



Universidade de Brasília  
Faculdade UnB Planaltina – FUP  
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública – PPGP

Ana Carolina Litran Andrade

**NÚCLEO INTEGRADO DE ATENDIMENTO À MULHER DA POLÍCIA CIVIL DO  
DISTRITO FEDERAL: UM ESTUDO DE AVALIABILIDADE**

Brasília/DF

2025

Ana Carolina Litran Andrade

**NÚCLEO INTEGRADO DE ATENDIMENTO À MULHER DA POLÍCIA CIVIL DO  
DISTRITO FEDERAL: UM ESTUDO DE AVALIABILIDADE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade de Brasília, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Dr. Mauro Eduardo Del Grossi

Brasília/DF

2025

Ficha catalográfica gerada automaticamente por meio do Sistema para Geração Automática de Ficha  
Catalográfica de Teses e Dissertações da Biblioteca Central da Universidade de Brasília

AAA554n      Andrade, Ana Carolina Litran  
                Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher da Polícia Civil  
do Distrito Federal: um estudo de avaliabilidade / Ana  
Carolina Litran Andrade; orientador Mauro Eduardo Del  
Grossi. -- Brasília, 2025.  
                118 p.

                Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) --  
Universidade de Brasília, 2025.

                1. avaliação de programas. 2. estudo de avaliabilidade.  
3. violência doméstica. 4. atendimento em rede. I. Del  
Grossi, Mauro Eduardo, orient. II. Título.

Ana Carolina Litran Andrade

**NÚCLEO INTEGRADO DE ATENDIMENTO À MULHER DA POLÍCIA CIVIL DO  
DISTRITO FEDERAL: UM ESTUDO DE AVALIABILIDADE**

Banca examinadora:

Prof. Dr. Mauro Eduardo Del Grossi – PPGP/FUP/UnB  
Presidente

Prof. Dr. André Nunes – PPGP/FUP/UnB  
Membro interno

Dra. Marta Cristina Gomes Faria Patrão – Universidade de Aveiro  
Membro externo

Profa. Dra. Elaine Nolasco Ribeiro – PPGP/FUP/UnB  
Membro interno – Suplente

Aprovada em \_\_\_\_ de fevereiro de 2025.

Brasília/DF

2025

## RESUMO

O presente trabalho, de estratégia sequencial explanatória, teve por objetivo principal apresentar a organização e a avaliabilidade do Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher (Nuiam) da Delegacia Especial de Atendimento à Mulher da Polícia Civil do Distrito Federal (Deam I/PCDF), no período de 2021 a 2023. Para tanto, como objetivos intermediários, foi elaborada uma pré-matriz do modelo lógico a partir da análise documental, a qual foi complementada com o mapeamento das percepções dos envolvidos, com propostas de indicadores de esforço, insumos, processos e metas aferíveis. Em seguida, a matriz foi validada em oficina de consenso com a participação dos policiais e colaboradores integrantes do projeto. Como resultado dos objetivos traçados, é possível afirmar que o Nuiam está preparado para uma avaliação, sendo necessário avançar quanto às formas de obtenção de informações para indicadores de resultados e impactos, cujas ferramentas foram propostas. Os resultados indicam a necessidade de: incremento de parcerias para atender às demandas apresentadas; revisão do formulário de atendimento, para evitar a perda de dados; capacitações; e a formulação de diretrizes teóricas e metodológicas acerca da violência doméstica sob a perspectiva interseccional de gênero, raça/cor, classe social e orientação sexual. Aponta-se ainda a premência de implementar o acompanhamento de seguimento das mulheres acolhidas como forma de compreender o que esperam do Nuiam, o que estão dispostas a fazer e as dificuldades encontradas na busca por ajuda, auxiliando assim a redefinição dos fluxos de atendimento, encaminhamentos, atualização de documentos e direcionamento dos núcleos. De forma geral, o estudo possibilitou o acesso às informações pelos *stakeholders* que integram o programa, promovendo o controle social e participativo na avaliação realizada, bem como confirmou que a integração entre atores públicos e privados pode contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela PCDF.

**Palavras-chave:** avaliação de programas; estudo de avaliabilidade; violência doméstica; atendimento em rede.

## ABSTRACT

The main objective of this work, with an explanatory sequential strategy, was to present the organization and evaluability of the Integrated Center for Women's Care (Nuiam) of the Special Police Station for Women's Services of the Federal District (Deam I/PCDF), in the period from 2021 to 2023. To this end, as intermediate objectives, a pre-matrix of the logical model was elaborated from the documentary analysis, which was complemented with the mapping of the perceptions of those involved, with proposals for indicators of effort, inputs, processes and measurable goals. Then, the matrix was validated in a consensus workshop with the participation of police officers and collaborators who are part of the project. As a result of the objectives outlined, it is possible to affirm that Nuiam is prepared for an evaluation, and it is necessary to advance in terms of ways of obtaining information for indicators of results and impacts, whose tools were proposed. The results indicate the need for: increasing partnerships to meet the demands presented; review of the service form, to avoid data loss; Training; and the formulation of theoretical and methodological guidelines on domestic violence from the intersectional perspective of gender, race/color, social class and sexual orientation. It is also pointed out the urgency of implementing the follow-up of the sheltered women as a way to understand what they expect from Nuiam, what they are willing to do and the difficulties encountered in seeking help, thus helping to redefine the flows of care, referrals, updating of documents and direction of the centers. In general, the study enabled access to information by the *stakeholders* that are part of the program, promoting social and participatory control in the evaluation carried out, as well as confirming that the integration between public and private actors can contribute to the improvement of the services provided by the PCDF.

