em Ceilândia, a campeã no DF em número de ocorrências, não há acolhimentos coletivos nem Nafavds nas promotorias. Há um serviço psicossocial, mas como ele também atende outras áreas, os atendimentos nos casos de violência doméstica são muito limitados. Há Nafavds em promotorias de nove regiões administrativas do DF, mas não tem nenhum em Ceilândia.

Aqui em Ceilândia tinha [Nafavd]. Por falta de interesse, me falaram, foram fechando até fechar tudo. Quando eu entrei aqui não tinha nada realmente. (...) O que eu vi quando era defensor e tinha esses encaminhamentos é que era maravilhoso. Os homens se transformavam. Todos quando eu via na outra audiência - porque a gente tinha esse retorno, do depois - nossa, ele era outro homem. E realmente, o índice de reincidência era muito menor. Então a gente hoje, se pudesse ter isso, seria muito melhor. Mas como não pode, a gente não aplica. Mas acho que seria maravilhoso. (Promotor de Justiça 6)

Eu não tenho o costume de encaminhar ninguém. Até porque já tomei conhecimento de casos em que era feito o encaminhamento do agressor na fase de medida protetiva, que é uma fase ainda preliminar. Uma fase em que a gente ainda não se debruçou especificamente sobre o assunto, mas estamos tomando decisões a partir da aparências. (Promotor de Justiça 3)

O que acontece: a gente é um setor de assessoria. Então a gente trabalha sob demanda do promotor. E a violência doméstica, a atuação dos promotores tem muito a ver com a compreensão deles também, enquanto... pessoas. Existe um certo ativismo também. Então, por exemplo: a gente é muito demandado aqui, nessa área, porque a gente tem promotores que têm um certo perfil de atuação. Lá em Ceilândia, tem um outro perfil - talvez do próprio juizado, das próprias promotorias - que não demandam esse trabalho. Porque a gente, enquanto setor psicossocial, trabalha sob demanda. Dos promotores, em especial. Então se a gente não é demandado, fica muito complicado de atuar. (Grupo Focal 10)

Se essa forma de tratamento (com os homens) tivesse diminuindo os feminicídios... Mas não diminui, não vai diminuir. Sabe porquê? Porque isso é um crime passionai. O criminoso passionai não vai deixar de matar a mulher porque a pena passou de 10 para 20 anos. Essas ofensas não estão diminuindo. Pelo contrário, está... Não estou dizendo... Pelo contrário, porque assim... O que nós assistimos é um aumento louco. (Promotor de Justiça 4)

Essa assimetria também é vista em outro ponto sensível ao longo do processo judicial: a suspensão condicional do processo. Como já informado neste trabalho, tal suspensão é vista como instrumento de monitoramento da situação e de encaminhamento de homens para medidas que ensejem a mudança de comportamento, como os grupos de agressores. No entanto, tanto STF quanto STJ já decidiram que tal mecanismo não pode ser aplicado a situações que

evolvam a Lei Maria da Penha. Todavia, o que se percebeu com essa pesquisa, é que muitos promotores de Justiça e juizados ainda aplicam a medida. De novo, aplicar ou não parte de um arranjo entre promotoria e juizado e a decisão depende do promotor, juiz e defensor que atuam no caso.

Esse acordo a gente não faz mais, porque tem uma vedação na súmula do STJ e o STF também já disse que não aplica. Mas tem alguns juízes aqui no DF que aplicam, e eu fiquei sabendo disso recentemente. Eu nem sabia. Tem alguns juízes que aplicam mesmo. Me disseram que chega ao ponto de que tem, na mesma vara, dois promotores que aplicam e dois que não aplicam. Eu fiquei até meio chocado. (Promotor de Justiça 6)

Então, tem vários juízes e promotores que ainda entendem que é cabível aplicar a suspensão (e têm aplicado). Há também uma quantidade enorme que entende que não cabe aplicar, e não tem aplicado. Aqui em Brasília, até o início desse ano, era meio a meio. Eu não aplico, o colega ali não aplica, mas o colega aqui aplicava e o outro de lá também. No início desse ano teve a mudança de entendimento de um juiz e o outro colega aqui também mudou, e aí acabou entendendo que não aplica mais a suspensão condicional do processo. (Promotor de Justiça 2)

Esse assunto andou de forma desigual nos estados. Em outros estados aplicou-se a literalidade da lei, que é vedada a aplicação e tal. E aí fatalmente o assunto foi levado à terceira e à quarta instâncias - STJ e STF -, que se posicionaram de forma definitiva. Se eu não me engano tem um anunciado do STJ vedando a aplicação da suspensão condicional. A partir daí, desse pronunciamento mais definitivo, é que o TJ daqui deixou de aplicar a suspensão. Então eu posso te falar com relativa segurança que hoje acho que nenhuma circunscrição ainda aplica a suspensão. (Promotor de Justiça 3)

Essa contradição de interesses e formas de ver o mundo incide diretamente no trabalho da comunicação social, que também molda sua atuação de acordo com o operador do Direito que está à frente da questão a ser divulgada ou trabalhada.

Algumas coisas a gente divulga sem aprovação [do promotor], mas quando é muito, muito assim... São poucas, é muito raro a gente divulgar algo assim. Só se é uma replicação de uma nota do MPF, por exemplo. Como foi em uma nomeação, ou alguma coisa assim.

Mas falando de um caso concreto, ou então de uma atuação específica, tem que aprovar.

Pesquisadora: ainda que você ampare isso, por exemplo, em uma necessidade de um cidadão, né? Não é bem atendido, eu imagino. Porque quem entra em jogo nessa história...

Produtor de conteúdo 1: Sim, porque nessas matérias especiais, a gente acaba falando de uma maneira geral. Mas o nosso dia a dia é divulgação de casos concretos, né? E o caso concreto é um promotor natural que responde por ele. Então a gente precisa ouvir esse promotor. A gente precisa saber se ele quer divulgar. Se ele quer dar publicidade àquilo.

Pesquisadora: E se ele não quiser?

Produtora de conteúdo 1: A gente não dá. (Produtora de conteúdo 1)

A gente não tem uma política em sistematizada disso. Que a gente consiga fazer isso automaticamente. E não tem nenhuma diretriz mesmo, da administração. “Olha todo 8 de março tem que fazer uma campanha contra a violência doméstica.” Então não

tem essa orientação, é muito do nosso feeling aqui, vamos dizer, de pautar isso. Ou muito de quem está à frente. Se é uma pessoa mais engajada no ponto de vista comunicação, não estou nem falando do ponto de vista da matéria que ela trabalha, aí a gente consegue fazer mais coisa. Se for uma pessoa menos engajada ou mais ocupada, a gente consegue fazer menos coisa. Então a gente é muito refém mesmo da disponibilidade dos promotores que tratam dessa matéria. Eu vou dizer assim, uma coisa que... O que acontece ainda: violência doméstica, como racismo, como violência contra a criança, adolescente e tal, violência sexual contra a criança e o adolescente... Todos eles ainda têm um facilitador pra gente da comunicação, que é existir o Núcleo de Direitos Humanos. Porque nas matérias que são espalhadas pelo DF, invariavelmente, quando tem uma matéria assim... Por exemplo: se a gente fosse fazer uma campanha de cunho geral, a gente teria que meio que eleger um [porta-voz], que provavelmente vai ser por proximidade, ou alguém que a gente goste mais, ou que goste mais da gente. Essa pessoa vai ser a grande orientadora dessa campanha. Ou seja, vai ser muito do gosto da pessoa que a gente consultou. Assim, o “gosto”, é mais da percepção daquela pessoa. (Produtor de conteúdo 2)

Nós temos aqui disputas ideológicas. O que é natural, porque a sociedade tem disputas ideológicas. Afinal de contas, a gente vive um pluralismo de ideias. Então, evidentemente que isso se reflete aqui dentro. Mas o que eu quero dizer é que: tem alguns assuntos que são inegociáveis. Podemos ter qualquer tipo de ideologia, mas como promotores de Justiça, nós precisamos ter um olhar focado na promoção dos Direitos Humanos. Isso não é opção nossa. Pode ter qualquer tipo de ideologia, de direita, da ultradireita, de centro, centro-esquerda, esquerda... Não interessa. Mas na defesa dos Direitos Humanos, no acolhimento de pessoas em situação de vulnerabilidade, é indissociável do cargo do promotor de justiça um tratamento mais humanitário. Visão de defesa mesmo. Não tem como se pensar que um Ministério Público não vá defender Direitos Humanos. Então assim, está além das posições ideológicas. Não deveria ser uma questão aqui dentro, sabe? Mas ainda é. E isso se reflete na comunicação. Na medição das palavras, das expressões, na redução dos incômodos, como a gente se relaciona e se comunica. Porque é uma cultura organizacional. Quando a gente fala, né? Não só as decisões que a gente faz. Por meio dos nossos pareceres, as ações que a gente promove - judiciais, extrajudiciais... Mas o nosso modo de conversar com o mundo reflete a nossa postura organizacional. (Promotor de Justiça 1)

Eu acho o nosso Ministério Público muito tímido em relação à comunicação. É bem diferente, por exemplo, do MPT. O Ministério Público do Trabalho realmente trabalha a comunicação estratégica para a valorização dos Direitos Humanos. Eu não vejo isso aqui no Ministério Público do Distrito Federal e Territórios. O que eu vejo são estratégias para medir as palavras, para que a informação saia bem redondinha e não incomode ninguém. E as pautas difíceis, as pautas que precisam de uma postura institucional mais arrojada, não se tem aqui. Por exemplo em relação à própria defesa dos Direitos Humanos. Até a expressão “Direitos Humanos” não é usada aqui. “Vamos colocar ‘Direitos Fundamentais’, ‘Direitos Cívicos’, ‘Direitos do Cidadão’.” Mas não se fala “Direitos Humanos” na comunicação do Procurador Geral de Justiça. (Promotor de Justiça 1)

Também varia muito a percepção que os membros têm da comunicação como ferramenta, como apoio ao enfrentamento da violência contra a mulher. Muitos a enxergam como uma aliada, mas não em um primeiro momento. Nem sempre ela é apontada espontaneamente como um dos aspectos que interferem na questão. Talvez na esfera midiática, mas quase nunca na própria comunicação do Ministério Público, do diálogo com o cidadão. Ao serem questionados, todos os promotores concordam que a comunicação pode sim ser uma ferramenta relevante, mas ainda

assim nota-se que alguns a percebem como peça fundamental, como estratégia real de enfrentamento, e outros, talvez a maioria, apenas como um fator meramente instrumental, apenas um difusor ou replicador de determinadas informações.

Eu acho que a gente tem que entender que não deve existir mais essa divisão, atividade-fim e atividade-meio. Não existe isso mais aqui dentro. Isso cria uma hierarquia de saberes que nos enfraquece. Porque perante a sociedade, tudo o que nós produzimos tem o mesmo valor. Se é uma denúncia ou se é uma reportagem, tem o mesmo valor. Isso nos enfraquece internamente. A gente tem que parar com isso. E também reforça disputas de poder, que são ruins pra visão que a sociedade tem da gente também. Teria que pensar mais profissionalmente a comunicação. Porque a gente produz tanto nos feitos que ninguém fica sabendo. A gente não investe em comunicação. E se a gente quer ter esse potencial transformador, de transformação social, a gente precisa se comunicar. E se comunicar valorizando os Direitos Humanos, falando “DI-REI-TOS HU-MA-NOS”. Falando com uma pauta emancipatória para as mulheres. Não ficar divulgando um monte de situação... “O que vocês tratam ali?” “Ah, nós estamos trabalhando em prol das mulheres, das vítimas.” A gente usa muito “vítima, vítima, vítima.” Então a gente está naquela visão ali ainda de colonialidade. Instituição, cidadão, promotor, vítima. A gente está no século retrasado em termos de comunicação interna e externa. Sinceramente. (Promotor de Justiça 1)

Porque a gente está falando, aí, de estratégias, talvez, de prevenção primária; no sentido de que a imprensa (aí, os órgãos de comunicação social), os órgãos públicos também colaboram nisso, num papel essencial, em desconstruir a cultura machista, sexista, que é o que fomenta a violência contra a mulher. Não é? Então, o trabalho de educação nas escolas, o trabalho de reconstrução da cultura, o trabalho de como a mídia apresenta a mulher na publicidade (como objeto e não como sujeito). Isso tudo tem um papel essencial pra desconstruir o que ‘tá na raiz do problema. Não é? Aí, talvez entre no segundo ponto, uma prevenção secundária, aí, que é o dialogar com os grupos de risco. Quer dizer, existem grupos de mulheres que estão em risco de sofrer violência, então... já estão sofrendo violência, mas num estágio inicial ainda, do ciclo da violência crescer e se tornar uma violência crônica, e, portanto, eu preciso comunicar com esse grupo de mulheres, que eu ainda não sei exatamente quem é, e que, ‘olha, se você sofrer alguma violência pode, como a gente, dar ocorrência na delegacia, existe um centro especializado que vai te prestar apoio psicossocial; você pode pedir uma medida protetiva, que vai dar direito a isso, isso e isso. Enfim, essas são as políticas públicas que existem a sua disposição, e de estimular a mulher a pedir socorro - isso é uma estratégia importante. Por que? Vários estudos têm indicado que as mulheres que são vítimas de feminicídio, eu te digo que é algo próximo de 80%; 80% das mulheres que foram assassinadas, em condições de violência doméstica já vinham sofrendo outros atos de violência antes do episódio letal. Mas, apesar disso, dessas 80%, só umas 20% delas que já tinham registrado ocorrência. Então, você tem uma quantidade enorme de mulheres que sofrem violência, que não registram a ocorrência policial que, lá na frente, são vítimas de feminicídio. (Promotor de Justiça 2)

Eu acho que tem sim uma abrangência [da comunicação na violência doméstica]. A comunicação institucional, os canais de comunicação do MP nas redes sociais e tal... Eu acho que inclusive isso já é feito. Eu vejo várias campanhas não só de violência doméstica, mas trânsito, de conscientização... Eu acho que é aquela coisa: água mole em pedra dura, tanto bate até que fura. É um trabalho de formiguinha, mas é importantíssimo. Melhor do que não ter. Eventual trabalho em escola, de palestras, iniciativas pontuais, talvez... Isso eu acho que já vem sendo feito. (Promotor de Justiça 5)

Um dos pontos levantados, tanto nos grupos focais quanto nas entrevistas, diz respeito à necessidade de capacitação e alinhamento com relação às questões de gênero também com o público interno. Muitas vezes há conscientização e um trabalho mais sensível nas áreas especializadas, mas é preciso lembrar que o usuário passa por inúmeros setores no sistema de Justiça, que pode não interagir ou comunicar-se com essas pessoas de forma coesa.

A gente precisaria trabalhar em uma transversalidade de gênero aqui dentro. Da comunicação à atividade fim, do setor psicossocial à atividade fim. Quando a gente pensa em transversalidade de gênero - aí eu trago também aquela diretriz lá da Conferência Mundial sobre os Direitos das Mulheres, de Beijing, esse tema da transversalidade, *gender mainstreaming*, coloca a perspectiva da transversalidade não só pra formulação das políticas públicas, mas coloca essa transversalidade como uma exigência de todas as instituições funcionarem de forma transversal. E aí nós temos que pensar em equidade de gênero nos espaços de decisão, investimento em capacitação, em sensibilização. (Promotor de Justiça 1)

Mas tem muito a ver com isso mesmo, que depende da percepção de cada um do que é papel dele ou não. Tem muitos que ainda atuam muito nessa perspectiva só da apuração criminal e a parte protetiva fica um pouco a desejar. E é aquilo que a gente falou no acolhimento: ainda é uma construção social que perpassa todos os órgãos. E o Judiciário não está livre de... Ainda sofre com esse bicho-papão de falar de gênero, de falar de papéis de gênero. Então cada um meio que fica ali na sua caixinha. E a gente, dentro dessa hierarquia também, a gente tem a nossa limitação de atuação por essa demanda. Mas eu acho que é fundamental até essa comunicação, porque a gente pensa muito no público externo. Mas a gente pensa muito pouco também em como a gente está formando esses servidores que fazem... O atendimento não é só no psicossocial. A Secretaria de Violência Doméstica atende, a recepção, os analistas processuais de qualquer área. Como a gente pensa essa formação para todo o órgão? Porque não é só... É ótimo a gente sempre que está disponível, que é possível, a gente participa de formação. Mas o atendimento não é só nosso. Essa mulher, esse autor, esse homem... Ele passa em diferentes espaços aqui na promotoria. Como a gente está preparando esses outros servidores para lidar com essa temática, para entender as demandas da mulher, para entender como funciona o ciclo da violência, quais são as formas de violência. Para também não promover uma revitimização (Grupo Focal 10)

Mas olha só que triste, porque nós somos uma instituição que teve um contorno amplo, porque os movimentos sociais assim quiseram. Lutaram para que o Ministério Público fosse o que o Ministério Público é hoje. E hoje a gente fecha a porta para o movimento social.

Pesquisadora: Por que que a gente fecha a porta?