**Keywords:** program evaluation; evaluability assessment; domestic violence; networked care.

## LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

ABA	Associação Brasileira de Advogados
Caps AD	Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
Ceam	Centro Especializado de Atendimento à Mulher
Cenfor	Centro de Atendimento Comunitário em Psicologia
CMB	Casa da Mulher Brasileira
Cras	Centro de Referência de Assistência Social
Creas	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
Deam	Delegacia Especial de Atendimento à Mulher
DF	Distrito Federal
DGPC	Delegacia-Geral da Polícia Civil
Diam	Divisão Integrada de Atendimento à Mulher
DP	Delegacia de Polícia
FBSP	Fórum Brasileiro de Segurança Pública
GABDG	Gabinete do Delegado-Geral
MPU	Medida protetiva de urgência
Nudem	Núcleo de Defesa da Mulher
Nuiam	Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher
ONU	Organização das Nações Unidas
PCDF	Polícia Civil do Distrito Federal
PCSC	Polícia Civil de Santa Catarina
PEI	Plano Estratégico Institucional
PPA	Plano Plurianual
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SPCom	Seção de Polícia Comunitária
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios
UN	United Nations
Unicesp	Centro Universitário Icesp
UniCeub	Centro Universitário de Brasília
Unieuro	Centro Universitário Unieuro
VD	Violência doméstica

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fluxo de acolhimento do Nuiam/Deam I – Brasília/DF (2024).....	27
Figura 2 – Questões para elaboração da árvore do problema, Nuiam – Brasília/DF (2024)....	40
Figura 3 – Dados para elaboração da árvore do problema, Nuiam – Brasília/DF (2024).....	42
Figura 4 – Metodologia aplicada no estudo – Brasília/DF (2024) .....	52
Figura 5 – Análise do problema após as sugestões colhidas na oficina (2024).....	75
Figura 6 – Reformulação da Figura 3 após as sugestões do grupo (2024).....	76

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Pré-matriz do modelo lógico do Nuiam .....	45
Quadro 2 – Dimensões e perguntas do questionário .....	49
Quadro 3 – Códigos utilizados no SPSS .....	50
Quadro 4 – Total de atendimentos do Nuiam/Deam I (2021-2023).....	61
Quadro 5 – Perfil das mulheres atendidas apenas uma vez no Nuiam/Deam I.....	62
Quadro 6 – Dinâmica dos acolhimentos do Nuiam/Deam I.....	64
Quadro 7 – Matriz lógica complementada e validada pelos participantes da oficina .....	79
Quadro 8 – Fatores de contexto.....	80
Quadro 9 – Indicadores propostos .....	81

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Faixa etária dos respondentes .....	66
Tabela 2 – Tempo de atividade no Nuiam/Deam I.....	67
Tabela 3 – Instituição dos respondentes .....	67
Tabela 4 – Resultados: média, desvio-padrão e erro-padrão da média .....	68
Tabela 5 – Médias dos policiais da Deam I.....	70
Tabela 6 – Média por dimensões da matriz avaliativa do Nuiam .....	70
Tabela 7 – Teste de amostras independentes.....	109
Tabela 8 – Médias das respostas de policiais e colaboradores .....	110

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Idade das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2021) .....	104
Gráfico 2 – Escolaridade das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2021).....	104
Gráfico 3 – Profissão das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2021) .....	105
Gráfico 4 – Cidade de residência das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2021) .....	105
Gráfico 5 – Encaminhamentos realizados no Nuiam/Deam I (2021).....	106
Gráfico 6 – Idade das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2022) .....	106
Gráfico 7 – Escolaridade das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2022).....	107
Gráfico 8 – Profissão das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2022) .....	107
Gráfico 9 – Cidade de residência das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2022) .....	108
Gráfico 10 – Encaminhamentos realizados no Nuiam/Deam I (2022).....	108

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Objetivos.....</b>	<b>15</b>
1.1.1 Objetivo geral .....	15
1.1.2 Objetivos específicos.....	15
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1 Políticas públicas para mulheres e a rede de atendimento à violência doméstica ..</b>	<b>17</b>
<b>2.2 O Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher da Deam I: construção dos fluxos e da rede de parceiros .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3 Estratégia participativa na gestão pública .....</b>	<b>29</b>
<b>2.4 Avaliação de políticas públicas e estudo de avaliabilidade .....</b>	<b>31</b>
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>37</b>
<b>3.1 Caracterização da organização .....</b>	<b>38</b>
<b>3.2 Construção do referencial teórico .....</b>	<b>39</b>
<b>3.3 Construção da árvore do problema e da pré-matriz do modelo lógico .....</b>	<b>39</b>
<b>3.4 Análise dos dados obtidos a partir do formulário de atendimento para a construção de indicadores.....</b>	<b>47</b>
<b>3.5 Primeira etapa: mapeamento das percepções e atitudes dos profissionais da Deam I acerca das atividades de gestão, acolhimento e atuação em rede de atendimento.....</b>	<b>48</b>
<b>3.6 Segunda etapa: validação da matriz lógica .....</b>	<b>50</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>53</b>
<b>4.1 Análise dos dados estatísticos do Nuiam e proposta de indicadores e metas .....</b>	<b>53</b>
<b>4.2 Análise dos dados coletados a partir do questionário aplicado na Deam I.....</b>	<b>66</b>
<b>4.3 Resultados da oficina: validação e complementação da matriz .....</b>	<b>75</b>
<b>5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>85</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXO A – Autorização para coleta de dados .....</b>	<b>98</b>
<b>APÊNDICE A – Folder e infográficos com dados do Nuiam .....</b>	<b>101</b>
<b>APÊNDICE B – Dados estatísticos do Nuiam.....</b>	<b>104</b>
<b>APÊNDICE C – Resultados do questionário aplicado na Deam I.....</b>	<b>109</b>
<b>APÊNDICE D – Resultados da oficina .....</b>	<b>111</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No ano de 2021 comemorou-se 15 anos de edição da Lei Maria da Penha, conquista legislativa em matéria de combate à violência doméstica e familiar contra a mulher no Brasil, com repercussão na criação de políticas públicas de enfrentamento a esse fenômeno (Souza *et al.*, 2023). Em que pese esse avanço, dados do *Anuário Brasileiro de Segurança Pública* (FBSP, 2023) indicam que os crimes de feminicídio<sup>1</sup> aumentaram 6,1% no Brasil no ano de 2022 em relação ao ano anterior, assim como o número de mulheres vítimas de homicídios dolosos,<sup>2</sup> atingindo um aumento de 1,2% no mesmo período. Segundo o relatório mencionado, outros crimes contra as mulheres também tiveram incremento, como lesão corporal no contexto doméstico, com números absolutos de 237.596 casos em 2021, para 245.713 em 2022 (2,9%), e ameaça, com 569.231 casos em 2021, para 613.529 em 2022 (7,2%).

O *Anuário* ainda aponta que o número de emergência da Polícia Militar, 190, recebeu 899.495 ligações no Brasil em 2022, uma média de 102 acionamentos por hora, o que significa que diariamente 673 mulheres procuram uma delegacia para noticiar um episódio de violência. Tais números revelam ainda um aumento das chamadas de socorro em episódios de violência doméstica realizadas em 2021, num total de 827.278 ligações, o que indica uma variação de 8,7% (FBSP, 2023).

A região Centro-Oeste destacou-se em relação à média brasileira pelo número de feminicídios no ano de 2022, alcançando a taxa de 2,0 casos para cada 100 mil mulheres – acima do quantitativo nacional, que foi de 1,4 por 100 mil no mesmo período. Embora no Distrito Federal tanto a taxa de homicídios de mulheres como a de feminicídios tenha caído na comparação de 2021 e 2022, respectivamente -26% e -24,5%, houve um aumento das taxas na modalidade tentada<sup>3</sup> desses crimes, ou seja, 15,4% (de 179 casos em 2021 para 208 em 2022) e 15% (de 76 casos em 2021 para 88 em 2022). Da mesma maneira, houve um aumento percentual de 4,1% nos crimes de lesão corporal no contexto de violência doméstica, passando

---

<sup>1</sup> Na legislação brasileira, o feminicídio era uma qualificadora do homicídio nos casos em que a morte é cometida no contexto de violência doméstica, por discriminação ou menosprezo à condição de mulher. Assim, segundo o art. 121 do Código Penal (Brasil, 1940), matar alguém constitui crime punido com reclusão de seis a vinte anos, mas, se o homicídio fosse cometido contra a mulher por razões de gênero, a pena era aumentada, sendo de doze a trinta anos. Recentemente, a Lei n.º 14.994, de 9 de outubro de 2024, alterou o Código Penal para transformar o feminicídio em crime autônomo e para aumentar a pena, que passou a ser de vinte a quarenta anos.

<sup>2</sup> Mulheres podem ser vítimas de homicídio por outros motivos, excluídos os previstos para o feminicídio, tais como motivo fútil, torpe, para assegurar a execução de outro crime, entre outros, cuja pena é de doze a trinta anos (Brasil, 1940).

<sup>3</sup> O crime de feminicídio e homicídio de mulheres ocorre de forma tentada quando, por circunstâncias alheias à vontade do autor, o resultado morte não acontece, conforme art. 14 do Código Penal brasileiro.

de 3.170 casos em 2021 para 3.323 em 2022, e 4,6% nos crimes de ameaça, um salto de 17.106 casos em 2021 para 18.021 em 2022 (FBSP, 2023).

A violência de gênero pode ser compreendida como o uso de força física e ameaças de forma a provocar sofrimentos psicológicos, físicos, sexuais ou morais com vistas a coagir, humilhar, castigar, submeter ou punir pessoas baseadas na condição socialmente percebida de sexo, desejo e corpo, em meio a uma relação de poderes (Puga, 2019). Na epistemologia feminista, gênero constitui uma categoria de análise socialmente construída que se contrapõe ao binarismo masculino/feminino (Veiga; Pedro, 2019), o que amplia consideravelmente o escopo da violência de gênero. A violência doméstica, por sua vez, pode ser considerada uma subespécie, que impõe as mesmas ações, porém praticadas no contexto afetivo e/ou familiar e historicamente mais cometida pelos homens contra as mulheres.