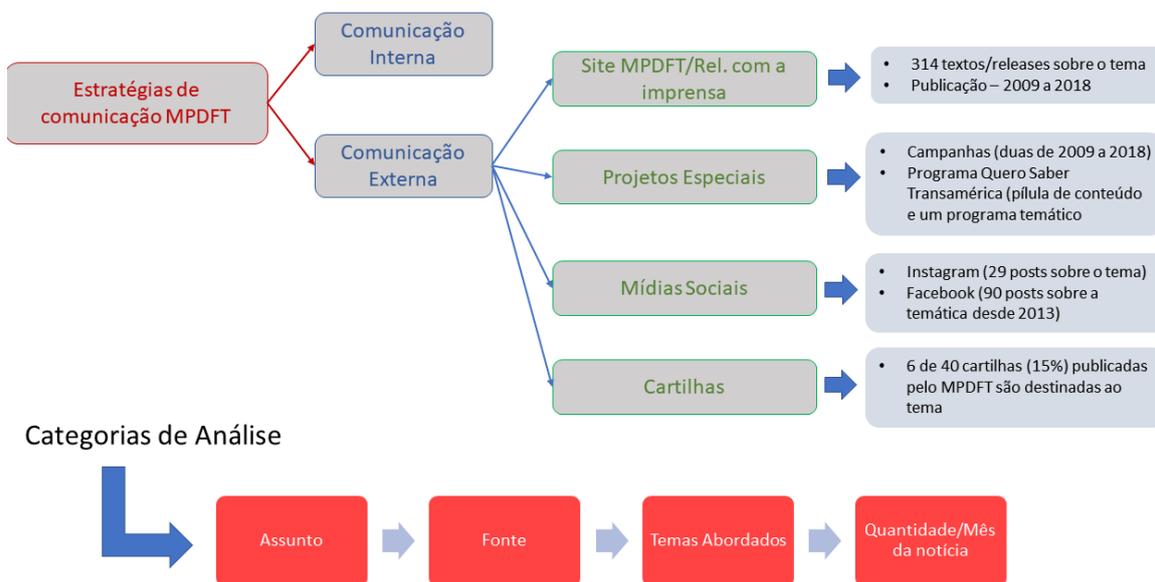
Eu acho que é por conta de uma má visão da missão institucional. Uma visão que ainda está no atraso de 30 anos da Constituição. É como se a gente tivesse um Ministério Público de vanguarda, mas as pessoas que estão na engrenagem trabalham com um Ministério Público de antes de 1988. (Promotor de Justiça 1)

5.4 SOBRE AS ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

As estratégias analisadas foram divididas nos seguintes grupos: *site* do MPDFT e relacionamento com a imprensa, projetos especiais (campanhas e programa Quero Saber Transamérica), mídias sociais (Facebook e Instagram) e cartilhas, conforme sintetizado no

quadro abaixo. Além disso, ao final deste capítulo, há um pequeno levantamento de estratégias de comunicação sobre a temática no GDF.

Figura 24: estratégias de comunicação



Fonte: elaboração própria

5.4.1 Site do MPDFT

A página do MPDFT pode ser apontada como principal canal de comunicação do Órgão. É principalmente por meio desse espaço que a Instituição publiciza ações, divulga projetos e informa sobre assuntos relevantes para seus públicos de interesse. Para entender mais sobre a presença da temática da violência contra a mulher nesse veículo, foi feita análise de todas as notícias relacionadas ao assunto. Para o recorte temporal, a ideia inicial era levantar as notícias veiculadas desde a edição da Lei Maria da Penha. Como o *site* só disponibiliza notícias publicadas a partir de 2008, devido à mudança do sistema que hospeda a página, optou-se pela análise das notícias publicadas nos últimos dez anos, ou seja, de 2009 a 2018.

Os dados foram levantados entre novembro e dezembro de 2018. O plano utilizado nessa pesquisa foi entrar na página de notícias do respectivo ano e pinçar, pelo título, as notícias que abordavam o objeto desse estudo, uma vez que o sistema de busca do *site* é pouco eficiente. Dessa forma, foi possível listar os textos que versavam sobre o assunto, tendo em vista não apenas as palavras-chave relacionadas ao tema, como também notícias que não traziam

necessariamente esses termos no título, mas estavam relacionadas com o assunto, por exemplo: “MPDFT consegue condenação de homem que matou ex-companheira”.

Desse modo, foram identificados 314 textos sobre o tema, em um universo de 4.626 notícias publicadas no *site* da instituição. Isso significa que, de todos os assuntos abordados nas matérias do MPDFT, apenas 7% abordavam de alguma forma a violência cometida contra as mulheres. Pode-se afirmar também que, ao longo dos anos, o assunto passou a ter mais visibilidade no *site* da instituição, com o aumento progressivo das matérias destinadas ao tema, com exceção de 2009. Foram 46 notícias dedicadas ao tema em 2018; 36 em 2017; 45 em 2016; 33 em 2015; 32 em 2014; 28 em 2013; 26 em 2012; 14 em 2011; 18 em 2010 e 36 em 2009.

Figura 25: quantitativo de notícias



Fonte: elaboração própria

Como já descrito neste estudo, uma das categorias de classificação das notícias levou em consideração o assunto. Foram divididas em acordos firmados entre MPDFT e demais instituições públicas e privadas que atuam na questão; informativos sobre o Projeto Tardes de Reflexão, já mencionado neste trabalho; ações do MPDFT, que abrangem atuação na chamada atividade-fim do órgãos, ou seja, denúncia de acusados, obtenção de condenação pelos crimes cometidos, recomendações expedidas para cumprimento por parte de determinados órgãos, entre outros.

Outra categoria elencada, é a de eventos, que inclui seminários, oficinas, reuniões e encontros para discussão e aprimoramento do tema que tinham o MPDFT como promotor ou participante da iniciativa. Por fim, as matérias que não se enquadraram em nenhum desses grupos, foram classificadas como “outros”. Aqui foram incluídas, por exemplo, matérias especiais em

comemoração à Lei Maria da Penha, ou sobre a taxa de feminicídio no DF, ou ainda, explicando a atuação de algum setor do MPDFT envolvido na questão.

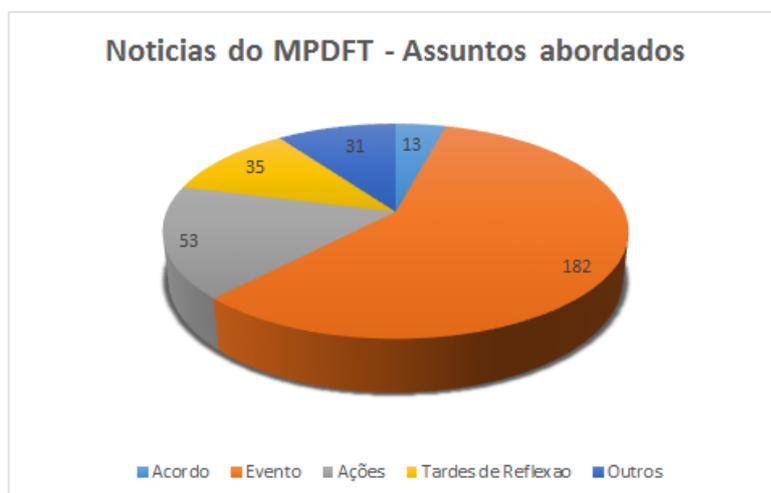
Com essa classificação, percebe-se que a grande maioria das notícias publicadas no *site* do MPDFT estão relacionadas a eventos dos quais a instituição participa. Esse assunto representa quase 60% do total de publicações no site sobre o assunto, somando 182 textos. Essas notícias, de modo geral, informam sobre o evento, as pessoas convidadas, os assuntos debatidos e algumas falas dos participantes.

Em segundo lugar estão as notícias sobre as ações do MPDFT no processo judicial propriamente dito. Denúncias, condenações ou recomendações oficiais feitas a outras instituições somam 53 postagens, o que representa 16% do total de publicações relacionadas a processo.

Notícias sobre o Projeto Tardes de Reflexão, embora recorrentes, somam apenas 35 postagens, das 314 identificadas sobre o tema. Esses textos informam a data dos próximos encontros, os profissionais responsáveis pelas palestras e, não raras vezes, apresentam números sobre participação dos convidados, índice de reincidência dos homens participantes, entre outros.

A classificação “outros” chega a 31 postagens. Nela estão contempladas matérias especiais, como as de aniversário da Lei Maria da Penha, alterações ou proposta de legislação sobre o assunto ou ainda apresentação de pesquisas que contaram com a participação do MPDFT. Por fim, os acordos somam apenas 13 das postagens levantadas.

Figura 26: Assuntos abordados

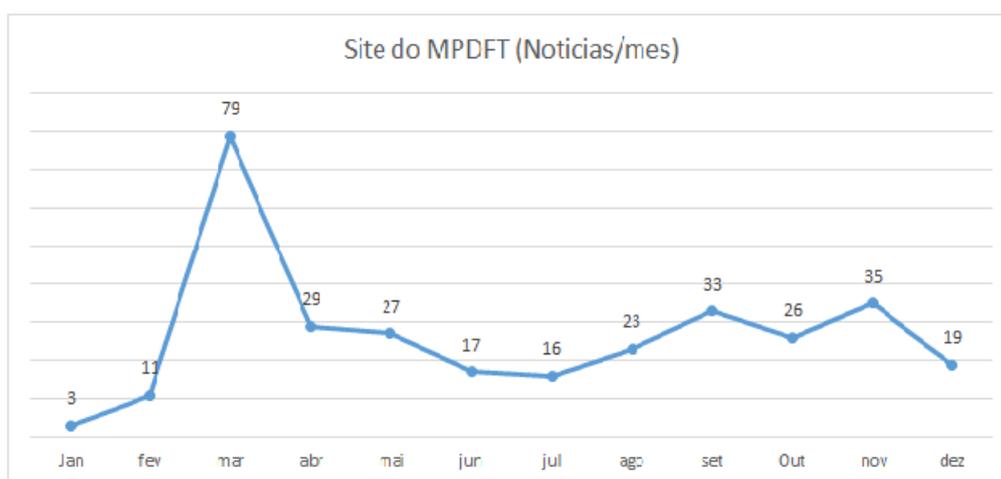


Fonte: elaboração própria

Outro aspecto que chama atenção é a concentração, em todos os anos, de postagens no mês de março: 25% das matérias encontradas foram publicadas nesse mês, 79 no total. A título de

comparação, o segundo mês em quantidade de postagens, novembro, soma 35 postagens, ou 11%, menos da metade do primeiro lugar. Logicamente, a comemoração do Dia da Mulher incide sobre esse número, mas é importante que se diga que os casos de violência contra mulheres ocorrem em todos os meses do ano e a preocupação com a comunicação sobre essa temática deve ser perene.

Figura 27: notícias x mês



Fonte: elaboração própria

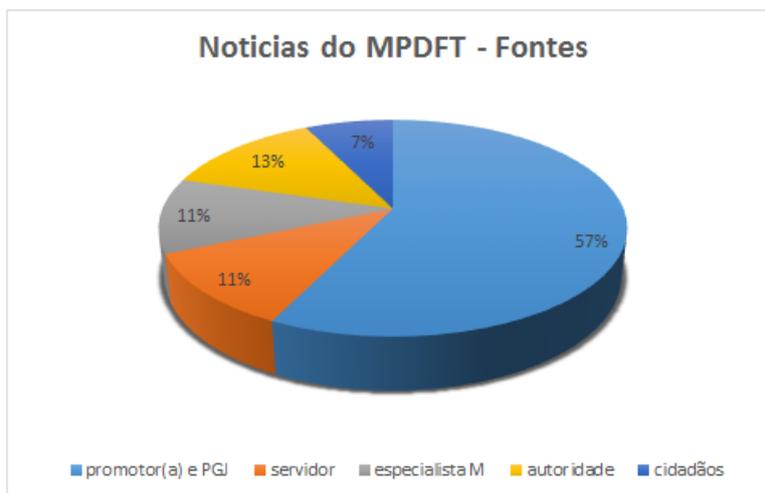
Com relação às fontes ouvidas nas notícias, há também concentração nos interlocutores. Para essa análise, as pessoas cujas falas foram destacadas nos textos foram divididas em promotores (as) e procuradores (as) de Justiça, servidoras e servidores da casa e autoridades externas à instituição: delegados, juízes, ministros, etc. Na primeira categoria estão incluídas, ainda, as falas do chefe administrativo da Instituição, o procurador-geral de Justiça que, entre os anos de 2010 – 2014, foi uma mulher, a segunda a assumir o posto desde a criação do MPDFT. Especialistas (pesquisadores, psicólogos e outros profissionais especializados no assunto) foram acondicionados em outra categoria, assim como cidadãos.

Não são todas as notícias que trazem falas das fontes consultadas, mas em algumas matérias é ouvida mais de uma. Desse modo, foram identificadas 304 pessoas que foram ouvidas pelos produtores dos textos. Dessas, 174 eram promotores (as) de Justiça ou o próprio procurador-geral, o que representa quase 60% das fontes ouvidas. Servidores e servidoras somam 11% das fontes ouvidas, ou seja, cerca de 70% das fontes utilizadas são da própria instituição.

No entanto, depois dos promotores, as fontes preferenciais não são os servidores da Casa e, sim, outras autoridades. Foram identificadas 40 falas desse grupo, ou 13%. Os especialistas

representam 11% do público entrevistado. Em último lugar, aparecem os cidadãos, que são ouvidos em apenas 7% das notícias veiculadas.

Figura 28: fontes



Fonte: elaboração própria

Por fim, foi investigado também o número de textos que abordam os temas relevantes à violência contra mulheres, identificados ainda na fase exploratória desta pesquisa, quais sejam: ciclo da violência; aspectos processuais; estatísticas, desigualdades de gênero e questões afetas à dimensão da violência contra a mulher; histórico, principais garantias, tipos de violência contempladas na Lei Maria da Penha e inovações propostas pela norma, como medidas protetivas.

O que se notou é que poucas notícias veiculadas no *site* da Instituição explicam ou trazem informações sobre tais aspectos. Das 314 notícias encontradas, apenas 70, ou pouco mais de 20%, abordaram esses pontos. A maioria, 25 delas, traz dados estatísticos relacionados à violência contra mulheres no DF e no Brasil. Os tipos de violência contidos na Lei Maria da Penha só são abordados em 12 desses textos, e apenas um deles cita especificamente os cinco tipos e os explica com exemplos. Já o ciclo de violência é citado em oito notícias, mas em nenhuma ele é explicado. Destaque para as notícias sobre feminicídio, seja ele consumado ou apenas tentado. Em algumas dessas notícias, é destacado que a vítima tentou retirar a queixa em determinado momento do processo, o que está diretamente relacionado ao ciclo, e dizer tal

coisa sem essa ressalva não ajuda na compreensão do fenômeno. Em uma das notícias, ouve-se um promotor do Júri⁹ e afirma-se:

Para o promotor de Justiça Bernardo Resende, esse é mais um dos corriqueiros casos em que vítimas de violência doméstica, após agredidas, resolvem perdoar seus companheiros, reatam o relacionamento e tentam afastar a Justiça. "Com tal conduta, os agressores se sentem mais potentes e estimulados a continuar as agressões até que os fatos tomam uma proporção ainda maior, culminando em homicídios ou tentativas de homicídios. A mulher que apanha a primeira vez e perdoa será eternamente agredida".

Aspectos processuais relacionados à LMP, com algum nível de explicação, são trazidos em apenas dois textos. As medidas protetivas são abordadas em cinco textos, em apenas um é lincado um quadro com os tipos e as possibilidades de medidas. Em apenas três textos é realizada a contextualização da Lei, com breve histórico, o que explica porque esses textos noticiam a participação da própria Maria da Penha em alguma atividade realizada pelo MPDFT. Por fim, os canais de denúncia são trazidos claramente em apenas dois dos textos analisados.

5.4.2 Relacionamento com a imprensa

O MPDFT possui uma importante interlocução com a imprensa. Como já apontado nesse trabalho, a instituição é uma fonte privilegiada e seu trabalho quase sempre tem grande visibilidade e impacto na mídia. Para analisar os produtos produzidos pela Secom do órgão tendo em vista esse relacionamento, foram analisados os *releases* produzidos sobre o tema e encaminhados aos jornalistas. Logo no início da análise se constatou o seguinte: os mesmos textos que eram encaminhados aos jornalistas, eram em seguida publicados no *site* da instituição, como notícia. Desse modo, a análise acima descrita contempla e abarca também os *releases* que, embora menos numerosos, estão completamente incluídos no grupo de textos já analisados nesse trabalho.

⁹ As promotorias do Júri defendem o direito à vida e acusam, diante de um *júri popular*, composto por cidadãos as pessoas que praticam crimes dolosos contra a vida (homicídio; infanticídio; aborto; induzimento, instigação ou auxílio ao suicídio).

5.4.3 Projetos especiais

Campanha – 10 anos da Lei Maria da Penha

Essa campanha foi promovida em 2016 na ocasião da comemoração de 10 anos de existência da Lei Maria da Penha. O argumento do vídeo é centrado na sensibilização de mulheres para que elas identifiquem ações de violência e as denunciem. Nele, imagens de flores são cortadas enquanto vozes femininas proferem frases como: “às vezes ele grita comigo”, “mesmo sem querer faço sexo com ele, pois tenho medo”. “Ele me xinga o tempo todo, depois fala que é brincadeira”, “ele me bateu”, “ele sempre me diz que se eu não for dele, não serei de ninguém”, “mas resolvi denunciar”. Ao fundo a trilha sonora é dramática.

A campanha foi toda desenvolvida no âmbito da Secretaria de Comunicação do Órgão e ao final foi aprovada com o promotor de Justiça que, à época, era coordenador do Núcleo de Direitos Humanos do MPDFT. Para tal, não foi realizada uma pesquisa com outros setores ou atores envolvidos, nem internos nem externos à Instituição.

Pesquisadora: Como foi pensado o conteúdo, a música, a ideia dessa campanha? Quem pensou?

Produtor de conteúdo 1: Foi em uma reunião de pauta. A reunião de pauta reúne integrantes de todas as unidades da Secom. E a gente queria fazer um conteúdo especial em vídeo. Na verdade a gente elege o tema do mês. E esse tema do mês a gente tenta fazer uma matéria multimídia. E, provavelmente, a gente escolheu essa matéria como tema do mês em um *brainstorm* mesmo. O pessoal conversando, e tal. Uma coisa que a produção também não fosse muito difícil, porque a gente não tem muitos recursos. Provavelmente tem roteiro dessa campanha. Eu lembro da gente discutindo aqui e tal. E a gente não queria uma coisa alegre, queria uma coisa impactante. De mostrar que a violência vai podando até chegar à violência máxima, que é tirar a vida da pessoa.

Pesquisadora: Nesse momento do *brainstorm*, vocês chegaram a falar com alguém que trabalha com isso aqui no MP, perguntar pra levantar o que seria interessante abranger?

Produtor de conteúdo 1: Não, a gente faz e depois a gente vê. Aí quando estava pronto, a gente mostrou para o coordenador do Núcleo de Direitos Humanos e ele amou. A gente leva pra aprovação, mas sai daqui mesmo.

Produtor de conteúdo 2: Então, na verdade, a gente primeiro pautou que o enfrentamento à violência doméstica naquele período era importante. Porque havia também essa comemoração dos 10 anos da Lei Maria da Penha e tudo mais. E na nossa reunião de pauta, a gente estabeleceu que ia fazer uma campanha como estratégia de divulgação da temática. E aí grupos de trabalho. A gente juntou algumas pessoas e falou: “olha, vamos partir mais ou menos de um briefing.” Qual é o briefing? Que a pessoa se empodere, vamos dizer assim, para denunciar.

E aí esse briefing também foi validado com o promotor de Justiça. A gente falou: “Olha, estamos com uma ideia, e tal. Por aí, podemos fazer nessa linha, de denunciar?” “Pode, tá ok.” Aí fizemos uma proposta de roteiro, também levamos pra ele assumir o termo. Aí, “faz alguns ajustes aqui, ali, e tal” E aí fomos pra execução mesmo, a

produção. Foi super simples, porque também a gente não tem muitos recursos. Mas aí era a ideia que... Já no briefing era: “não podemos gastar muito.” Tudo é de baixo custo, vamos dizer assim. Mas a gente já sabia que seria aquela flor, porque aquela flor também tem um simbolismo, que a Servidora X trouxe... Acho que ela tem uma relação com o empoderamento da mulher, e tal. A música foi uma sugestão dela também, ela queria carregar uma coisa de drama. E tinha que ser uma coisa que estivesse em domínio público, também. Porque a gente não tinha dinheiro pra contratar uma trilha. A servidora X que trouxe, na verdade a proposta. E aí a gente encaixou, achou que funcionava. Porque trazia essa carga dramática. E como ela era de domínio público, e tal, a gente usou. Mas foi mais ou menos assim. Mas nada muito estruturado, sabe?

Campanha Record

Em 2012, em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, o MPDFT desenvolveu campanha em parceria com a TV Record sobre violência doméstica. A campanha foi produzida pela agência Fields e tinha como conceito base "Homens e mulheres unidos pela paz". Ela foi dividida em quatro fases, cada uma destinada a um público diferente. A primeira era focada nos homens, em potenciais agressores. A segunda fase nas mulheres, em geral as agredidas. A fase seguinte trataria a questão dos filhos/crianças, que também sofrem com a violência doméstica. Por fim, a última fase dialogaria com toda sociedade, conclamando-a a não tolerar violência doméstica nem encará-la como um assunto privativo de casal, mas sim como um problema de todos. Apenas as duas primeiras fases, no entanto, foram realizadas.

Na primeira, dedicada aos homens, apresentadores conhecidos do canal declaravam frases com expressões clássicas como “Homem que é homem...”, mas dessa vez elas são seguidas de afirmações de combate à violência doméstica. “Homem que é homem tem honra, e honra seu nome nunca agredindo uma mulher”.

Não foi possível resgatar a campanha direcionada às mulheres.

Projeto Quero Saber Transamérica

O Programa Quero Saber, em parceria com a Rádio Transamérica Brasília, foi idealizado para aproximar o MPDFT do cidadão e responder às perguntas da população. Por meio dele, os ouvintes podem enviar dúvidas sobre assuntos pertinentes à atuação do MPDFT, que são respondidas pelos promotores e procuradores de Justiça.

A interação funciona com o envio de perguntas para a rádio Transamérica por meio do aplicativo *WhatsApp*. As respostas são veiculadas ao longo da programação, no formato de pílulas de conteúdo, com áudios explicativos curtos. Outras perguntas são respondidas por escrito e publicadas no portal do MPDFT. Todo mês, um membro do MPDFT participa de programa ao vivo no estúdio da rádio, com tema determinado, momento em que responde

perguntas dos ouvintes. O programa também é transmitido nas redes sociais e publicado no portal do MPDFT.

Sobre a temática da violência contra a mulher, houve a produção de uma pílula a sobre lei que garante segurança da mulher no transporte público. No caso dos programas temáticos ao vivo, apenas um abrangeu diretamente a violência contra mulheres ao abordar o feminicídio.

Veiculado em agosto de 2018, o programa contou com a participação de um promotor de Justiça que atua em uma promotoria de violência doméstica. Na ocasião, foi falado sobre a lei do feminicídio e explicado aos ouvintes como a qualificadora incide no caso concreto. Choveram perguntas dos ouvintes sobre casos em que a lei pode ser aplicada, se poderia ser utilizada caso uma mulher assassine a outra ou se a lei aplica-se em casos de latrocínio; ou ainda questionando o porquê de ter uma lei específica para isso, se não se trata de um homicídio “como qualquer outro”. O promotor de Justiça foi contundente ao afirmar os aspectos de gênero envolvidos na questão, como a cultura normaliza e tolera comportamentos agressivos às mulheres e como essa conjuntura estimula crimes como o de feminicídio. Também desmitificou-se a ideia do crime passionnal afirmando se tratar de um crime de ódio e não motivado por amor ou pela paixão. Nota-se que situações de interação com cidadãos são oportunos momentos de se trazer questões que são importantes à temática. As perguntas eivadas de machismo e senso comum serviram de gancho para destacar pontos sensíveis, que muitas vezes não são bem retratados nas divulgações institucionais, como a própria discriminação da mulher pela Justiça, a violência institucional ou a revitimização da mulher ou, ainda, a participação da sociedade na construção simbólica do feminicida e na reafirmação de masculinidades que são perigosas às mulheres, tudo com exemplos e reflexões acerca de casos concretos.

5.4.4 Mídias sociais

Instagram

O MPDFT possui perfil no Instagram desde março de 2018. Até novembro de 2018, o órgão já havia realizado 475 publicações na rede social. Dessas, 29 abordaram temas afetos à violência contra as mulheres, o que equivale a 6% de todas as postagens. Por ter atribuição em uma vasta gama de assuntos, os temas abordados nessa rede são difusos. E, embora a violência contra a mulher seja um dos temas mais abordados no Instagram, ele ainda perde quantitativamente, por exemplo, para dicas de português e para posts sobre dias comemorativos, como Dia do Amigo, Dia do Índio, Dia do Abraço, entre outros.

Dos posts publicados sobre o tema, 17 eram referentes a eventos que o MPDFT promoveu ou participou, como palestras, seminários, cursos de capacitação para agentes públicos, prêmios etc. Dois deles explicavam conceito de misoginia e de sororidade. Das 24 publicações, apenas sete traziam dados e informações sobre a LMP, aspectos do processo e questões relacionadas à violência, menos de 30%.

Em abril, por exemplo, foi publicado *card* sobre violência doméstica contra a mulher, informações sobre quem pode denunciar, onde e o que acontece: “será instruída sobre medidas protetivas e como representar contra o autor, fato será apurado no Fórum local, com a presença do promotor”.

Na rede social, o MPDFT produz uma série de *posts* intitulados “Tá na Lei”, que abordam direcionamentos previstos em normas jurídicas. Em um deles, foi informada alteração na Lei Maria da Penha que criminalizou o descumprimento das medidas protetivas de urgência.

Em agosto, na ocasião da campanha Agosto Lilás, realizada todos os anos durante esse mês em comemoração à sanção da Lei Maria da Penha, foi publicado vídeo curto em que um promotor de Justiça explica qual são os cinco tipos de violência previstos na norma.

No mesmo mês, publicaram-se, também, o já citado vídeo em que flores são cortadas. Uma espécie de infográfico com os seguintes questionamentos e respectivas respostas: “Só é violência quando há agressão física?” e “Quem pode ser o agressor?”, relacionados à Lei Maria da Penha.

Em outubro, publicaram *card* bem completo com conceito de feminicídio, taxa de feminicídio no Brasil, quantidade de promotorias especializadas no tema e canais de denúncia. A postagem veio no bojo de um “surto” de notícias sobre feminicídios que ocorreu em Brasília. Em agosto, três mulheres foram assassinadas em menos de 48 horas. A repercussão dos casos ganhou força também graças à comoção nacional gerada pelo assassinato de uma mulher pelo marido, no Paraná, que foi quase todo registrado pelas câmeras de segurança do prédio em que moravam. Em novembro, em celebração ao Dia Internacional pela Eliminação da Violência contra a Mulher, no dia 25, foi publicado vídeo da ONU que conclama a sociedade a se engajar no combate a esse tipo de violência. Nota-se a constante iniciativa, por parte da Secretaria de Comunicação, de utilizar ganchos para abordar o assunto. A ideia é importante, mas não deve-se minimizar a limitar a divulgação do tema a datas especiais.

A gente tenta pegar as efemérides. Temos feito reunião de pauta mensal para ver as datas e poder aproveitar a data pra fazer um conteúdo especial. Como a temática da violência contra a mulher é uma temática em que o Ministério Público atua fortemente, aqui tem, se eu não me engano, não sei se você fez esse levantamento, mas no país

talvez seja um dos Ministérios Públicos que tem o maior número de promotorias de violência contra a mulher especializadas. Então tudo que se refere a mulher a gente coloca como matéria especial. (Produtor de conteúdo 1)

Destaque para uma publicação que explica a diferença entre os crimes de lesão corporal e vias de fato, um dos mais praticados quando se fala em violência contra mulheres, mas que, da maneira como a veiculação foi feita, não foi relacionada ao tema. Da mesma forma, uma das postagens divulga o canal de denúncia Disque 100, com o apelo de “quebrar o ciclo da violência”, mas não explica esse ciclo, tampouco relaciona o serviço à violência contra a mulher, mas sim apenas a violência cometida contra a criança e o idoso.

Facebook

O MPDFT abriu perfil no Facebook em 2013. Nesse canal, foram localizados, por essa pesquisadora, mais de 90 *posts* sobre a temática, entre imagens, vídeos e *links* para notícias no *site* do MPDFT. Como o sistema de busca do Facebook não é tão exato, a técnica utilizada foi, além de buscar por palavras-chave, tentar resgatar os *posts* pela própria barra de rolagem do *feed* da plataforma.

Desses, 41 informavam sobre eventos, palestras e cursos promovidos pelo MPDFT sobre o assunto, bem como entrevistas concedidas ou artigos assinados pelos integrantes da Instituição sobre o tema. Do total de *posts* publicados, oito foram destinados a informar atuação do MPDFT para denúncia ou obtenção da condenação de determinados agressores, principalmente em casos emblemáticos. No caso do feminicídio da estudante da UnB Louise, por exemplo, houve atualização constante do andamento do processo, inclusive com convite para acompanhamento, via Twitter, da sessão do júri que condenou o assassino.

Fora isso, tem destaque o número de publicações, cerca de 10 *posts*, que noticiaram encontros do Projeto Tardes de Reflexão.

Dos quase 100 *posts* publicados pela temática, cerca de 20 trouxeram conteúdo geral com caráter mais informativo voltado ao cidadão, como canais de denúncia, aspectos relacionados a esse tipo de violência ou dados estatísticos que exemplificam ou refletem a situação da mulher na sociedade brasileira. Dentro desse espectro, apenas um veiculou vídeo que informa os cinco tipos de violência contemplados na Lei Maria da Penha. Um deles instiga a mulher a quebrar o ciclo da violência, mas não o explica. Um explica o conceito de feminicídio e direciona o leitor por meio de *link* leitor para notícia no site do MPDFT sobre as primeiras denúncias oferecidas após aprovação da lei que instituiu tal tipificação penal. Apenas um explica o que é uma medida

protetiva de urgência. Em uma dessas postagens, é veiculado um vídeo em que uma promotora de Justiça, responsável pelo Núcleo de Gênero do MPDFT, fala sobre o número de medidas protetivas concedidas no Distrito Federal e sobre a ameaça ser uma das maiores queixas judiciais relacionadas ao tema. É destacado que, embora não seja considerada de grande potencial ofensivo, ela muitas vezes antecede o feminicídio. O vídeo cita, ainda, que a agressão física é apenas um dos cinco tipos de agressão, mas não especifica quais são as demais. Uma das publicações trouxe o mesmo *card* publicado no Instagram com a pergunta: “Violência é só agressão física?”, seguida de breve explicação. Desde o início do perfil da Instituição no Facebook, foi veiculado três vezes o vídeo das flores cortadas, citado acima.

A interação com os seguidores da página ainda é incipiente, embora seja possível notar um movimento do perfil da Instituição que, desde 2016 passa a responder comentários dos usuários de forma mais constante.

A grande maioria dos posts encaminham, por meio de *link* o usuário para o *site* do MPDFT, instigando o leitor a acessá-lo e a ter uma leitura mais aprofundada ou mais informações sobre o assunto.

É possível perceber também que a quantidade de posts está basicamente concentrada em três meses do ano: em março, 21, quando se comemora o Dia Internacional da Mulher; em agosto, 15, mês de aniversário da Lei Maria da Penha, e em novembro, também com 15 *posts*. Neste mês se celebra, no dia 25, o Dia Internacional de Erradicação da Violência Contra a Mulher.

5.4.5 – Cartilhas

O MPDFT tem 40 cartilhas publicadas sobre os mais variados assuntos. Foram identificadas seis relacionadas ao enfrentamento à violência contra a mulher. O levantamento foi feito por meio de busca no *site* da instituição, que disponibiliza espaço para essas publicações. São elas:

Mulher, valorize-se: conscientize-se de seus direitos!

Publicada em 2012, a cartilha é uma iniciativa do Núcleo de Gênero Pró-Mulher da Coordenação dos Núcleos de Direitos Humanos, seu conteúdo foi formulado a partir de cartilha da Comissão Permanente de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher do Conselho Nacional dos Procuradores-gerais de Justiça (CNPJ) com a colaboração das Promotorias de Justiça de Defesa da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do Distrito Federal, conforme informado na própria publicação.

Ela começa com uma reflexão sobre a realidade da situação que muitas mulheres vivem atualmente no país a partir da música Mulheres de Atenas, de Chico Buarque. Em seguida são listadas situações que indicam que a mulher “está sendo tratada com igualdade pelo homem”, como quando ele “faz com que você se sinta segura e confortável para se expressar e agir”, “ouve você sem julgamento, de forma compreensiva”, “apoia você para que atinja suas metas de vida”, etc.

Também traz uma breve explicação sobre o porquê de se editar uma lei específica para mulheres, como a Lei Maria da Penha.

Em seguida são explicados mitos e verdades sobre a violência doméstica e os cinco tipos de violência previstos na LMP. Também informa “Quem pode ser o agressor”, ou seja, quem pode ser enquadrado pela norma, explica o ciclo da violência, os que são as medidas protetivas de urgência e o que fazer se elas forem descumpridas. Por fim, expõe importância da rede de apoio à mulher, do atendimento psicossocial e listam em uma tabela de serviços de atendimento à mulher tanto do Ministério Público quanto da Defensoria Pública e do governo local.

Violência Contra a Mulher

Editada em 2017, o conteúdo dessa cartilha, bem sintético, foi produzido por uma assistente social e uma psicóloga do MPDFT. São indicadas, brevemente, as principais inovações da Lei Maria da Penha, como a determinação de que a mulher somente poderá renunciar à denúncia perante o juiz e a proibição de penas pecuniárias.

Também aponta como identificar uma situação que pode ser considerada violência, como a de ser acusada, constantemente, de ser infiel; desencorajada a manter relações de amizade com a família e amigos ou privada de trabalhar e de estudar.

A cartilha também estimula a ter um plano de segurança, com ações como indicar previamente vizinhos com os quais se possa contar e estabelecer algum lugar para fugir em casos mais extremos.

Ao final, também são listados serviços do Executivo local, como os Nafavs, Centros de Atenção Psicossocial para Usuários de Álcool e Outras Drogas (Caps) e as promotorias de Justiça.

Vamos Conversar?

A Cartilha *Vamos Conversar?* foi criada em trabalho conjunto entre MPDFT, Tribunal de Justiça do DF, Defensoria Pública do DF, ONU Mulheres Secretaria de Estado do Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos (SEDESTMIDH). Na ficha técnica não fica claro o ano da publicação ou os responsáveis pelo texto. Em forma de quadrinho, a cartilha cita, com exemplos, os cinco tipos de violência, inclusive a cometida por padrões dentro do ambiente doméstico. Também apresenta transversalidade com a situação da mulher negra, transexual e portadora de necessidades especiais. Traz, ainda, informações que nem sempre são disponibilizadas nessa temática, como o fato de que se a agressão ocorrer contra portadoras de deficiência a sanção contra o agressor pode ser acrescida em até 30% e o direito que a mulher tem em receber benefício da seguridade social enquanto estiver em situação de vulnerabilidade social. Também explica o que é uma medida protetiva, como solicitá-la, bem como contextualiza a edição da Lei Maria da Penha. No final, ainda convida a leitora a responder a uma espécie de teste para ajudar na identificação de contextos de violência, em que se deve marcar “sim” ou “não” para as situações descritas de acordo com a vivência de cada uma. Logo depois são apresentados, com uma breve explicação, os canais de atendimento e as atribuições dos diferentes órgãos que atuam na questão.