Ao classificar a violência como doméstica, o Estado a incluiu na esfera privada,<sup>4</sup> derivada das relações interpessoais de um casal, supostamente sem interferências de um sistema externo culturalmente controlado pelas relações de poder, historicamente marcado pelo domínio dos homens sobre as mulheres em sociedades patriarcais. Entretanto, essa tipificação tende a excluir a complexidade da dimensão estrutural das relações homem/mulher, tornando a violência doméstica apenas um problema jurídico ou psiquiátrico, impedindo que seja vista tal como é, um problema político de interesse público e não privado (Sal, 2001). A violência doméstica, portanto, precisa ser considerada um fenômeno multifatorial, um problema social extremo que afeta a sociedade e está presente em todos os níveis sociais, econômicos e educacionais (Novo-Corti; Varela-Candamio; Cidoncha-Gómez, 2017).

Percebe-se, dessa forma, que o gênero – e sua gama de estruturas – pauta a ação humana e, conseqüentemente, organiza a vida social, estruturando as atividades em geral. Dessa maneira, a perspectiva de gênero não pode ser dissociada das estratégias que norteiam a implantação e gestão de um projeto ou programa de política pública, uma vez que é constitutiva desses elementos (Küchemann; Bandeira; Almeida, 2015). Nesse sentido, os movimentos feministas e de mulheres ao final dos anos 1960 e início dos anos 1970 foram responsáveis por revelar “que a condição de sexo é fator estruturante dos processos de percepção, ação e explicação da realidade social” (Küchemann; Bandeira; Almeida, 2015, p. 66), pressionando o Estado brasileiro pela formulação de políticas para as mulheres.

---

<sup>4</sup> De acordo com Sal (2001, p. 286): “a violência sempre foi parte integrante da família, constituindo o grupo social mais violento se excluídos o exército e a polícia. [...] A violência familiar está regulamentada nos sistemas jurídicos dos países democráticos para estabelecer limites ao seu exercício. O caso mais aceito é o direito dos pais de usarem a força física contra os filhos.”

No contexto das políticas públicas para as mulheres no Brasil, a criação das delegacias de atendimento à mulher (Deams) representou a estruturação de uma rede de enfrentamento ao fenômeno da violência doméstica, contribuiu para o reconhecimento da responsabilidade do Estado sobre a questão (Souza; Cortes, 2014) e supostamente constituiu uma estratégia<sup>5</sup> para colaborar para o atendimento de demandas apresentadas pela mulher, com vistas a retirá-la da situação de conflito (Souza *et al.*, 2023).

Netto *et al.* (2017) ressaltam a importância da existência de rede técnica (rede de saúde, casa da mulher brasileira, centro especializado de atendimento à mulher, centro de referência de assistência social, delegacias, defensoria pública, vara de violência doméstica, promotorias de justiça, entre outros)<sup>6</sup> e social (familiares, vizinhos, associações comunitárias e religiosas) de apoio às mulheres em situação de violência. Em seu estudo, os autores revelam que o primeiro local procurado pelas mulheres é a delegacia da mulher (Deam). As mulheres buscam a Deam como local de segurança, apoio informativo sobre direitos e serviços disponíveis, além do registro de ocorrência e possíveis consequências criminais impostas ao agressor. Porém, no fluxo dessa rede de proteção, destaca-se a percepção equivocada de que a violência doméstica é apenas um problema policial, uma vez que profissionais da área de saúde e de serviço social por vezes não direcionam a mulher para outros serviços além da delegacia, como se o registro de ocorrência fosse o único instrumento de resolução do conflito.

Nesse cenário, a procura por justiça, proteção e ajuda institucional para solução das demandas apresentadas são necessidades que levam uma mulher a realizar a denúncia em uma unidade policial. Entrementes, a falta de troca de ideias entre os profissionais da delegacia e a mulher que busca ajuda resulta em uma falha na comunicação entre os envolvidos, além de desencontros entre a demanda desta e a priorizada pelo olhar profissional, o qual prevalece (Becker-Vieira *et al.*, 2013). Sobre a atuação em rede dos profissionais integrantes da justiça e da segurança pública, a literatura aponta críticas no que tange ao reconhecimento da violência, ao respectivo acolhimento e ao encaminhamento. Ademais, o reforço de estereótipos pelos próprios agentes públicos que deveriam acolher as mulheres, revitimitiza e torna invisível outros elementos da violência, reiterando “práticas pouco emancipatórias, prescritivas e normatizadoras que reforçam a manutenção das relações abusivas” (Vieira; Hasse, 2017, p. 53).

---

<sup>5</sup> Segundo Souza e Silva (2019), ao construírem estratégias voltadas para o encorajamento das mulheres e conseqüentemente o fim da violência, as ações das instituições públicas são fundamentais para o enfrentamento da violência doméstica.

<sup>6</sup> O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) compilou a rede de atendimento a violência doméstica no Distrito Federal, cujos telefones e endereços das instituições integrantes podem ser acessados em: <https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/o-nucleo-judiciario-da-mulher/rede-de-protecao-a-mulher>. Acesso em: 28 mai. 2024.