Mulher, o Gama te Ama

Essa cartilha é um guia prático de serviços prestados pela Rede de Enfrentamento à Violência contra a Mulher do Gama. Nela, são listados os principais órgãos que podem auxiliar a mulher no enfrentamento a esse tipo de violência. Publicada em 2016, ela foi produzida pela própria promotoria de Justiça da região administrativa. Na obra, uma personagem mulher conta a violência que sofreu e os serviços a que teve acesso, separados por órgãos que atuam, como delegacias, Defensoria, Ministério Público, Tribunal de Justiça, entre outros. Incluem nesse rol, inclusive, a regional de ensino, que pode ser acionada para garantir a matrícula dos filhos das envolvidas em outra região dos filhos envolvidos. Iniciativas como a Casa Abrigo e os centros para acolhimento psicossocial são citadas, bem como parcerias para capacitação e profissionalização das mulheres. Ao longo do texto foram inseridos, ainda, boxes com informações sobre a Lei Maria da Penha, os cinco tipos de violência, profilaxia em caso de violência sexual, entre outros. Ao final, além dos principais canais para denúncia, há um mapa da região do Gama, com os endereços dos serviços ali informados.

Tardes de Reflexão - O papel dos homens no enfrentamento da violência doméstica

Das cartilhas editadas pelo MPDFT, duas são destinadas aos homens, ou seja, os agressores que respondem a processo da LMP. A primeira delas foi produzida em 2013 pela Promotoria de Justiça Especial Criminal e de Defesa da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar de Santa Maria.

Nela são explicados, de forma sucinta, o que é a violência doméstica, alguns mitos que contribuem para a ocorrência da violência, as inovações trazidas pela Lei Maria da Penha, o que são as medidas protetivas e os canais de ajuda, como delegacia, Corpo de Bombeiros Militar, Nafavds e CAPS.

Destaque para um capítulo intitulado *E os direitos dos homens?*, em que se explica o porquê da criação de uma lei específica para mulheres. Também esclarece que a norma não implica em desamparo legal para os homens que, se tiverem seus direitos violados, podem registrar ocorrência policial na delegacia mais próxima, como qualquer cidadão.

Direitos e obrigações dos homens no enfrentamento da violência doméstica

Na mesma linha, foi produzida, em 2015, pela Coordenadoria Administrativa das Promotorias de Justiça de Brazlândia, outra cartilha destinada aos homens. Mais completa que a primeira, ela informa logo no início que tem como objetivo “responder a algumas dúvidas frequentes de homens sobre a violência doméstica” e traz um capítulo intitulado “Será que sou Machista”, com reflexões sobre a desigualdade de gênero e sobre a persistência da violência contra a mulher.

A publicação traz, ainda, um breve histórico da Lei Maria da Penha, os cinco tipos de violência contra a mulher, com destaque maior para a violência sexual. Também explica o que é uma medida protetiva, como o homem deve se comportar em relação a ela e apresenta estatísticas sobre a violência sofrida pelas mulheres. Em sistema de perguntas e respostas são esclarecidos pontos como procedimento para visita aos filhos e para buscar pertences em caso de medida protetiva deferida, direito aos bens quando ocorre separação após ato violento, tempo de duração de prisão preventiva, mecanismos de defesa em caso de possível agressão por parte da mulher, entre outros. Há, ainda, a discussão sobre mitos e verdades que envolvem a temática. De todos os produtos analisados, as cartilhas foram as que mais apresentaram informações relacionadas às principais demandas do cidadão tanto as verificadas nos questionários quanto as indicadas pelos Setores de Psicossocial da Instituição. A maioria aborda diretamente informações relevantes para quem enfrenta o processo ou mesmo para potenciais agressores e

vítimas, como os tipos de violência, as medidas propostas pela LMP, o próprio histórico ensejador da norma, etc. No entanto, tais instrumentos são os que menos têm participação ativa da comunicação social do MP.

Produtor de conteúdo 1: A gente é pouco proativo em relação à produção de cartilhas. Na verdade, que eu me lembro a única cartilha que foi uma cartilha pensada pela comunicação foi a Conheça o MPDFT. As cartilhas, normalmente, são demandas do psicossocial. Nós fazemos só o *design* dela, a diagramação. O texto normalmente vem pronto e aqui passa por revisão, mas uma revisão de português e de adequação de linguagem, até porque a gente pensa num texto mais fluido... Não me lembro de cartilha com essa temática que tenha sido proposta pela comunicação. Acho que é uma questão mais de a gente aguardar a demanda em relação à cartilha.

Pesquisadora: Normalmente quem demanda essas cartilhas são promotores ou são servidores?

Produtor de conteúdo 1: Eu preciso confirmar, mas de modo geral eu acho que essa temática pode ser o promotor, mas tem uma participação muito grande do psicossocial. Tem cartilhas que se eu não me engano foram feitas pelo psicossocial, demandadas pelo psicossocial.

5.5 BREVE ANÁLISE SOBRE DIVULGAÇÃO DO GDF

Mesmo não sendo o foco principal deste trabalho, alguns resultados preliminares dos grupos focais indicaram questões relacionadas à divulgação das políticas públicas pelo governo local. Desse modo, percebeu-se a necessidade de checar, mesmo que não profundamente, essas estratégias de divulgação. Para isso, foi feito contato com a Secretaria de Comunicação do GDF a fim de entender os principais veículos utilizados pelo GDF e posterior busca, em fevereiro de 2019, das ações nos canais indicados. As principais divulgações são realizadas por meio de campanhas publicitárias, produzidas em parceria com uma agência de publicidade e veiculadas por período determinado em canais de rádio e TV. Também são utilizados o portal Agência Brasília e o da própria Secretaria de Política para as Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos (SEDESTMIDH).

Do ponto de vista das campanhas, das 97 produzidas entre 2015 a 2018, apenas uma abordou a violência contra a mulher. Com vídeo, spot para rádios e cartazes, as peças traziam como ideia central o apelo a vizinhos, colegas de trabalho ou àqueles que testemunham situações de violências contra a mulher. A mensagem era a de que quem não denuncia é cúmplice de tal violência. O número 156, canal “Fale com o governo”, cuja opção número 6 é destinada ao combate à violência contra a mulher, foi disponibilizado em todas elas. Em uma das situações ilustradas no vídeo da campanha, há a alusão à violência sexual cometida em ambiente de trabalho. Nos cartazes, todas as imagens trazem mulheres com os olhos roxos.

Dentre as 97 campanhas identificadas, alguns *links*, intitulados “Programas de Rádio”, desdobram-se em outros, que são edições, de cerca de 2 ou 3 minutos. Esses programas foram veiculados nos anos de 2017 e 2018 e são de dois tipos: o Brasília na Mídia, em que locutores comentam notícias que saíram nos veículos locais e o Papo Brasília. Ambos trazem informações sobre serviços e programas do GDF e escutam depoimento dos cidadãos abarcados pelas iniciativas informadas. A regularização fundiária, com o fornecimento das respectivas escrituras às famílias, é o tema mais abordado. Além disso, são destacadas ações dos programas Saúde na Família e de combate à dengue, dados sobre a crise hídrica vivida na região, informes sobre inscrições de cursos técnicos e sobre coleta seletiva de lixo, entre outros, em uma gama grande de assuntos.

Dos 44 programetes veiculados em 2018, nenhum noticiou iniciativa ou serviço relacionado à proteção de mulheres contra violência ou violência doméstica. Dos 55 de 2017, apenas três abordaram a questão, informando, em novembro, que o GDF aderiu à campanha “16 dias de ativismo pelo fim da violência contra a mulher” e promoveu capacitação de servidores sobre a temática, além de um projeto de atenção preventiva a mulheres que estão sob medidas protetivas. Não explicam como é a iniciativa ou como ter acesso a ela. Em maio abordaram assédio no metrô, informando que funcionários do transporte seriam capacitados e incentivando denúncias pelo canal Disque 180.

Em abril, informaram, ainda, que a Secretaria do Trabalho diplomou alunas de curso fornecido pela Casa da Mulher Brasileira, mas não citam endereço da Casa ou como ter acesso aos cursos. Também destacaram que é importante ajudar profissionalmente mulheres vítimas de violência e que o GDF teria conseguido vagas de trabalho para essas mulheres em empresa que presta serviços ao Senado Federal. Nenhum dos programas, nos dois anos, veiculou qualquer informação sobre os serviços do Ceam, dos Nafavds ou sobre projetos como o Provid, por exemplo.

No portal da Agência Brasília, *site* oficial de notícias do GDF, foi realizada busca com o termo “Centro Especializado de Atendimento à Mulher”, que localizou 23 matérias, publicadas desde o ano de 2014. Dessas, apenas nove, além de citar o Ceam, explicam o que é o serviço e indicam endereços ou canais de contato. Novamente aqui prevalecem as notícias sobre eventos promovidos ou com a participação de integrantes do governo local. A grande maioria apenas cita que o Ceam faz parte das políticas públicas de enfrentamento ou também realiza atendimentos na Casa da Mulher Brasileira. Nessas notícias, por exemplo, quando o serviço é

citado, não há a preocupação em linkar para a página dos Centros, de modo a utilizar o potencial dos hiperlinks para difundir mais informações sobre o serviço.

Sobre os Nafavds, as notícias são ainda mais restritas. A busca pelo termo “Nafavd” retornou com apenas 16 notícias, a mais recente data de 2014 e a mais antiga de 2011. De lá para cá, ou seja, nos últimos quatro anos, não houve novas notícias sobre o serviço. A maioria dos textos apresentam o serviço e explicam suas atividades, seu histórico e sua presença nas regiões. Quase nenhuma, no entanto, indica canais de contato ou endereços.

No site da SEDESTMIDH, o quadro é um pouco diferente. A busca pelo primeiro termo, também entre aspas, na aba notícias do portal da secretaria, retornou com 31 notícias e pelo segundo, com 66 textos. Embora no *site* da Secretaria as notícias sejam mais numerosas e abrangentes, o acesso ao domínio “www.mulher.df.gov.br” se faz quase que exclusivamente por busca direta no navegador, uma vez que nem no portal oficial do governo do Distrito Federal nem no *site* da Agência Brasil há atalho rápido para a página da Secretaria.

Estudar os mecanismos e as estratégias de divulgação do Governo do Distrito Federal propiciaria material para uma nova pesquisa e dissertação. Como destacado, o foco desta não tem esse assunto como objeto. Esse breve cenário foi promovido com o intuito de exemplificar ou tornar mais tangíveis alguns apontamentos trazidos pelos grupos focais, que indicam, pode-se dizer que de forma unânime, a divulgação tímida dos serviços e das políticas públicas que hoje existem no DF sobre a temática.

Colher e analisar todo esse material gerou uma série de reflexões e observações. Antes de aprofundar essa discussão, no entanto, é necessário lembrar o que foi visto até agora, conforme o quadro abaixo.

Quadro 5: análise

Técnica	Objetivos	Resultados	Discussão teórica relacionada
Observação Direta	Mapear lacunas informacionais	- Lacunas informacionais	Direito à Informação
		- Demandas por informações	
Questionários	Verificar nível de conhecimento dos usuários sobre pontos sensíveis	- Necessidade de atenção à linguagem, aos assuntos e aos veículos utilizados	Comunicação Pública
Grupos Focais	Levantar contribuições à comunicação da temática	- Necessidade de pensar em outras estratégias	- Direito de ouvir e ser ouvido
		- Comunicação descolada do atendimento ao cidadão	
Entrevistas em profundidade	Compreender outras perspectivas, limites e possibilidades	- Promoção da Justiça é assimétrica	- Comunicação estratégica
		- Comunicação limitada à área meio	
		- Comunicação instrumental e não estratégica	
Levantamento de produtos comunicativos	Verificar produtos sobre a temática e a relação deles com as demandas dos usuários	- Pouca congruência entre produtos comunicativos oficiais e necessidades informativas do cidadão	- Comunicação estratégica
			- Comunicação Pública

Fonte: elaboração própria

5.6 ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO X DEMANDA DOS USUÁRIOS

Para finalizar essa análise, é importante retomar as três perspectivas teóricas que ladearam esse trabalho: Comunicação Pública, Direito à informação e comunicação estratégica.

Sobre a primeira, destacamos que, dentre todos os apontamentos e definições do conceito, uma das mais sólidas e presentes nos autores estudados diz respeito à interlocução com o cidadão.

Mais que informar pessoas, é preciso dialogar com elas. Nota-se que a comunicação realizada pelo MPDFT ainda fala muito, mas ouve muito pouco. Praticamente inexitem canais de escuta ao cidadão nos veículos utilizados pela Instituição. Talvez os que mais se aproximem dessa interlocução sejam as mídias sociais, em especial o Facebook. No entanto, nesses espaços, a interação ainda é incipiente e pouco sistematizada.

Diz muito sobre essa questão o fato de que menos de 7% das matérias publicadas no *site* do MPDFT trazem o cidadão como fonte. Os grupos psicossociais representam relevantes momentos de trocas e interações tanto com vítimas quanto com agressores. Por meio deles, é possível identificar as principais demandas por serviços, inclusive os de comunicação. As cartilhas, por exemplo, são produtos que, como vimos, advêm muitas vezes de sugestões, em especial no conteúdo, dos servidores que atendem esses cidadãos. Sua produção é um dos poucos momentos em que a comunicação e um espaço de atendimento ao público se relacionam. No mais, produtos e ações de comunicação são idealizados, pensados e discutidos apenas entre integrantes da Secom e promotores de Justiça. Servidores que atuam na ponta, no fino trato com usuários dos serviços do MPDFT, quase não são escutados nessa cadeia. Cidadãos, menos ainda. Desse modo, percebe-se que aos usuários cabe apenas o direito de ouvir. Fazer com que suas vozes sejam consideradas, ou seja, o direito de ser ouvido ainda não é prioritário para a comunicação do MPDFT. As percepções dos usuários dos serviços ficam restritas aos nichos e profissionais que os atendem, não há a ascensão desse fluxo para a Comunicação, tampouco a capacidade institucional de mudar diretrizes e premissas comunicativas a partir daquilo que é ou não eficaz do ponto de vista de quem é atendido. Contudo, somente por meio dessa escuta, é possível colocar em prática determinadas demandas informacionais, de modo a tornar a comunicação mais assertiva e cidadã. Nota-se, portanto, que a comunicação caminha descolada do atendimento ao cidadão que é realizado diuturnamente pelo MPDFT. Ao agir assim, perde-se a oportunidade de produzir ações comunicativas mais dinâmicas e direcionadas, com base na compreensão direta de centenas de sujeitos que ingressam no sistema de Justiça.

Outro aspecto do conceito de Comunicação Pública, a centralidade do cidadão, ou usuário, no processo de comunicação também não é percebida de forma expressiva na comunicação realizada pelo MPDFT. Fato indicado, por exemplo, pela grande quantidade de notícias publicadas no *site* da instituição, mais de 60%, que são destinadas a divulgação de eventos, seminários, palestras, falas e pontos de vistas dos promotores de Justiça ou de outras autoridades. São poucas ou quase inexistentes as notícias que trazem efetivamente serviços direcionados aos cidadãos. Percebe-se, portanto, que o foco da comunicação da instituição é autorreferencial, ou seja, volta-se constantemente para ela mesma, seus integrantes, suas ações e posturas.

A dimensão da linguagem, tema muito destacado por Zémor (2012), também é importante nessa equação e, como já mencionado nesse trabalho, é especialmente sensível no ambiente judicial do Brasil. Clareza, precisão e simplicidade na forma de se comunicar não só garantem o acesso e a apreensão de informações relevantes ao usuário e, portanto, facilitam o direito à informação,

como também instigam e oportunizam a ação participativa do cidadão. Como visto, a linguagem jurídica ainda representa um entrave considerável para a acessibilidade à Justiça e para própria viabilização da Comunicação Pública em seus órgãos.

Desse modo, os mecanismos utilizados nessa pesquisa demonstram que o espaço para a Comunicação Pública no MPDFT ainda não está consolidado. A efetivação dessa comunicação ainda carece de ações e iniciativas que coloquem o cidadão no centro do processo comunicativo. O resultado dessa centralidade é a estruturação de uma instituição que sabe falar aos usuários, mas, acima de tudo, sabe ouvi-los (GERALDES e SOUSA, 2014).

Por meio da observação direta e da aplicação dos questionários, foi possível identificar uma série de lacunas informativas que dizem muito sobre a preocupação da Instituição na transmissão de informações aos cidadãos. É sintomático perceber que 44% das mulheres alegaram que ainda têm alguma dúvida em relação ao processo judicial e 58% declararam que não foram completamente informadas sobre as etapas do processo e das consequências para ela e para seu agressor. No caso dos homens, cerca de 44% indicaram que as dúvidas acerca do processo não foram sanadas completamente. Também é preocupante o fato de que quase metade das mulheres entrevistadas afirmaram que não conhecem completamente os direitos a elas conferidos pela Lei Maria da Penha. Mais alarmante ainda é quase 80% das mulheres indicarem não conhecer completamente os tipos de violência previstos na norma. Ao não conhecê-los, elas não os identificam e, portanto, não os denunciam. As pistas levantadas por esta pesquisa indicam que é expressivo o número de pessoas que ainda desconhecem a legislação de enfrentamento da violência doméstica, os desdobramentos do processo judicial viabilizado pela Lei Maria da Penha ou, ainda, cada aspecto desse tipo de violência.

Desse modo, identificou-se que as dúvidas constantes dos usuários se dividem em três aspectos. O primeiro diz respeito à própria confusão acerca de termos, sentenças e explicações, relacionadas ao caso concreto de cada agressor e vítima. Há também o desconhecimento da própria Lei Maria da Penha, o conteúdo da norma. Por fim, soma-se a essa incompreensão o próprio desconhecimento sobre o sistema de Justiça, seus atores e operadores.

Todos esses aspectos estão diretamente relacionados à outra perspectiva trazida nesse trabalho: o direito à informação. Nota-se que a comunicação pouco contribui para a transmissão efetiva desses esclarecimentos ou, conforme a ideia de Tristão e Musse_(2012), para o acesso dos cidadãos a essas informações e, portanto, aos direitos a eles destinados.