Em que pese o avanço obtido com a criação da rede de enfrentamento e em especial com a instituição das Deams, é fato que o atendimento da polícia se afasta do ideal feminista de oferecer assistência integrada à mulher. Ademais, a objetividade policial, que confere valor a elementos jurídicos, como descrição do fato, local, data, existência de provas, compromete e subestima a narrativa de violência trazida pela mulher, prejudicando possíveis encaminhamentos para as demandas existentes (Lorenzo; Lins, 2018).

A formação jurídica exigida pela atividade policial reforça essa abordagem técnica, rígida e estrita da lei, de maneira que o método utilizado pela polícia tem sua forma própria de compreender e interpretar os fatos narrados e, conseqüentemente, atribuir o que é verdade ou informação relevante para o registro (Lorenzo; Lins, 2018). Não à toa, Pasinato (2015) alerta que esse atendimento se restringe a ter um boletim de ocorrência em uma das mãos e uma medida protetiva na outra, sem que além dessas medidas existam políticas efetivas de proteção e condições reais de abandonar a situação de violência.

Diante da demanda policial para contextualização dos fatos, é natural que as mulheres tenham dificuldade de identificar e lembrar de todos os detalhes e circunstâncias específicas vivenciadas durante o relacionamento. Por essa razão, uma interação mais acolhedora e menos jurídica é fundamental para trazer todos os elementos necessários tanto para o registro policial quanto para os encaminhamentos a serem proporcionados.

Outra crítica presente no atendimento policial refere-se às diferentes expectativas que as mulheres têm do trabalho a ser entregue pela polícia, visto que algumas querem apenas conversar e não têm intenção de processar o ofensor (Lorenzo; Lins, 2018), ponto que entra em conflito com a prática e treinamento policial, voltados às questões tipicamente criminais, gerando um sentimento na mulher de desestímulo e descaso da polícia ao mesmo tempo de resistência e preconceito por parte de policiais. Nesse aspecto, percebe-se que a insatisfação quanto ao atendimento tem relação direta com a percepção da mulher acerca de como se deu o contato com a delegacia e como esta atendeu às suas demandas (Sani; Morais, 2015).

Ademais, aponta-se no atendimento policial a presença do discurso de conservação da família, baseado em valores patriarcais que delegam a violência ao âmbito privado e naturalizam a relação assimétrica de poder (Tavares, 2015), o que opera mecanismos concretos que reproduzem desigualdades, em especial inviabilizando o acesso à justiça e a outros direitos cuja porta da unidade policial, como visto, permanece sendo o principal acesso. Tal reprodução, dessa maneira, ganha força e se renova na permanência da lógica familista, que delega à mulher a manutenção do vínculo familiar, a conciliação do conflito e, em última análise, sua permanência na situação de violência (Bandeira, 2014).

Evidencia-se também que a demora no encaminhamento psicossocial e a falta de conhecimento sobre as modalidades de violência prejudicam o direcionamento das demandas apresentadas pela mulher na delegacia (Tavares, 2015). Dados do *Anuário Brasileiro de Segurança Pública* chamam atenção para a dificuldade no reconhecimento da violência psicológica pelas forças policiais, forma de violência conceituada na Lei Maria da Penha desde 2006 e transformada em crime a partir de agosto de 2021. No levantamento realizado quanto ao cometimento desse delito, foi identificado um número absoluto de 10.922 casos no Brasil em 2021 e 24.382 em 2022, com taxas de 19,8% e 35,6% por 100 mil mulheres respectivamente, sendo que sete estados não tinham essa informação disponível ou consideram o fenômeno inexistente. No Distrito Federal, os registros saíram de 441 em números absolutos em 2021 para 836 em 2022, e as taxas passaram de 30,4% para 57,1% por 100 mil mulheres respectivamente (FBSP, 2023).

Como visto, a literatura aponta críticas ao atendimento policial da mulher em situação de violência doméstica (Becker-Vieira *et al.*, 2013; Vieira; Hasse, 2017; Soares; Lopes, 2018; Lorenzo; Lins, 2018; Pasinato, 2015; Santos, 2008; Tavares, 2015; Sani; Moraes, 2015; Netto *et al.*, 2017). O debate que se mostra atual para a gestão de estratégias institucionais da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) é que as respostas tradicionais no âmbito da persecução criminal não são suficientes às demandas oriundas da violência doméstica, tanto que o número de medidas protetivas distribuídas ao Judiciário no Distrito Federal teve um aumento de 5,8% entre 2021 e 2022, saltando de 14.394 para 15.336, assim como um acréscimo expressivo de 18,5% no deferimento dessa proteção, que saiu de 11.064 para 13.202 no mesmo período (FBSP, 2023).

Apesar dessas informações denotarem que o eixo segurança-justiça tem funcionado na prática, tal atendimento não tem sido suficiente para efetivamente proteger e retirar as mulheres da situação de violência, como apontam os dados do *Anuário Brasileiro de Segurança Pública* já mencionados.

Por todo o exposto, é fato que a atuação policial por si só não caminha ao encontro do atendimento eficaz do problema complexo e multidimensional da violência doméstica mostrando-se necessárias outras ações para tanto, como a atuação em rede de maneira a promover a compreensão das necessidades e dificuldades que vão além dos episódios de violência e que remetem à ampla carência de direitos (Pasinato, 2015).