Conforme vimos acima, os produtos comunicativos que abordam pontos relevantes para a compreensão mais aprofundada da Lei Maria da Penha não são numerosos. Das postagens

publicadas no *site* e nas redes sociais da Instituição, a quantidade das que contemplam de fato as lacunas informacionais indicadas pelos entrevistados nessa pesquisa é ínfima. É perceptível que a comunicação realizada pelo Ministério Público poderia viabilizar uma série de informações que são caras aos cidadãos, em especial às vítimas e aos agressores que já enfrentam processo judicial. No entanto, não há um trabalho perene, concreto, nesse sentido.

Do ponto de vista da compreensão da Justiça, seus operadores e atores, é preciso pensar em ações de comunicação que tenham como temática a própria explicação e ilustração de seu funcionamento. Algumas iniciativas nesse sentido já foram identificadas, como as postagens do Instagram intituladas *Saiba o que é*. Embora bem-vindas, tais ações ainda ocorrem predominantemente no âmbito das mídias sociais.

Também é importante destacar que, além de disponibilizar as informações, é preciso fazer com que as pessoas se apropriem delas e as utilizem para a efetivação de direitos. Apenas disponibilizá-las em um espaço, seja *site*, seja post, seja cartilha, pode ser insuficiente, como nos indicou Duarte (2012) ao destacar que predomina em órgãos públicos a política do já fizemos nossa parte foi feita, já que os dados estão na internet.

Também como já visto, é unânime entre os participantes dos grupos focais que tanto homens quanto mulheres arrastam dúvidas e incompreensões ao longo de todo o processo judicial. Embora haja o argumento, em certa parte correto, de que cabe ao defensor, seja público seja privado, a transmissão de informações relacionadas ao caso concreto do cidadão, é impossível ignorar que a Justiça se efetiva por meio de um sistema, uma teia de serviços, em que estão também presentes o acusador, ou seja, o Ministério Público, e aquele que julga, o Judiciário. Nesse sentido, parte da responsabilidade pela transmissão de tal conteúdo deve ser compartilhada entre esses atores.

Trata-se, portanto, de um aspecto eminentemente comunicativo: a Justiça como um todo não se comunica a contento com o cidadão. Há barreiras que vão desde o servidor que atende no balcão de uma vara ou promotoria até o promotor que inquirir vítimas e agressores e o juiz que preside audiência, julga e expede sentenças. Esse cisma comunicativo também pode ser entendido por meio da última perspectiva teórica desse estudo: a comunicação estratégica.

Com as entrevistas em profundidade e o levantamento pormenorizado das ações comunicativas do MPDFT, foi possível verificar se a comunicação realizada na temática da violência contra mulheres é estratégica, ou seja, se segue um planejamento prévio, voltado para resultados específicos com base em objetivos pré-definidos.

O que se pode observar é que, via de regra, as iniciativas comunicativas do MPDFT são fragmentárias e se submetem a uma lógica “de balcão”, ou seja, os produtos vão sendo desenvolvidos à medida que a comunicação é demandada pelos integrantes do MPDFT. Surge o pedido, a ação é pensada, desenvolvida, aprovada e entregue. Não há, por exemplo, a aferição de resultados ou, ainda, a possibilidade de se desenvolverem ações de forma integrada e coesa. Nem sempre os variados produtos comunicativos conversam entre si. Agora, também com o advento das mídias sociais, algumas ações pensadas para o *site*, ou para campanhas, são desdobradas em posts para tais plataformas. De toda sorte, ainda que haja esse aproveitamento, é preciso garantir que tais produtos de fato comuniquem de forma diferente, sobretudo articulada e complementar, o que não foi identificado de forma recorrente no conteúdo analisado por esta pesquisa.

No caso das campanhas, o que se percebeu é que elas são desenvolvidas de forma quase improvisada. Não há um estudo que ampare o posicionamento definido para as peças ou os caminhos pelos quais se decidiu seguir. Não há também a sondagem aos públicos a que se quer atingir ou um levantamento técnico dos conteúdos importantes à questão.

Em outra medida, o próprio espaço da comunicação na organização limita seu potencial estratégico, o que resvala na própria prestação do serviço jurisdicional ao cidadão. A constante incompreensão do sistema de Justiça da população passa por uma questão comunicativa profunda. Tal situação advém muito do entendimento de que a comunicação é responsabilidade apenas do setor de comunicação do órgão. Ela estaria, portanto, restrita à área-meio, não tendo penetração na área-fim. Esse cenário vai de encontro com o que preceitua Kunsch outros tantos autores ao abordar a comunicação integrada. Comunicação essa que deve ser planejada e desenvolvida de modo a envolver toda a instituição, extrapolando as paredes do setor de comunicação na busca por objetivos comuns e práticas compartilhadas. Um exemplo claro é quando há um esforço por parte da área de comunicação em traduzir e simplificar termos técnicos jurídicos para compor uma peça de divulgação, mas tal esforço não é acompanhado pelo restante da instituição, seus integrantes e sistemas de atendimento.

Dito isso, é possível perceber que a comunicação do MPDFT é eminentemente instrumental, sendo desenvolvida e utilizada de forma estanque e desarticulada. O resultado é uma comunicação que, embora tenha grande potencial para a transformação social, ainda se perde na rotina, na diuturna prática de “apagar fogo”.

Ao se cruzarem premissas e expectativas dessas três perspectivas, quais sejam, direito à informação e Comunicação Pública e estratégica, nota-se uma frequente incongruência entre os

produtos comunicativos oficiais produzidos pelo MPDFT e as necessidades informativas do cidadão.

Tendo em vista as lacunas informativas e os hiatos de comunicação descritos, a partir da abordagem do *Design Thinking*, é possível levantar alguns apontamentos que podem contribuir para que a comunicação no MPDFT consiga efetivamente responder a essas três perspectivas. Para isso, seria importante traçar um novo desenho da comunicação na instituição que contemplasse ações mais estratégicas e abertas ao público. Para tal, a medida mais urgente seria a abertura ampla e sedimentada de canais para a participação do cidadão no processo comunicativo. Mais que abrir esses canais, é importante mantê-los operantes, ativos, de forma a promover a interlocução constante e maciça.

E quando se fala em canais de interlocução, fala-se em espaços democráticos que realmente viabilizem a comunicação pública. Não é raro instituições apostarem todas as fichas da escuta e do relacionamento com o cidadão nas mídias sociais. Sem dúvida elas são importantes ferramentas que permitem o contato com o público final sem o intermédio de veículos de comunicação massiva. Entretanto, só esses canais não bastam. Como esta pesquisa demonstrou, as mídias sociais têm abrangência limitada, em especial na população mais envelhecida.

No caso no MPDFT, é possível perceber que há interações que ocorrem no atendimento ao cidadão com potencial para serem aproveitadas pela comunicação como ferramenta de escuta e de aprimoramento dos processos comunicativos da organização. Como trazido pelos grupos focais, há uma série de medidas que poderiam contribuir para a comunicação realizada pelo órgão, como a utilização das redes de rádio comunitárias; a produção de um vídeo de sensibilização e convite para o acolhimento das mulheres, a ser encaminhado pelo *WhatsApp*; ou, ainda, a elaboração de um folder que contemple todos os serviços de apoio à mulher de forma regionalizada, a ser distribuído em locais de grande circulação. São iniciativas criativas mapeadas por pessoas que identificaram demandas e oportunidades vindas do direto contato com as necessidades do cidadão, mas que permanecem apenas como ideias, represadas na ponta do atendimento, não sendo aproveitadas, desenvolvidas ou ampliadas pelo Setor de Comunicação.

Para que tal potencial possa ser aproveitado, no entanto, é preciso redefinir a concepção da comunicação na instituição, transformando-a, de fato, em um elemento prioritário e estratégico. Trata-se da compreensão de que todos são responsáveis pela comunicação do órgão e que, portanto, devem estar unidos em prol de um objetivo comum. Nesse cenário, embora a atribuição comunicacional esteja diluída, o Setor de Comunicação, ao contrário do que muitos

possam pensar, ganha em importância, pois passa a desempenhar uma atividade de gestão, de planejamento, de estratégia e não apenas de divulgação instrumental e passiva.

No caso específico da violência contra mulheres, tema central desta pesquisa, nota-se que o trabalho em rede é fundamental para o enfrentamento a esse tipo de violência. Em certa medida, ele é bem estruturado e há bom engajamento de seus atores. No entanto, a comunicação, que seria uma importante integrante nessa rede, não está propriamente inserida nela. Não se sabe se porque não houve interesse por parte dos envolvidos ou se porque essa participação sequer foi considerada. A consequência é que está diretamente relacionado a aspectos comunicacionais aquilo que os grupos focais e as entrevistas apontaram como falho na atuação e abrangência desses instrumentos de enfrentamento à violência contra mulheres.

É importante destacar que durante esse estudo identificou-se nos servidores da Secom do MPDFT o genuíno interesse em fazer com que a comunicação lá desenvolvida fosse mais estratégica e mais efetiva ao cidadão. Há de fato um comprometimento com a entrega de um serviço de qualidade e uma consciência, em quase todo o corpo funcional, da responsabilidade com o cargo público que ocupam. No entanto, a própria lógica do sistema de Justiça, cuja atividade-fim realizada por especialistas do Direito é prioritária e deve se destacar das demais, subverte esse interesse e faz com que prevaleça a visão da comunicação como mera ferramenta, como um saber operacional.

6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo partiu de uma dúvida profissional: em relação ao combate à violência contra mulheres, o cidadão que chega ao sistema de Justiça está sendo informado do que precisa? Progressivamente, a pergunta tomou forma, ganhou contornos, virou um projeto. Voltar a atenção para a comunicação realizada pelo Ministério Público se apresentou como decisão mais clara: é dele o papel de promotor da Justiça, é ele quem denuncia agressores e dá continuidade, independentemente da vítima, às ações incondicionadas.

Estudar a comunicação de uma instituição cujas atribuições atuais foram forjadas na Constituição Cidadã de 1988 e que tem como missão concretizar os direitos do cidadão é, quase que inevitavelmente, estudar comunicação pública, suas premissas e contribuições ao exercício da cidadania. Por outro lado, estudar o sistema de Justiça, em maior ou menor grau formado por instituições ainda fechadas e cercadas de formalidades e hierarquias, exige também que nos aprofundemos no conceito de direito à informação e à Comunicação. Por fim, debruçar-se sobre a comunicação de organizações, sejam públicas ou privadas, com sistemas orgânicos abertos ou não, perpassa o estudo da comunicação estratégica e integrada.

Além disso, abordar violência contra mulheres requer um olhar multifacetado e interdisciplinar da questão. Trata-se de um fenômeno complexo, eivado de fatores culturais profundos e cujo enfrentamento demanda a articulação de vários atores e dimensões. Ouvir todos esses atores, suas perspectivas e contribuições à questão demandou uma abordagem que os contemplasse, dentro de suas peculiaridades e idiosincrasias. É nesse contexto que a abordagem proposta pelo *Design Thinking* foi adicionada a este estudo, dando lastro e base para que ele pudesse ser desenvolvido e propondo uma ordem metodológica aos dados coletados e às várias vozes e perspectivas abrangidas.

Foram esses pontos teórico-metodológicos que deram suporte a este trabalho e que permitiram apontamentos, reflexões e ponderações.

Em uma perspectiva mais ampla, uma das primeiras reflexões levantadas diz respeito ao aspecto cultural da violência contra mulheres. Trata-se de um aspecto apontado de forma unânime por todos os atores que atuam na questão. É algo tantas vezes repetido que não nos permite refletir sobre o que nos unifica em torno dessa violência que atinge diversas faixas etárias, classes sociais e etnias. Essa pesquisa traça algumas questões, embora não consiga necessariamente indicar as respostas. Que cultura é essa que nos reúne em torno dessa violência? De quais bases ela se gesta e se sustenta? Embora a resposta pareça saltar aos olhos e envolva aspectos quase óbvios relacionados ao machismo e à sociedade patriarcal, que pautam as relações de poder e

alimentam desigualdades entre homens e mulheres, é preciso ir mais fundo nessa discussão para entender a construção social que é produzida para uma totalidade e que faz o fenômeno da violência contra mulheres ser quase universal.

Dentro dessa perspectiva, é importante sempre ter em mente que o Estado é complexo, contraditório e apresenta elementos e recortes de classe, de gênero e de etnia. Trata-se de um Estado que é eivado de preconceitos, o que impacta diretamente na elaboração, adoção e no desenvolvimento de políticas públicas. Muitas vezes, tomar partido em uma questão representa a própria política. Embora existam iniciativas importantes protagonizadas pelo Estado, esse mesmo Estado tem contradições tão profundas que, muitas vezes, inviabiliza algumas das propostas que ele próprio define. No caso das ações de combate à violência contra mulheres, isso fica evidente pelo próprio recorte de gênero que a matéria apresenta, sem contar a transversalidade de classe que ainda perpassa o serviço jurisdicional prestado ao cidadão. Percebe-se que, assim como em outras questões sociais, o imobilismo, o não agir, não é uma ausência de política, mas sim a própria política.

Esse cenário indica a importância de instituições públicas que atuam diretamente em problemas sociais complexos, como o Ministério Público, se aproximarem dos movimentos sociais que, além de serem expressão da resistência, são insumos para a produção técnica da comunicação pública. Vale sempre lembrar que, se hoje o sistema de Justiça fala em feminicídio e atua com base em leis como a Lei Maria da Penha, é graças ao movimento feminista.

Do ponto de vista comunicacional, a primeira, e talvez a mais evidente, reflexão que este trabalho propõe diz respeito à dissociação quase absoluta entre a comunicação realizada pelo Setor de Comunicação e aquela travada nas promotorias de Justiça e em seus serviços complementares, como o psicossocial. Pensar essa comunicação como uma só, orgânica e integrada, ainda gera desafios e até mesmo estranhamento por parte de alguns dos sujeitos desta pesquisa, apesar de os numerosos e clássicos estudos de comunicação organizacional abordarem tanto o assunto. Ao longo de todo este trabalho, fomos questionados se o estudo era centrado na comunicação desenvolvida pelo e para o MPDFT ou na relação com o cidadão. Mas veja, as duas não estariam relacionadas, ou deveriam estar, à comunicação desempenhada pelo órgão no enfrentamento à violência contra mulheres?

A própria ideia de cidadão ou usuário levanta questionamentos que em seu âmago não fazem sentido. “Os usuários envolvidos na pesquisa são cidadãos ou vítimas/agressores?”, escutamos de um dos entrevistados. A pergunta que se faz é: não seria a mesma coisa? Um cidadão ou cidadã que hoje acessa algum dos produtos de comunicação do MPDFT, amanhã não pode estar

envolvido em um processo de violência doméstica? Não pode ser um potencial ofensor ou vítima? A inversão nesse caso também vale: uma iniciativa pensada e desenvolvida com base na relação da instituição com vítimas e agressores não pode alimentar, auxiliar ou produzir ações de comunicação nessa temática?

O que se percebe é que, embora muito difundida, a comunicação organizacional pensada e desenvolvida de forma coesa ainda é muito pouco praticada. No caso do MPDFT, a comunicação realizada pelo Setor de Comunicação propriamente dito está quase que descolada daquela realizada na ponta, no dia a dia da promotoria, na interação direta com o usuário.

À luz da Comunicação Pública, é possível notar que essas ações não se relacionam com o trato ou a escuta das centenas de cidadãos que são atendidos regularmente pela instituição. Desse modo, uma série de interações comunicativas ricas e potencialmente proveitosas são realizadas todos os dias ao largo da atuação dos produtores de conteúdo da casa.

Uma das consequências dessa dinâmica é a incongruência entre as demandas dos cidadãos, ou seja, aquilo que o usuário quer ou precisa saber sobre o assunto, e os produtos comunicativos que são produzidos no Setor de Comunicação do órgão. Ainda muito centrado nos grandes eventos realizados, nas falas de autoridade ou nas ações dos promotores de Justiça, esses produtos esquecem de abordar pontos importantes à questão, como os já muito citados ciclo da violência e tipos de violência previstos na LMP.

E como saber se o cidadão está recebendo a informação de que precisa? Ora, um dos exercícios mais elementares e práticos é escutando-o. Nesse aspecto, os setores psicossociais, com seus psicólogos e assistentes sociais, acabam realizando, de fato, o que se chama de comunicação pública, ao verificarem as necessidades informativas dos cidadãos atendidos e proporem soluções comunicativas, como as cartilhas. Não foi por acaso que eles foram escolhidos para contribuir com a fase da ideação proposta pelo *Design Thinking*, metodologia que amparou a coleta de dados desta pesquisa.

Como já explicado em capítulos anteriores, o conteúdo dessas cartilhas é quase exclusivamente produzido por esses agentes. Não é à toa também que são os que mais contemplam lacunas de informação que vítimas e agressores apresentam ao enfrentar um processo judicial. Criadas muitas vezes para serem trabalhadas nos próprios acolhimentos, elas possuem material informativo valioso. No entanto, são limitadas, o que não as permite chegar a mais pessoas, mesmo quando há distribuição mais abrangente ou disponibilização online. Outra questão se soma a esse cenário: a dificuldade que inúmeros cidadãos apresentam em ler e interpretar textos

escritos. A despeito disso, esse conteúdo pode e deve ser aproveitado em ações comunicativas mais amplas e abrangentes, mas nem sempre isso acontece.

Em outra medida, muito se fala em comunicação estratégica nas organizações, mas, novamente, o que se verifica na prática é que nem sempre seus preceitos são concretizados. Não são raros os casos em que a comunicação da instituição é alocada no espaço, no organograma e na lógica da área-meio, funcionando apenas de forma instrumental para chegar a objetivos imediatos e estanques. Ela se encontra em um quadro abaixo, hierarquizado. É preciso pensar a comunicação das organizações não só do ponto de vista estratégico mas ético e político. Só assim será possível traçar um caminho para mudar essa realidade. Em organizações formais e hierarquizadas, como as do sistema de Justiça, esse cenário é ainda mais latente, como indica, por exemplo, o número relativamente baixo de políticas de comunicação oficializada nesses órgãos. A comunicação, portanto, fica limitada a chamada área-meio, apartada da área-fim e, de certa maneira, banalizada e subjugada pelos agentes que atuam nesta área. Por isso a necessidade de iniciativas emancipatórias da comunicação que, assim como outras áreas importantes nesses órgãos, não são consideradas estratégicas porque não desempenham atividades jurisdicionais.