Como estratégia para potencializar o acolhimento das mulheres em situação de violência doméstica que procuram as delegacias e as ações de proteção a serem aplicadas de forma articulada em rede para auxiliar no rompimento do ciclo da violência, a PCDF instituiu em 2020

os Núcleos Integrados de Atendimento à Mulher (Nuiams).<sup>7</sup> Os Nuiams têm por escopo promover o registro da ocorrência policial, disponibilizar orientação jurídica, psicológica e de assistência social a partir de acordos de cooperação técnica realizados com instituições da sociedade civil, objetivando acolher a mulher, dar conhecimento quanto aos direitos previstos na Lei Maria da Penha, bem como promover encaminhamentos às demandas apresentadas (Souza *et al.*, 2023).

Em que pese existirem desde 2020, até o momento não foi elaborado um protocolo para o funcionamento do Nuiam, inexistindo, dessa forma, um direcionamento de como devem ocorrer os agendamentos, os atendimentos, os encaminhamentos para a rede de apoio, eventual acompanhamento de seguimento após a mulher ser encaminhada ao serviço pretendido, entre outras questões relacionadas ao fluxo de atuação dos núcleos. A coordenação-geral dos Nuiams (Diam)<sup>8</sup> realiza reuniões semestrais para apresentação de temáticas relacionadas à violência doméstica, bem como para troca de boas práticas entre as unidades. Até o momento existem apenas modelos de relatório diário de atividades, formulário para agendamento presencial e *on-line*, bem como a lista de documentos necessários para a propositura de ações para dissolução de união estável, guarda, divórcio e alimentos, as quais são entregues às mulheres que buscam solução para esse tipo de demanda nos núcleos.

Diante desse contexto, a presente pesquisa pretende responder em que medida o Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher da Deam I/PCDF está estruturado para realização de uma avaliação, de forma a identificar as dimensões, recursos, atividades, produtos e resultados do núcleo.

Uma pré-avaliação ou estudo de avaliabilidade consiste numa ação preparatória que apura as questões que podem impedir uma avaliação completa (Watts; Washington, 2016) e a identificação de práticas que possam ser institucionalizadas (Santos, 2015) de maneira a propor a constante qualificação do atendimento prestado (Sani; Coelho; Manita, 2018). Ademais, é uma estratégia que pode ser realizada com recursos limitados e ainda assim ser valiosa no desenvolvimento e conhecimento sobre o Nuiam, além de propiciar a responsabilização das pessoas envolvidas no processo (Thurston; Ramaliu, 2005).

Por se tratar de uma iniciativa recente da PCDF, os Nuiams estão em processo de consolidação de práticas e processos, o que justifica a realização do estudo de avaliabilidade

---

<sup>7</sup> A concepção de atendimento psicológico em conjunto com o registro policial na PCDF surge como iniciativa proposta pela Delegada de Polícia Geraldine Grace Justa, quando de sua permanência na 38ª Delegacia em Vicente Pires no cargo de delegada-chefe adjunta no ano de 2018.

<sup>8</sup> A Divisão Integrada de Atendimento à Mulher (Diam) integra o Gabinete do Delegado-Geral (GABDG) e é a unidade responsável pela coordenação-geral dos Nuiams. Disponível em: <https://www.pcdf.df.gov.br/unidades-policiais/gabdg>. Acesso em: 23 maio 2024.

como fase preparatória a ser desenvolvida a partir do modelo lógico, método de gestão por resultados e medição de desempenho. O estudo pretendeu compreender se a entrada de recursos específicos (*inputs*) em certas atividades (processos) irá produzir os resultados descritos no projeto (McLaughlin; Jordan, 2010).

Outrossim, a criação dos Nuiams está relacionada ao objetivo estratégico institucional de redução dos índices de criminalidade (PCDF, 2024a), existindo, desse modo, a necessidade de compreender se as entregas realizadas pelo programa correspondem aos resultados esperados. Nesse aspecto, existem incipientes indicadores de avaliação e de produtividade policial estabelecidos pela PCDF no planejamento estratégico institucional.<sup>9</sup>

Outra questão que justificou este trabalho reside nas observações de Souza e Cortez (2014), os quais identificaram em estudo de caso a necessidade de equipe psicossocial nas dependências da Deam e indicaram em levantamento que, ainda que existam salas para orientação psicológica, social e jurídica nas delegacias, inexistem relatórios e dados acerca de eventuais atendimentos realizados.

Nesse aspecto, desde sua implantação na Deam I, o projeto gera dados dos atendimentos voltados à orientação da gestão do núcleo, à boa prática adotada pela Especializada e espelhada para os demais Nuiams e como devolutiva às entidades parceiras. Porém tais informações ainda não foram utilizadas para a avaliação do projeto em si, escopo que ora se busca.

## **1.1 Objetivos**

### **1.1.1 Objetivo geral**

O objetivo geral que norteou a pesquisa foi investigar a avaliabilidade do Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher (Nuiam), da Delegacia Especial de Atendimento à Mulher I, da Polícia Civil do DF.

### **1.1.2 Objetivos específicos**

Para alcançar o objetivo geral, foram estabelecidos objetivos específicos intermediários, quais sejam:

---

<sup>9</sup> O índice integrado de governança e gestão (IGG) mensurado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) considera dados relativos a pessoal, tecnologia da informação, contratações e governança pública. Segundo o *Relatório Integrado de Gestão 2023* (PCDF, 2024c), o IGG atribuído à PCDF foi de 44,4% em 2021, superando os 32% alcançados em 2018. Esses resultados estão abaixo da média obtida por outros órgãos públicos em geral, pela administração direta e órgãos relacionados à segurança pública.

- a) analisar os dados disponíveis do programa, produzidos entre 2021 e 2023, a fim de mensurar a implementação do núcleo e propor indicadores para o Nuiam;
- b) mapear as percepções e as atitudes dos profissionais da Deam I (policiais, colaboradores e gestores) para as atividades de gestão, acolhimento e atuação em rede de atendimento, com vistas à complementação do modelo lógico com os componentes essenciais para a avaliação do Nuiam/Deam I (dimensões, subdimensões, atividades, recursos disponíveis para alcançar os objetivos, produtos e resultados do programa);
- c) validar o modelo lógico do Nuiam/Deam I com as equipes policiais e colaboradoras; e
- d) analisar se o Nuiam/Deam I pode ser avaliado segundo o modelo lógico elaborado.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Políticas públicas para mulheres e a rede de atendimento à violência doméstica

Pode-se dizer que a violência doméstica permaneceu oculta como problema público no Brasil, tanto para a sociedade como para o Estado, até a década de 1970. Somente a partir de 1975, com a aclamação pela Organização das Nações Unidas do “Ano Internacional da Mulher”, a violência doméstica deixa de ser vista como questão de ordem privada e tem nos anos que se seguiram ações direcionadas para seu enfrentamento. Pauta do movimento feminista, a preocupação com tais estratégias dá origem à criação da primeira Delegacia da Mulher em São Paulo e ao Conselho Nacional de Direitos das Mulheres em 1985, culminando em 1988 com diversos direitos reconhecidos na Constituição Federal (Tavares, 2015). Dessarte, as demandas feministas foram incorporadas nas políticas públicas em três momentos (Santos, 2008): com a criação das delegacias da mulher,<sup>1</sup> com o surgimento dos juizados especiais criminais e com a edição da Lei Maria da Penha.

A compreensão quanto à necessidade de que a violência doméstica ganhasse um olhar conceitual e metodológico, além de políticas públicas próprias, surge nos anos 1990 (Vieira; Hasse, 2017), década em que o Brasil se torna signatário de conferências internacionais, como a Conferência Mundial de Direitos Humanos, realizada em Viena; a Convenção de Belém do Pará, em 1995; e a Declaração e Plataforma de Ação de Beijing. Esses acordos promoveram o reconhecimento da violência doméstica como uma violação de direitos humanos (Tavares, 2015) e um grave problema de saúde pública, evidenciando a necessidade de implantação de políticas públicas na perspectiva de gênero para garanti-los (Lisboa; Zucco, 2022; Netto *et al.*, 2017; Vieira; Hasse, 2017).

Inicialmente no âmbito dos juizados especiais criminais (Lei n.º 9.099/1995), os processos relacionados à violência doméstica tornavam totalmente invisível a relação assimétrica presente nesses conflitos, o que foi considerado um verdadeiro retrocesso nesse enfrentamento. A partir dessa crítica e da mudança de paradigma trazida pelas conferências internacionais, reivindicou-se a necessidade de incorporar medidas preventivas integradas e atendimento multidisciplinar (Tavares, 2015).

Contudo, apenas em 2003, a criação da Secretaria de Políticas para Mulheres dá origem à Política Nacional de enfrentamento da violência contra as mulheres, com a estruturação dos eixos

---

<sup>1</sup> A Delegacia Especial de Atendimento à Mulher da Polícia Civil do Distrito Federal (Deam/PCDF) foi criada em 1987 em regime de plantão 24 horas. Apenas em 2023 foi editada a Lei n.º 14.541, de 3 de abril de 2023, que dispõe sobre a criação e o funcionamento ininterrupto das Deams.

combate, prevenção, assistência e garantia de direitos (Santos; Bevilacqua; Melo, 2020). Com a promulgação da Lei Maria da Penha em 2006, a violência contra a mulher deixa de ser tema acadêmico ou pauta feminista para ser amplamente conhecida pela sociedade. A violência contra a mulher baseada no gênero passa a ser divulgada como parte essencial da problemática da violência doméstica, o que faz surgir um novo paradigma no ordenamento jurídico brasileiro. O enfrentamento dessa violência exige outras ações além das punitivas, alcançando também ações preventivas e de proteção a serem aplicadas em rede, de forma articulada, ofertando os recursos necessários para que a mulher possa superar e sair da situação de violência (Pasinato, 2015).

Decorrente desse contexto, fica assente a criação de serviços especializados e sua atuação articulada como paradigma da rede, dado o reconhecimento da complexidade dessa violência e da necessidade de multidisciplinariedade para a solução das demandas (Pasinato, 2015).