Nessas instituições, o que faz com que a comunicação perca seu caráter estratégico, limite-se a atuação instrumental e apresente ações pouco efetivas, é, principalmente, a preocupação quase que exclusiva de promotores de Justiça e juízes apenas com seus próprios pares e não propriamente com o cidadão ou com a informação que é passada à sociedade. Nesse sentido, é fundamental que ações de comunicação sobre a temática tenham como público-alvo os próprios integrantes do Judiciário, seus servidores e, principalmente, membros, para que possam se compreender dentro de uma cadeia de interlocução, como agentes que também têm, entre suas atribuições, o dever de informar e de contribuir para a concretização de políticas públicas importantes à questão.

Isso porque há o inequívoco fato de que instituições judiciais ainda se comunicam pouco e mal com o cidadão. Linguagem, ambiente hermético e falta de interesse fazem parte dessa equação, mas é fundamental ter em mente que a comunicação viabiliza o acesso à Justiça e a busca por soluções justas e eficientes. É preciso refletir sobre a parcela de contribuição que a comunicação pode dar à situação, tornando essas instituições mais abertas e democráticas. A comunicação desenvolvida por essas organizações relacionadas ao combate à violência contra mulheres responde a necessidades sociais urgentes, não só à função preventiva, mas também ao interesse

público, uma vez que nem sempre o assunto é tratado pela grande mídia de forma cidadã e consciente.

No caso das mulheres e dos homens envolvidos em um processo da LMP, a forma como a Justiça se comunica, em sentido amplo, relaciona-se ao próprio direito à comunicação, ao direito de ouvir e ser ouvido (a), de saber e de receber informações essenciais ao exercício da cidadania.

Na perspectiva do enfrentamento à violência contra mulheres, é preciso estar atento, ainda, às peculiaridades e às sutilezas que o assunto exige para tornar divulgações e campanhas mais efetivas e condizentes com a realidade do problema. Como visto acima, muitas campanhas insistem na alusão à agressão física, ao hematoma, negligenciando outros aspectos da violência. Nota-se, portanto, a importância de se abordar a questão com conhecimento, tendo em vista aspectos sensíveis e, principalmente, sob uma perspectiva de gênero bem sólida. A difusão dessa discussão deve ser constante e ampla e não se restringir a datas comemorativas, como o Dia Internacional da Mulher ou aniversários da Lei Maria da Penha, uma vez que esse tipo de violência ocorre todos os dias e advém de aspectos que estão entranhados no cotidiano e nas relações entre homens e mulheres. Não basta a produção de campanhas, que são pontuais, apenas uma das estratégias de comunicação possíveis. É necessária a construção contínua de diálogo e interlocução com o cidadão. Nesse aspecto, sair do escritório, do ar-condicionado e ir ao local onde a sociedade pode demandar informações é fundamental. Mais que publicar informações no *site* ou nas mídias sociais, é necessário fomentar a transparência que sai do lugar de fala, que se desloca em busca de maior adesão e participação social.

O enfrentamento das agressões recorrentes a que a mulher está submetida, em especial à violência doméstica, dada a sua complexidade, envolve uma rede de ações e de políticas públicas. Torná-las conhecidas permite que essas mulheres se apropriem desses serviços e possam contar, de fato, com o Estado. Não divulgá-los a contento representa uma dupla negligência: com os recursos públicos neles empenhados e com as mulheres que necessitam de ajuda e acolhimento.

Pensar e agir sob as perspectivas da comunicação pública e Estratégica requer, ainda, o desenvolvimento de ações tendo como base a avaliação do cenário, o mapeamento de demandas dos usuários e a inter-relação desses com as ferramentas e os veículos disponíveis. Limitar as ações direcionadas ao cidadão à utilização das mídias sociais é um dos equívocos que se comete nesse contexto. Como demonstrado nesta pesquisa, nem sempre esses veículos têm penetração em todos os públicos, principalmente se se considerar o perfil social ou etário, ou o próprio

acesso limitado à internet. Pensar em soluções criativas e em possibilidades de comunicação e interação é um desafio, sem dúvida, mas cabe à organização achar caminhos alternativos para traçar uma comunicação mais dialógica e atenta às necessidades do cidadão. Foi pensando nisso que esta pesquisa foi desenvolvida e é para essa perspectiva que ela espera contribuir.

7 - REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

ACOSTA, F.; Andrade, A. A.; Bronz, A. **Conversas homem a homem: grupo reflexivo de gênero**. Metodologia. Rio de Janeiro: Instituto Noos, 2004.

AGUIAR, L. H. M. **Gênero e Masculinidades**: follow-up de uma intervenção em homens autores de violência conjugal. 2009. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica e Cultura) – Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/8188?locale=fr>. Acesso em: 5 de out. de 2017.

AGUIAR, Carly Batista; BULIK, Linda; KOERICH, Marina. Políticas de comunicação para a Universidade: uma proposta. In: GOMES, Pedro Gilberto; PIVA, Márcia Cruz (org.). **Políticas de comunicação: participação popular**. São Paulo: Paulinas, 1988, pp.173-187.

ALEXANDRINO, Marcelo; VICENTE, Paulo. **Direito Constitucional Descomplicado**. Editora Método, São Paulo: 2009.

ALMEIDA, Tânia; BANDEIRA Lourdes Maria. Misoginia, Violência contra as Mulheres e Direitos. In: Theresa Karina de Figueiredo Gaudêncio Barbosa. (org.). **A Mulher e a Justiça: a violência doméstica sob a ótica dos direitos humanos**. 1ed. Brasília: Amagis-DF, 2016

ANDRADE, Leandro Feitosa; BARBOSA, Sérgio Flávio. A lei Maria da Penha e a implementação do grupo de reflexão para homens autores de violência contra mulheres em São Paulo. In: **Fazendo Gênero 8 - Corpo, Violência e Poder**. Florianópolis, 2008. Disponível em: http://www.fazendogenero.ufsc.br/8/sts/ST42/Andrade-Barbosa_42.pdf. Acesso em 15 set de 2018.

ANIS. **MP Eficaz Lei Maria da Penha – Avaliação da efetividade da intervenção do sistema de justiça do Distrito Federal para a redução da violência doméstica e familiar contra a mulher**. Brasília, 2014. Disponível em: http://www.mpdf.mp.br/portal/pdf/nucleos/nucleo_genero/publicacoes/Pesquisa_ANIS_Avaliacao_efetividade_intervencao_sistema_justica_DF.pdf. Acesso em 20 de nov. de 2018.

ÁVILA, T.A.P.; Machado, B.A.; Suxberger, A.H.G.; Távora, M.F.; **Modelos Europeus de Enfrentamento à Violência de Gênero: experiência e representações sociais**. Brasília, Escola Superior do Ministério Público da União, 2014.

ÁVILA, Thiago. Políticas públicas de prevenção primária a violência contra a mulher: lições da experiência australiana. In: **Gênero**. Niterói, 2017.

BANDEIRA, Lourdes. **Violência de gênero: a construção de um campo teórico e de investigação**. [online]. 2014, vol.29, n.2, pp.449-469.

BARDIN, Florance. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em 10 de nov. de 2017.

BRASIL. **Lei Maria da Penha**. Brasília: Presidência da República, 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm Acesso em 10 de nov. de 2016.

BRASIL. **Lei Orgânica da Magistratura Nacional**, Brasília: Presidência da República, 1979. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp35.htm Acesso em 15 de set de 2017

BROWN, T. **Design Thinking**: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas idéias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

BUENO, Wilson da Costa. **Política de Comunicação**: só poucas organizações podem ter. Disponível em: http://www.comunicacaoempresarial.com.br/comunicacaoempresarial/artigos/comunicacao_corporativa/artigo13.php. Acesso em 7 de nov. de 2017.

BUENO, Wilson da Costa. Construindo uma Política de Comunicação Empresarial. In: **Comunicação Empresarial: Políticas e Estratégias**. São Paulo: Saraiva, 2009.

CASTILHO, E.W.V. SADEK, M.T. **O Ministério Público Federal e a Administração da Justiça no Brasil** [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisa Social, 2010, 40 p. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/qb3pp/pdf/castilho-9788579820373.pdf>. Acesso em: 23 de janeiro de 2019

CAVALCANTI, Carolina Magalhães Costa. **Contribuições do Design Thinking para concepção de interfaces de Ambientes Virtuais de Aprendizagem centradas no ser humano**. Tese. (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. DOI 10.11606/T.48.2015.tde-17092015-135404. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/48/48134/tde-17092015-135404/pt-br.php> Acesso em 10 de outubro de 2018

CNJ. **O Poder Judiciário na Aplicação da Lei Maria da Penha**. Brasília, 2017. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/10/ba9a59b474f22bbdbf7cd4f7e3829aa6.pdf> Acesso em 15 de dezembro de 2018. Acesso em 12 out.2018.

CNMP. **Mapa Estratégico do Ministério Público Brasileiro 2011-2015**. Brasília, 2011. Disponível em: http://www.cnmp.mp.br/portal/images/stories/planejamento_estrategico/MAPA_ESTRATEGICO_PEN_FINAL.pdf Acesso em 12 de abril de 2017.

CODEPLAN. **Síntese de Informações Socioeconômicas e Geográficas 2014**. Brasília: Codeplan 2015. Disponível em: <http://www.codeplan.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/02/S%C3%ADntese-de-Inforna%C3%A7%C3%B5es-Socioecon%C3%B4micas-e-Geogr%C3%A1ficas-2014.pdf>. Acesso em: 20 de novembro de 2017

COSTA, Maria Eugênia B. Grupo Focal. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2 ed., São Paulo: Atlas, 2008.

DEMARCHI, Ana P. P.; FORNASIER, Cleuza B. R.; MARTINS, Rosane F. A Gestão de Design humanizada pelo Design thinking a partir de relações conceituais. In: **Revista Científica de Design**. Paraná: Universidade Estadual de Londrina. 2011. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/projetica/article/view/10108/9235>. Acesso em: 20 de outubro de 2018

DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2 ed., São Paulo: Atlas, 2008.

DUARTE, Jorge. Instrumentos de comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

DUARTE, Jorge. Entrevista em profundidade. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2 ed., São Paulo: Atlas, 2008.

DUARTE, Marcia. Comunicação e cidadania. In: DUARTE, Jorge. Instrumentos de comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FERREIRA, Maira p. A Justiça em Pauta: o Poder Judiciário Brasileiro na Mídia Impressa. In: **CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E DE RELAÇÕES PÚBLICAS**, 6. 2015, São Luiz. Anais do VI Congresso Abracorp, São Luiz: UFMA, 2012. Disponível em: www.abrapcorp.org.br/anais2012. Acesso em: 5 de out. de 2016.

FERREIRA, Norma Sandra. As pesquisas denominadas "estado da arte". Educ. Soc. [online]. 2002, vol.23, n.79, p.257-272. ISSN 0101-7330. <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-73302002000300013>. As pesquisas denominadas "Estado da Arte". In: **Educação & Sociedade**, ano XXIII, no 79, Agosto/2002.

FIGUEIREDO, Kenia A. **Comunicação Pública e Assistência Social: um estudo sobre os processos comunicativos nos Centros de Referência de Assistência Social/Cras**. Tese (Doutorado em Comunicação) Faculdade de Comunicação, Universidade de Brasília, Brasília, 2016. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/19915/1/2016_K%C3%AAniaAugustaFigueiredo.pdf. Acesso em: 20 de dezembro de 2018

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Boohman, 2004

FONSECA JUNIOR, Wilson Correa da. Análise de Conteúdo. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2 d. São Paulo: Atlas, 2008.

GERALDES, Elen ; SOUSA, Janara. **As Dimensões Comunicacionais da Lei de Acesso à Informação Pública**. In: XXXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2013, Manaus. XXXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. São Paulo: Intercom, Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2013.

GERALDES, Elen ; SOUSA, Janara. Antes que a Morte nos Separe: o direito à comunicação como forma de prevenção ao feminicídio. In: Theresa Karina de Figueiredo Gaudêncio Barbosa. (org.). **A Mulher e a Justiça: a violência doméstica sob a ótica dos direitos humanos**. 1ed. Brasília: Amagis-DF, 2016p. 21-33.

GERALDES, Elen ; SOUSA, Janara. Encontro Marcado: a Lei Como Política De Comunicação nas Organizações Públicas. In: **GT18: Ética, Liberdade de Expressão e Direito à Comunicação**. 12a . Alaic, Lima , Peru. 2014.

GERALDES, Elen. Política de comunicação: a terceira esfera. In: SOBRINHO, Asdrubal Borges *et al.* (org.). **Muito Além dos Meios: Comunicação Organizacional – Desafios e Interfaces**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002

GODOI. **Cobrindo políticas públicas sociais: a importância conferida à agenda da infância e da adolescência**. In: Media & Jornalismo, (11) 2007, pp. 29-50

HASWANI, Mariângela. **Comunicação Governamental: em busca de um alicerce teórico para a realidade brasileira**. Revista Organicom, [S.l.], v. 3, n. 4, p. 24-39, fev. 2011. ISSN 2238-2593. Disponível em: <http://revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/view/53>. Acesso em: 17 nov. 2017.

HASWANI, Mariângela Furlan. **Comunicação Pública : bases e abrangências**. 1.ed. – São Paulo: Saraiva, 2013.

HASWANI, Mariângela. O discurso obscuro das leis. In: MATOS, Heloisa (org.). **Comunicação pública interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo, ECA/USP, 2012.

IPEA. **Violência Contra a Mulher: Feminicídios no Brasil**. Brasília, 2013. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/130925_sum_estudo_femicidio_leilargarcia.pdf. Acesso em: 22 de setembro de 2017.

JUNGBUTH, Rejane Z. Ineficácia da Lei nº 11.3430/06. In: Theresa Karina de Figueiredo Gaudêncio Barbosa. Org.). **A Mulher e a Justiça: a violência doméstica sob a ótica dos direitos humanos**. 1ed. Brasília: Amagis-DF, 2016, v. p. 13-20

KAHMANN, Andréa. **O ministério público e seu posicionamento em frente aos poderes do estado: uma análise sob a ótica do direito constitucional comparado**. In: Rev. Fund. Esc. Super. Minist. Público Dist. Fed. Territ., Brasília, Ano 12, Volume 23, p. 11-27, jan./dez./2004.

KAÇOUSKI, Marina. Comunicação pública: construindo um conceito. In: MATOS, Heloisa (org.). **Comunicação pública interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo: ECA/USP, 2012.

KUNSCH, Margarida M. K. (org.). **Gestão Estratégica em Comunicação Organizacional e Relações Públicas**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2009.

KUNSCH, Margarida M. K. **Comunicação pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas**. In: MATOS, Heloisa (org.). **Comunicação pública interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo: ECA/USP, 2012

LAURENTIS, Teresa de. A Tecnologia do Gênero. In: HOLANDA, Heloisa Buarque de. **Tendências e Impasses: O feminismo como crítica da cultura**. Rio de Janeiro: Rocco, 23 de abril de 2018 p. 206-242.

MACEDO JÚNIOR, RP. **A Evolução Institucional do Ministério Público Brasileiro**. SADEK, M.T.,= (org.). In: **Uma introdução ao estudo da justiça** [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2010. pp. 65-94. ISBN: 978-85-7982-032-8. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/4w63s/pdf/sadek-9788579820328-06.pdf> Acesso em: 25 de setembro de 2018.

MACHADO, Bruno Amaral. **Ministério público – Organização, representações e trajetórias**. Curitiba: Jurua Editora, 2007.

MACHADO, Lia Zanotta. **Feminismo em Movimento**. São Paulo: Verbena, 2015.

MACHADO, Liliane Maria M. **E a mídia criou a mulher: como a TV e o cinema constroem o sistema sexo/gênero**. Tese (Doutorado em História) – Instituto de Ciências Humanas, Universidade de Brasília, Brasília, 2006. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/3409/1/Liliane%20MariaMacedo%20Machado.pdf>. Acesso em: 20 de mai. de 2018

MATOS, Heloisa. Comunicação Publica, Esfera Pública e Capital Social. In: DUARTE, Jorge (Org). **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MATOS, Heloisa. A interface Mídia e Feminismo no âmbito dos Direitos Humanos. In: DRAVET, Florence et al. **Os saberes da Comunicação – dos Fundamentos aos Processos**. 1 ed. Brasília: Casa das Musas, 2007.

MANHÃS, Eduardo. Análise do Discurso. In: DUARTE, Jorge e BARROS, Antônio (org.). **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. São Paulo: Atlas S.A, 2005.

MARTIN, Roger. **Design de Negócios. Por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MARTINO, Luis M. S. **Teoria das Mídias Digitais – Linguagem, Ambiente e Redes**. Petrópolis: Vozes, 2014.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEOPHILO, Carlos R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2016

MONTORO, Tania Siqueira; SENTA, Clarissa Raquel. M. D. A. O toque suave da Transgressão da Transgressão: afetividades e subversão de estereótipos em Irina Palm. In: BERARDO, Rosa (org.). **Identidade Cultural e Representação da Alteridade**. Goiânia: Gráfica da UFG, 2016. 95 p.

MPDFT. **Relatório Estatístico do MPDFT referente à violência doméstica contra a mulher no Distrito Federal no período de 2006 a 2016**. Brasília, 2016. Disponível em: http://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/noticias/Mar%C3%A7o_2018/Relat%C3%B3rio_Viol%C3%Aancia_Dom%C3%A9stica_2017_-_MPDFT.pdf Acesso em 20 de novembro de 2018.

NASCIMENTO, Solano. **Jornalismo sobre investigações: relações entre Ministério Público e Imprensa**. Tese (Doutorado em Comunicação) – Faculdade de Comunicação, Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

NEGRINI, Vanessa; SOUSA, Janara. **Políticas de comunicação e efetividade da Justiça à luz das teorias de comunicação pública e da lei de acesso à informação**. In: XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2015, Rio de Janeiro. XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Rio de Janeiro: Intercom, 2015.

NEGRINI, Vanessa. **Comunicação Pública e Efetividade da Justiça: Uma análise dos processos comunicacionais nos Juizados Especiais Cíveis do Distrito Federal**. Tese (Mestrado) – Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

NEGRINI, Vanessa; SOUSA, Janara. **Políticas de comunicação e efetividade da Justiça à luz das teorias de comunicação pública e da lei de acesso à informação**. In: XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2015, Rio de Janeiro. XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Rio de Janeiro: Intercom, 2015.

NOVELLI, Ana Lucia. O papel institucional da comunicação pública para o sucesso da governança.

In: – *Organicom* – revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas: comunicação e saúde, n.4, ano 3, São Paulo: ECA-USP/PPGCom/Gestcorp/ Abracorp, 2006

NOVELLI, Ana Lucia. O papel institucional da comunicação pública para o sucesso da governança. In: – *Organicom* – revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas: comunicação e saúde, n.4, ano 3, São Paulo: ECA-USP/PPGCom/Gestcorp/ Abracorp, 2006.

PERUZZO, Cecilia M. K. Observação participante e Pesquisa Ação. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2 ed., São Paulo: Atlas, 2008.

OMS. **Estudio multipaís de la OMS sobre salud de la mujer y violencia doméstica contra la mujer**. Ginebra: OMS, 2005.

OMS. **Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence**. Ginebra: OMS, 2013. Disponível em: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85241/1/WHO_RHR_HRP_13.06_eng.pdf?ua=1. Acesso em: 10 de nov. de 2017.

RAMOS, Murilo Cesar. O Direito Humano a Comunicação e a Informação: em busca do tempo perdido. In: SOUSA JUNIOR, Jose Geraldo *et al.* (org.). **Introdução crítica ao direito à comunicação e à informação**. Brasília: FACUnB, 2016.

RUA, Maria das Graças. **Políticas públicas**. 3. ed. rev. atua. – Florianópolis :Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES :UAB, 2014

RUAO *et al*, **Comunicação Organizacional e Relações Públicas**: horizontes e perspectivas. Relatório de um debate. Braga, 2014. Disponível em:
<file:///C:/Users/Bernardo/Downloads/1996-7112-1-PB.pdf>

ROMANOWSKI, J. P.; ENS, R. T. **As pesquisas denominadas do tipo “Estado da Arte”**. In: Diálogos Educacionais, v. 6, n. 6, p. 37–50, 2006.

SADEK, M.T. (org.). **O sistema de justiça**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2010. Disponível em: <https://static.scielo.org/scielobooks/59fv5/pdf/sadek-9788579820397.pdf>. Acesso em: 13 de dezembro de 2018.

SAFFIOTI, Heleieth I. B.. **Já se mete a colher em briga de marido e mulher**. São Paulo Perspec., São Paulo , v. 13,n. 4,p. 82-91, Dec. 1999 . Disponível em
[em:http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88391999000400009&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88391999000400009&lng=en&nrm=iso). Acesso em 17 de nov. De 2017.
<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-88391999000400009>

SARAVIA, Enrique. Introdução à teoria da política pública. In: SARAVIA, E;FERRAREZI, E. **Políticas públicas: coletânea**. Brasília: ENAP, 2009, pp. 21-42. Disponível em:
http://www.enap.gov.br/documents/586010/601525/160425_coletanea_pp_v1.pdf/ee7a8ffe-d904-441f-a897-c4a2252a2f23. Acesso em: 15 de out de 2018

SENADO FEDERAL. **Dialogando sobre a Lei Maria da Penha**. Saberes, 2017.

SENADO FEDERAL. **Panorama da Violência contra as Mulheres no Brasil - indicadores nacionais e estaduais**. Brasília, 2018. Disponível em:
<http://www.senado.gov.br/institucional/datasenado/omv/indicadores/relatorios/BR-2018.pdf>.Acesso em: 14 de fevereiro de 2018.

SOUSA JUNIOR, José Geraldo de *et l* **Introdução crítica ao direito à comunicação e à informação**. Brasília: FAC/UnB, 2016.

SOUSA JUNIOR, José Geraldo (org.). **Introdução crítica ao direito das mulheres**. Brasília: CEAD, FUB, 2011.

SPM. **Balanco 2015 –Uma Década de Conquistas**. Brasília, 2015. Disponível em:
<http://www.spm.gov.br/assuntos/violencia/ligue-180-central-de-atendimento-a-mulher/balanco180-2015.pdf> Acesso em: outubro de 2016.

SUXBERGER, Antônio Henrique G. Os riscos da Violência Institucional na violência de gênero: uma necessária contribuição da teoria crítica dos direitos humanos. In: Theresa

Karina de Figueiredo Gaudêncio Barbosa. (org.). **A Mulher e a Justiça: a violência doméstica sob a ótica dos direitos humanos**. 1ed. Brasília: Amagis-DF, 2016, p. 199 – 215.

TARGINO, Maria das Graças; GOMES, Alisson Dias. **Comunicação para mudança social: projeto Canal*Motoboy**. Intercom, Rev. Bras. Ciênc. Comun., São Paulo , v. 34,n. 2,p. 197-217, Dec. 2011 . Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-58442011000200011&lng=en&nrm=iso. Acesso em 17 de nov.de 2017.
<http://dx.doi.org/10.1590/S1809-58442011000200011>.

TUFTE, Thomas. **O renascimento da Comunicação para a transformação social: redefinindo a disciplina e a prática depois da 'Primavera Árabe'**. Intercom, Rev. Bras. Ciênc. Comun., São Paulo , v. 36,n. 2,p. 61-90, dez. 2013. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-58442013000200004&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 17 de nov. de 2018

TRISTAO, Marise Baesso; MUSSE, Christina Ferraz. **O direito à informação e o (ainda restrito) espaço cidadão no Jornalismo Popular impresso**. [S.l.] , 36, 1, pp.39-59. ISSN 1809-5844. <http://dx.doi.org/10.1590/S1809-58442013000100003>. Acesso em: 10 de agosto de 2018.

WASELFISZ, Julio Jacob. **Mapa da Violência 2015: Homicídios de Mulheres no Brasil**. ONU: Brasília, 2015.

UNESCO. **Indicadores de qualidade nas emissoras públicas – uma avaliação contemporânea**.
In: Debates CI N°10 – Junho de 2012.

VANNUCHI, Camilo. **O direito à comunicação e os desafios da regulação dos meios no Brasil**. São Paulo, 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/gal/n38/1519-311X-gal-38-0167.pdf>. Acesso em: 10 de janeiro de 2019.

ZÉMOR, P. As formas da comunicação pública. In: J. DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.p.214-245

ANEXOS

Anexo 1

Roteiro de Entrevistas - Promotores de Justiça

- 1 - Percebi que muitos agressores quando chegam nos grupos de reflexão falam de um acordo feito com a Justiça. Que acordo é esse?

- 2 - Fica claro para esses homens o que é esse acordo? Quais os critérios, exigências, o que se espera deles?

- 3 - Na sua opinião, porque, mesmo com uma lei tão arrojada, como a LMP, ainda é tão banalizada e recorrente a violência contra a mulher?

- 4 - Quais os principais desafios ao enfrentamento desse tipo de violência?

- 5 - Quais são os aspectos mais importantes para uma possível mudança cultural/comportamental na sociedade?

- 6 - Quais as contribuições da comunicação social para a discussão?

- 7 - Como o MPDFT pode se comunicar melhor nessa questão?

- 8 - Quais os aspectos / temas relacionados a violência contra mulheres são importantes para a discussão social do problema?

- 9 - A independência funcional dos membros do MP/judiciário afeta a prestação do serviço jurisdicional? Como?

Anexo 2

Roteiro de Entrevista - Grupo Focal

1- Quais são as principais dúvidas, ou as mais recorrentes, que vocês identificam no dia a dia do atendimento aos envolvidos nos litígios da LMP?

2- Quais são os temas e assuntos que vocês sempre abordam nos grupos de vítimas/agressores. Por que?

3 - Qual na opinião de vocês é a melhor forma de abordar esse conteúdo?

4 - Como o MP ou o sistema de Justiça podem se comunicar melhor com esses homens e mulheres?

5 - Como podem se comunicar melhor com o cidadão acerca dessa temática?

6 - O que vocês enxergam como gargalo comunicativo no âmbito do sistema de Justiça?

7 - A independência funcional dos membros do MP/judiciário afeta a prestação do serviço jurisdicional? Como?

8 - Há alguma iniciativa que vocês já pensaram/realizaram para aprimorar a comunicação/divulgação de um serviço para a população local?

9 - O que, na opinião de vocês, tem maior abrangência no público que atendem, tanto conteúdo quanto veículo e canais de comunicação.

Anexo 3

Roteiro para entrevista com produtores de conteúdo

1- Como vocês pautam a temática da violência contra mulheres nos produtos comunicativos de vocês?

2 - Como foram idealizadas e desenvolvidas as campanhas do MPDFT no assunto (abordar todas as campanhas)

3 - Como é a dinâmica para produção de uma campanha/cartilha/projeto de comunicação aqui na Secom/MPDFT?

Ao planejar uma ação comunicativa, quem define público-alvo, linguagem, estratégias e abordagens? Isso é planejado?

4- Existe algum canal de comunicação do MPDFT que permita a interlocução com o cidadão? Quais? Quem é responsável por eles?

5 - A independência funcional dos membros do MPDFT impacta no trabalho da Secom? Em que medida?

6 - Ao abordar um dos vários assuntos que são competência do MPDFT, por exemplo, a violência contra mulheres, os profissionais da Secom buscam apoio técnico ao realizar ações de comunicação? Quais são os profissionais procurados?

Anexo 4

Questionários Homens

Olá. Esta é uma pesquisa da Universidade de Brasília sobre o atendimento do Ministério Público do Distrito Federal. Agradecemos o seu tempo e pedimos que responda as questões abaixo para contribuir para a melhora dos serviços do órgão. Garantimos o total anonimato das participantes.

Muito obrigada!

Profissão:

Idade:

Até 25 anos

De 25 a 35 anos

De 35 a 50 anos

De 50 a 65 anos

Mais de 65 anos

Escolaridade:

Sem escolaridade

Ensino fundamental

Ensino Médio

Ensino Superior

Pós-graduação

Renda Familiar:

Menos de um salário mínimo (R\$ 954)

De R\$ 954 a R\$1.908

De 1.908 a R\$4.000

De R\$ 4.000 a R\$ 6.000

De 6.000 a 10.000

Acima de R\$ 10.000

Qual a sua cor ou raça?

Branca

Preta

Amarela

Parda

Indígena

1- Assinale abaixo por onde você se informa normalmente? Pode marcar mais de um item:

TV

Rádio

Jornal impresso

Facebook

WhatsApp

Instagram

Sites na internet

2 - Assinale abaixo qual a comunicação do Ministério Público do Distrito Federal você já leu, teve acesso ou visitou. Pode assinalar mais de um item, ou deixar em branco se não conhece nenhuma das alternativas:

Site do MPDFT

Página do MPDFT no Facebook

Página do MPDFT no Instagram

Quero Saber - Transamérica

Cartilha *Violência contra a mulher*

Cartilha *Direitos e obrigações dos homens no enfrentamento à violência doméstica*

Cartilha *Vamos conversar?*

Cartilha *Mulher, valorize-se, conscientize-se de seus direitos*

Cartilha *Violência contra a Mulher*

Cartilha *Mulher, o Gama te ama!*

Assinale abaixo a opção de acordo com o quanto você concorda com a afirmação. Em caso de

sim, assinale “concordo totalmente”. Em caso de não, assinale “discordo totalmente”. Em caso de mais ou menos, ou parcialmente, escolha entre as outras opções. Se quiser explicar ou complementar a informação, pode comentar abaixo:

3 – Tenho informações claras sobre o meu processo e não fiquei com dúvidas em relação a ele:

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

→ Obtive essas informações depois de frequentar esse grupo?

Sim

Não

Comente:

4 – Fui informado das etapas do processo e das possíveis consequências para mim :

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

→ Obtive essas informações depois de frequentar esse grupo?

Sim

Não

5 – Sei o que diz a Lei Maria da Penha, quais são os direitos das mulheres e os meus:

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Obtive essas informações depois de frequentar esse grupo?

Sim

Não

Comente:

6 - Sei quais são os 5 tipos de violência listados na Lei Maria da Penha

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Obtive essas informações depois de frequentar esse grupo?

Sim

Não

Comente:

7 - Sei o que é uma medida protetiva e como devo me comportar em relação a ela

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Obtive essas informações depois de frequentar esse grupo?

Sim

Não

Comente:

8 - Sei que se eu não cumprir a medida protetiva posso ser preso, pois é crime desobedecê-la

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Obtive essas informações depois de frequentar esse grupo?

Sim

Não

Comente:

9- A violência só acontece quando há agressão física

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Obtive informações sobre isso depois de frequentar esse grupo?

Sim

Não

Comente:

10- Sei como é o ciclo da violência

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Obtive essas informações depois de frequentar esse grupo?

Sim

Não

Comente:

11 – Sei onde eu errei, qual parte da lei eu não cumpri.

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Obtive essas informações depois de frequentar esse grupo?

Sim

Não

12- Ainda tem alguma dúvida em relação a sua situação? Qual?

13 – Qual foi a informação mais importante que você recebeu aqui?

Anexo 5

Questionários Mulheres

Olá. Esta é uma pesquisa da Universidade de Brasília sobre o atendimento do Ministério Público do Distrito Federal. Agradecemos o seu tempo e pedimos que responda as questões abaixo para contribuir para a melhora dos serviços do órgão. Garantimos o total anonimato das participantes.

Muito obrigada!

Profissão:

Idade:

Até 25 anos

De 25 a 35 anos

De 35 a 50 anos

De 50 a 65 anos

Mais de 65 anos

Escolaridade:

Sem escolaridade

Ensino fundamental

Ensino Médio

Ensino Superior

Pós-graduação

Renda Familiar:

Menos de um salário mínimo (R\$ 954)

De R\$ 954 a R\$1.908

De 1.908 a R\$4.000

De R\$ 4.000 a R\$ 6.000

De 6.000 a 10.000

Acima de R\$ 10.000

Qual a sua cor ou raça?

Branca

Preta

Amarela

Parda

Indígena

1- Assinale abaixo por onde você se informa normalmente? Pode assinalar mais de um item:

TV

Rádio

Jornal impresso

Facebook

WhatsApp

Instagram

Sites na internet

2 - Assinale abaixo qual a comunicação do Ministério Público do Distrito Federal você já leu, teve acesso ou visitou. Pode assinalar mais de um item, ou deixar em branco se não conhece nenhuma das alternativas:

Site do MPDFT

Página do MPDFT no Facebook

Página do MPDFT no Instagram

Cartilha *Violência contra a mulher*

Cartilha *Direitos e obrigações dos homens no enfrentamento à violência doméstica*

Cartilha *Vamos conversar?*

Cartilha *Mulher, valorize-se, conscientize-se de seus direitos*

Cartilha *Violência contra a Mulher*

Cartilha *Mulher, o Gama te ama!*

Quero Saber – Transamérica

Assinale abaixo a opção de acordo com o quanto você concorda com a afirmação. Em caso de sim, assinale “concordo totalmente”. Em caso de não, assinale “discordo totalmente”. Em caso

de mais ou menos, ou parcialmente, escolha entre as demais opções. Se quiser explicar ou complementar a informação, pode comentar abaixo:

3 – Tenho informações claras sobre o meu processo e não fiquei com dúvidas em relação a ele

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Comente se quiser:

3 – Fui informada das etapas do processo e das possíveis consequências para mim e para quem me agrediu

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Comente se quiser:

4 – Sei o que diz a Lei Maria da Penha e quais são os meus direitos

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Comente se quiser:

5 - Sei quais são os 5 tipos de violência listados na Lei Maria da Penha

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Comente se quiser:

6 - Sei qual (s) órgão (s) devo procurar em caso de violência

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Comente se quiser:

7 - Sei o que é uma medida protetiva e como solicitá-la

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Comente se quiser:

8 - Sei que posso retirar a medida protetiva a qualquer momento

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Comente se quiser:

9- Sei que se meu agressor não cumprir a medida protetiva ele vai preso, pois é crime

desobedecê-la

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Comente se quiser:

10 - A violência só acontece quando há agressão física

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Comente se quiser:

12- Conheço o ciclo da violência

Concordo Totalmente

Concordo

Concordo em parte

Discordo

Discordo totalmente

Comente se quiser:

13- Qual a minha principal dúvida em relação a minha situação?

14 - O que eu espero que aconteça ao procurar a Justiça. Quais são minhas expectativas:

15 – O que me fez procurar a Justiça?

Anexo 6

Resultado questionários mulheres

REGIOES ADMINISTRATIVAS	SAMAMBAIA	PARANOÁ	BRASILIA 2	SOBRADINHO	TAGUATINGA	GAMA	SAO SEBASTIAO	RIACHO FUNDO	TOTAL	
Questionarios aplicado por regio	17	10	17	34	9	5	17	18	127	
Idade	Até 25 anos	3	3	3	7	3	0	3	27	
	De 25 a 35 anos	9	2	9	6	3	2	6	41	
	De 35 a 50 anos	5	2	5	12	1	3	4	42	
	De 50 a 65 anos	0	2	0	7	2	0	0	12	
	Mais de 65 anos	0	0	0	2	0	0	0	2	
	Não Respondeu	0	1	0	0	0	0	2	0	3
Escolaridade:	Sem escolaridade	0	0	0	2	0	0	1	0	3
	Ensino fundamental	1	4	1	5	1	0	5	6	23
	Ensino Médio	11	5	11	16	3	2	9	9	66
	Ensino Superior	5	1	5	7	4	3	0	2	27
	Pós-graduação	0	0	0	4	1	0	0	1	6
	Não Respondeu	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Renda Familiar:	Menos de um salário mínimo (R\$ 954)	4	3	5	3	2	0	2	4	23
	De R\$ 954 a R\$1.908	10	5	8	14	2	3	9	8	59
	De 1.908 a R\$4.000	2	1	3	7	2	2	4	1	22
	De R\$ 4.000 a R\$ 6.000	1	0	1	2	2	0	0	3	9
	De 6.000 a 10.000	0	0	0	2	1	0	0	1	4
	Acima de R\$ 10.000	0	0	0	3	0	0	0	0	3
	Não Respondeu	0	1	0	3	0	0	2	1	7
Qual a sua cor ou raça?	Branca	3	1	3	9	4	1	2	2	25
	Preta	5	2	5	4	0	2	2	2	23
	Amarela	0	0	0	1	0	0	2	0	3
	Parda	9	5	9	20	5	2	10	13	73
	Indígena	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	Não Respondeu	0	1	0	0	0	0	0	1	2
1 - Assinale abaixo por onde você se informa normalmente? Pode assinalar mais de um item:	TV	12	7	13	25	9	5	14	14	99
	Rádio	5	1	4	11	1	0	4	4	30
	Jornal impresso	1	1	1	5	2	1	0	3	14
	Facebook	8	5	9	12	7	2	3	7	53
	WhatsApp	7	3	8	15	6	2	5	12	58
	Instagram	1	1	3	8	4	0	1	1	19
	Sites na internet	5	4	6	18	5	3	6	6	53
	Não Respondeu	4	0	4	0	0	0	0	1	9
	Site do MPDFT	4	0	4	11	1	2	3	1	26
	Página do MPDFT no Facebook	2	1	2	1	1	0	1	0	8
2 - Assinale abaixo qual a comunicação do Ministério Público do Distrito Federal você já leu, teve acesso ou visitou. Pode assinalar mais de um item, ou deixar em branco se não conhece nenhuma das alternativas:	Página do MPDFT no Instagram	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Cartilha <i>Violência contra a mulher</i>	5	0	5	7	2	3	4	0	26
	Cartilha <i>Direitos e obrigações dos homens no enfrentamento à violência</i>	1	0	0	0	0	1	0	0	2
	Cartilha <i>Vamos conversar?</i>	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Cartilha <i>Mulher, valorize-se, conscientize-se de seus direitos</i>	0	0	0	0	0	1	1	0	2
	Cartilha <i>Violência contra a Mulher</i>	1	0	1	0	0	0	0	0	2
	Cartilha <i>Mulher, o Gama te ama!</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Quero Saber – Transamérica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Não Respondeu	8	9	8	18	6	1	9	16	75
	Concordo Totalmente	3	0	0	0	0	0	0	0	3
3 - Tenho informações claras sobre o meu processo e não fiquei com dúvidas em relação a ele	Concordo	3	3	6	18	3	3	9	10	55
	Concordo em parte	2	2	2	10	3	2	6	2	29
	Discordo	4	4	5	3	0	0	4	4	23
	Discordo totalmente	0	0	0	3	0	0	0	1	4
	Não Respondeu	5	1	4	0	0	0	2	1	13
3 - Fui informada das etapas do processo e das possíveis consequências para mim e para quem me agrediu	Concordo Totalmente	4	0	0	0	0	0	1	0	5
	Concordo	5	2	9	12	3	1	6	5	43
	Concordo em parte	3	2	3	14	5	3	7	9	46
	Discordo	3	4	4	5	1	1	1	3	22
	Discordo totalmente	1	1	1	3	0	0	0	0	6
4 - Sei o que diz a Lei Maria da Penha e quais são os meus direitos	Não Respondeu	1	1	0	0	0	2	1	5	
	Concordo Totalmente	7	0	3	0	0	0	0	10	
	Concordo	4	1	6	11	5	3	12	5	47
	Concordo em parte	2	6	5	18	3	1	3	8	46
	Discordo	2	2	2	2	1	1	0	3	13
5 - Sei quais são os 5 tipos de violência listados na Lei Maria da Penha	Discordo totalmente	1	0	1	3	0	0	1	6	
	Não Respondeu	1	1	0	0	0	0	1	4	
	Concordo Totalmente	7	2	1	0	0	1	0	11	
	Concordo	2	3	8	25	5	4	14	12	73
	Concordo em parte	3	3	3	7	4	0	2	3	25
6 - Sei qual (s) órgão (s) devo procurar em caso de violência	Discordo	0	1	1	1	0	0	1	4	
	Discordo totalmente	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Não Respondeu	5	1	4	1	0	0	1	2	14
	Concordo Totalmente	4	3	0	0	0	0	0	0	7
	Concordo	2	2	6	23	7	4	12	10	66
7 - Sei o que é uma medida protetiva e como solicitá-la	Concordo em parte	5	4	5	8	2	0	3	5	32
	Discordo	1	0	2	2	0	0	0	1	6
	Discordo totalmente	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	Não Respondeu	5	1	4	1	0	0	2	2	15
	Concordo Totalmente	1	1	1	0	0	0	0	0	3
8 - Sei que posso retirar a medida protetiva a qualquer momento	Concordo	3	2	3	13	4	3	9	3	40
	Concordo em parte	0	2	0	6	1	0	4	5	18
	Discordo	6	2	7	11	3	1	3	7	40
	Discordo totalmente	2	2	2	2	1	1	0	1	11
	Não Respondeu	5	1	4	2	0	0	1	2	15
9 - Sei que se meu agressor não cumprir a medida protetiva ele vai preso, pois é crime desobedecê-la	Concordo Totalmente	8	4	4	1	0	1	0	1	19
	Concordo	4	5	8	27	8	4	15	14	85
	Concordo em parte	0	0	0	3	1	0	1	0	5
	Discordo	0	0	1	2	0	0	0	1	4
	Discordo totalmente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 - A violência só acontece quando há agressão física	Não Respondeu	5	1	4	1	0	1	2	14	
	Concordo Totalmente	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Concordo	0	1	1	3	1	0	4	2	12
	Concordo em parte	1	1	1	0	1	0	1	1	6
	Discordo	9	5	9	13	3	2	8	5	54
12 - Conheço o ciclo da violência	Discordo totalmente	6	2	6	17	4	3	3	8	49
	Não Respondeu	0	1	0	1	0	0	1	2	5
	Concordo Totalmente	6	0	0	0	0	0	0	0	6
	Concordo	6	1	9	7	6	2	7	2	40
	Concordo em parte	2	2	5	11	1	2	6	5	34
12 - Conheço o ciclo da violência	Discordo	1	5	2	9	2	0	3	5	27
	Discordo totalmente	1	1	1	6	0	1	0	4	14
	Não Respondeu	1	1	0	1	0	0	1	2	6

Anexo 7

Resultado questionários homens

REGIÕES ADMINISTRATIVAS	TAGUATINGA	GAMA	SOBRADINHO	SAMAMBAIA	PARANOÁ	BRÁSILIA 2	PLANALTINA	SANTA MARIA	TOTAL
Questionário aplicado por região	10	7	4	6	9	16	16	11	79
Idade:	Até 25 anos	0	1	0	2	1	2	2	10
	De 25 a 35 anos	4	3	1	1	6	3	4	23
	De 35 a 50 anos	5	2	3	1	3	8	7	31
	De 50 a 65 anos	1	1	0	2	2	0	4	12
	Mais de 65 anos	0	0	0	0	0	1	0	1
nao respondeu	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Escolaridade:	Sem escolaridade	0	0	0	0	1	1	1	3
	Ensino fundamental	2	2	2	1	3	2	7	21
	Ensino Médio	3	5	2	3	3	5	7	33
	Ensino Superior	2	0	0	1	2	4	0	11
	Pós-graduação	3	0	0	1	0	3	0	8
nao respondeu	0	0	0	0	0	1	1	3	
Renda Familiar:	Menos de um salário mínimo (R\$ 954)	1	0	1	1	2	0	2	8
	De R\$ 954 a R\$1.908	2	5	3	2	3	4	6	27
	De 1.908 a R\$4.000	2	2	0	1	1	4	5	17
	De R\$ 4.000 a R\$ 6.000	1	0	0	1	1	3	2	12
	De 6.000 a 10.000	1	0	0	1	1	2	1	6
Acima de R\$ 10.000	3	0	0	0	0	3	0	6	
nao respondeu	0	0	0	0	1	0	0	2	3
Qual a sua cor ou raça?	Branca	4	1	2	0	0	10	1	18
	Preta	1	2	1	2	0	1	2	11
	Amarilla	0	1	0	0	0	0	0	1
	Parda	5	3	1	4	8	4	11	43
	Indígena	0	0	0	0	0	0	1	1
nao respondeu	0	0	0	0	1	1	2	5	
1 - Assinale abaixo por onde você se informa normalmente? Pode marcar mais de um item:	TV	7	3	3	5	6	10	8	53
	Rádio	5	3	1	3	2	7	4	28
	Jornal impresso	0	0	1	0	2	4	6	14
	Facebook	5	5	0	0	3	2	5	21
	WhatsApp	4	3	2	1	5	4	8	30
	Instagram	1	1	0	0	0	2	2	7
	Sites na internet	8	1	2	2	3	9	4	32
	nao respondeu	0	0	0	0	0	0	1	1
	Site do MPDFT	6	1	1	1	2	9	3	28
	Página do MPDFT no Facebook	2	0	0	0	0	0	0	1
2 - Assinale abaixo qual a comunicação do Ministério Público do Distrito Federal você já fez, teve acesso ou visitou. Pode assinalar mais de um item ou deixar em branco se não conhece nenhuma das alternativas:	Página do MPDFT no Instagram	1	0	0	0	0	0	0	1
	Quero Saber - Transamérica	0	1	0	0	0	1	1	3
	Cartilha Violência contra a mulher	0	3	0	1	1	5	0	13
	Cartilha Direitos e obrigações dos homens no Brasil	0	0	0	1	3	1	2	4
	Cartilha Vamos conversar?	0	0	0	0	0	2	0	3
	Cartilha Mulher, valorize-se, conscientize-se	0	0	0	1	1	0	0	2
	Cartilha Violência contra a Mulher	1	1	0	1	1	0	0	2
	Cartilha Mulher, o Gama te ama!	0	0	0	0	0	0	0	1
	nao respondeu	3	2	3	3	4	5	9	32
	Concordo Totalmente	1	0	1	1	4	4	4	17
3 - Tenho informações claras sobre o meu processo e não fiquei com dúvidas em relação a ele:	Concordo	8	3	0	2	4	2	4	24
	Concordo em parte	0	1	3	2	1	4	4	20
	Discordo	0	1	3	1	0	2	1	8
	Discordo totalmente	1	0	0	0	0	4	3	8
	nao respondeu	0	0	0	0	0	0	0	2
--> Obteve essas informações depois de frequentar esse grupo?	Sim	2	5	3	4	8	8	12	48
	Não	5	1	1	1	1	6	4	22
	nao respondeu	3	1	0	1	0	2	0	9
	Concordo Totalmente	1	1	2	2	2	2	3	16
	Concordo	6	4	1	2	4	4	3	26
4 - Fui informado das etapas do processo e das possíveis consequências para mim:	Concordo em parte	1	2	1	1	1	3	2	20
	Discordo	1	0	0	1	1	1	1	7
	Discordo totalmente	0	0	0	0	0	1	2	8
	nao respondeu	0	0	0	0	0	1	1	2
	Sim	4	5	4	3	6	10	9	45
--> Obteve essas informações depois de frequentar esse grupo?	Não	3	2	0	3	2	4	6	25
	nao respondeu	3	0	0	0	1	2	1	9
	Concordo Totalmente	4	1	2	0	4	3	6	22
	Concordo	5	1	2	3	5	3	4	29
	Concordo em parte	1	5	0	1	1	6	4	21
5 - Sei o que diz a Lei Maria da Penha, quais são os direitos das mulheres e o meu:	Discordo	0	0	0	0	0	1	1	2
	Discordo totalmente	0	0	0	0	0	1	0	1
	nao respondeu	0	0	0	2	1	0	0	4
	Sim	3	6	3	2	7	11	12	52
	Não	2	1	0	1	1	2	2	11
6 - Sei quais são os 5 tipos de violência listados na Lei Maria da Penha	nao respondeu	5	0	1	3	1	3	2	16
	Concordo Totalmente	4	1	2	0	3	5	6	24
	Concordo	4	3	1	2	5	6	4	31
	Concordo em parte	2	3	0	1	4	4	2	17
	Discordo	0	0	1	1	0	1	0	3
Obteve essas informações depois de frequentar esse grupo?	Discordo totalmente	0	0	0	0	0	0	0	0
	nao respondeu	0	0	0	0	0	0	0	2
	Sim	4	5	4	3	8	12	13	59
	Não	2	2	0	1	0	1	3	9
	Concordo Totalmente	4	0	0	2	1	3	0	11
7 - Sei o que é uma medida protetiva e como devo me comportar em relação a ela	Concordo	3	2	2	2	5	8	7	32
	Concordo em parte	0	1	0	0	0	2	1	5
	Discordo	0	1	1	1	0	1	0	4
	Discordo totalmente	0	0	0	0	0	0	0	0
	nao respondeu	0	0	0	0	0	0	0	0
Obteve essas informações depois de frequentar esse grupo?	nao respondeu	0	0	0	1	0	0	1	2
	Sim	6	5	3	2	7	4	9	40
	Não	2	2	1	2	2	9	7	30
	nao respondeu	2	0	0	2	0	3	0	9
	Concordo Totalmente	4	0	3	1	3	8	4	31
8 - Sei que se eu não cumprir a medida protetiva posso ser preso, pois é crime desobedecê-la	Concordo	6	4	1	3	5	7	6	36
	Concordo em parte	0	2	0	0	1	2	1	7
	Discordo	0	0	0	1	0	0	0	3
	Discordo totalmente	0	0	0	0	0	0	0	0
	nao respondeu	0	1	0	1	0	0	0	2
Obteve essas informações depois de frequentar esse grupo?	Sim	5	4	3	1	5	2	9	35
	Não	3	2	1	3	3	10	7	34
	nao respondeu	2	1	0	2	1	2	0	10
	Concordo Totalmente	0	0	0	0	0	0	0	1
	Concordo	1	2	0	0	2	2	2	10
9 - A violência só acontece quando há agressão física	Concordo em parte	2	0	1	1	0	2	1	7
	Discordo	3	4	1	1	4	4	10	5
	Discordo totalmente	4	0	2	3	3	8	3	27
	nao respondeu	0	1	0	1	0	0	0	2
	Sim	6	4	2	2	8	6	10	46
Obteve informações sobre isso depois de frequentar esse grupo?	Não	2	2	2	3	0	7	6	25
	nao respondeu	2	1	0	1	1	3	0	8
	Concordo Totalmente	5	1	1	0	4	4	5	24
	Concordo	4	3	2	2	4	7	5	31
	Concordo em parte	1	1	0	0	1	3	3	13
10 - Sei como é o ciclo da violência	Discordo	0	1	1	3	0	2	0	9
	Discordo totalmente	0	0	0	0	0	0	0	0
	nao respondeu	0	1	0	1	0	0	0	2
	Sim	8	5	3	3	9	11	8	57
	Não	1	1	1	1	0	3	4	12
Obteve essas informações depois de frequentar esse grupo?	nao respondeu	1	1	0	2	0	2	1	10
	Concordo Totalmente	3	2	2	0	4	4	2	19
	Concordo	3	4	1	2	3	6	4	27
	Concordo em parte	0	3	0	1	1	3	3	14
	Discordo	1	0	1	1	1	3	4	12
11 - Sei onde eu errei, qual parte da lei eu não cumpi:	Discordo totalmente	0	0	0	0	0	0	0	2
	nao respondeu	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sim	4	6	3	2	8	5	8	44
	Não	3	1	1	2	1	7	7	24
	nao respondeu	3	0	0	2	0	4	1	11

Anexo 8

Análise notícias site MPDFT

		2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
ASSUNTO	Acordo	0	1	2	2	0	2	2	2	0	2
	Evento	31	23	25	14	20	20	13	4	8	24
	Ações	8	10	10	8	0	1	3	2	4	7
	Outros	5	1	7	3	4	1	4	1	3	2
	TARDES de reflexão	2	1	1	5	9	4	4	5	3	1
FONTES	promotor	10	1	18	11	9	9	1	2	0	4
	promotora	13	16	9	5	5	6	7	5	6	13
	servidor	0	1	1	0	3	4	3	0	0	1
	servidora	5	2	3	2	2	4	0	0	0	3
	especialista	0	0	5	7	6	6	0	4	0	6
	autoridade	5	6	6	4	4	6	4	1	0	4
	cidadãos	1	0	0	2	7	5	1	0	0	6
	PGJ	2	3	2	4	1	4	4	2	0	2
POR MES	Jan	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0
	fev	0	1	0	1	2	1	3	0	3	0
	mar	8	11	10	9	9	6	9	3	3	11
	abr	4	2	7	2	4	1	1	4	2	2
	mai	6	3	5	1	3	2	2	2	2	1
	jun	2	0	4	4	1	2	0	1	0	3
	jul	2	3	1	2	1	5	1	0	0	1
	ago	7	2	3	1	1	1	2	1	1	4
	set	7	2	4	3	4	3	1	1	4	4
	Out	3	4	4	3	0	3	2	3	1	3
	nov	4	5	6	5	4	3	5	1	0	2
	dez	3	3	2	1	2	1	0	1	1	5