A partir de 2010, uma nova política é implementada (Santos, 2015) com o escopo de promover maior capilaridade na atuação dos órgãos nas diferentes esferas de governo, além de institucionalizar as ações relativas à política nacional. Dessa forma, a rede de enfrentamento à violência contra a mulher volta-se para a articulação e formulação de políticas, além de programar, implementar, monitorar e avaliar as ações propostas, tendo como abordagem a intersetorialidade, interdisciplinaridade, interseccionalidade e a existência de estratégias que reconheçam a mulher como sujeito de direitos diante das desigualdades existentes nas experiências sociais vivenciadas por elas (Pasinato, 2015).

Além das críticas ao atendimento à mulher em situação de violência nas delegacias, outras fragilidades da rede são apontadas pela literatura, tais como a ausência de rotinas estabelecidas (Vieira; Hasse, 2017), o número de serviços especializados, o fluxo entre eles, as deficiências estruturais dos serviços existentes, como composição, tamanho e especialização da equipe de profissionais (Pasinato, 2015).

Da mesma forma, a literatura indica que, ainda que a especialização em violência doméstica seja uma vertente na rede, com grandes investimentos por parte das equipes de atendimento, esta se restringe à valorização do aprendizado prático, conhecimento técnico e específico de cada setor, não abordando de maneira eficiente o aprendizado teórico, conceitual e metodológico sobre gênero e suas especificidades (Pasinato, 2015), mostrando-se necessária a capacitação<sup>2</sup> a partir dessa perspectiva (Santos, 2008). Deriva-se dessa realidade a falta de

---

<sup>2</sup> O Governo do Distrito Federal editou o Decreto n.º 45.404, de 11 de janeiro de 2024, que criou o programa Ressignificar, que versa acerca da elaboração e execução de cursos de formação e aperfeiçoamento destinados às forças de segurança pública e de administração penitenciária com foco na prevenção e combate à violência contra a mulher (Distrito Federal, 2024).

compreensão dos profissionais e gestores quanto a essa violência, situação que impõe dificuldades às rotinas e práticas institucionais ao não questionar posturas pessoais baseadas em crenças e valores que não reconhecem a gravidade da violência doméstica (Pasinato, 2015).

Não à toa, aponta-se que a percepção dos agentes estatais quanto às questões da violência doméstica depende ou é vinculada às práticas e ideologias das diretrizes emanadas pelos órgãos aos quais se vinculam e, portanto, estas influenciam a constituição e a abordagem da rede de atendimento às mulheres em situação de violência. Por conseguinte, muitos policiais lotados nas Deams não se identificam como parte integrante da rede (Santos, 2008) e sequer conhecem as possibilidades de encaminhamento fora das áreas jurídica e da segurança pública, tornando o trabalho realizado pela polícia ineficiente (Souza; Santana; Martins, 2018).

Igualmente, afirma-se que a reunião de vários serviços em um só local não é hábil por si só para garantir um atendimento integral, visto que visões estereotipadas dos profissionais da rede impedem o acolhimento, a individualização de cada caso e, conseqüentemente, encaminhamentos para atender às necessidades reais dessas mulheres (Vieira; Hasse, 2017).

Aproveitar a oportunidade para realizar o encaminhamento de mulheres para os diversos serviços da rede é tido como um importante aspecto no enfrentamento a violência doméstica. Para que tal construção possa ser realizada, é salutar conhecer qual o percurso que uma mulher que se encontra nessa situação deve percorrer, em especial conhecer as lacunas e fragilidades dos serviços, mas também suas potencialidades e conexões (Baragatti *et al.*, 2018). Nesse sentido:

*La ruta crítica es un proceso que se construye a partir de la secuencia de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar y las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones. Este es un proceso iterativo constituido tanto por los factores impulsores e inhibidores relacionados con las mujeres afectadas y las acciones emprendidas por éstas, como por la respuesta social encontrada, lo que a su vez se convierte en una parte determinante de la ruta crítica. En ese sentido, con el concepto de ruta crítica se reconstruye la lógica de las decisiones, acciones y reacciones de las mujeres afectadas, así como la de los factores que intervienen en ese proceso (Montserrat, 2000, p. 89).*

Assim, a rota crítica se inicia quando a mulher decide reportar a situação de violência a alguém fora do ambiente familiar imediato, sendo que essa decisão é impulsionada ou inibida por vários fatores, como acesso à informação, percepções, atitudes, experiências anteriores, recursos disponíveis e obstáculos. A falta de conhecimento sobre direitos, as possibilidades de proteção e instituições de apoio são dúvidas presentes até em casos de mulheres com recursos econômicos e escolaridade elevada. Dessa forma, o acesso à informação orienta as ações a serem tomadas pela mulher e permite que ela se reconheça enquanto sujeito de direitos (Montserrat, 2000).

Em nível institucional, “os fatores de resposta estão associados ao acesso, disponibilidade e qualidade dos serviços, que são determinados tanto por fatores estruturais

como normativos, como pelas representações sociais, atitudes e comportamentos dos atendentes” (Montserrat, 2000, p. 89, tradução nossa), sendo determinantes na decisão da mulher de iniciar, permanecer ou interromper esse caminho em busca de ajuda. Por isso a rota crítica é considerada um processo complexo, não linear, que envolve avanços e retrocessos na busca de vários itinerários até a solução definitiva (Montserrat, 2000).

Como tentativa de avançar nessas questões, Pasinato (2015) aponta que deve ser trabalhada uma nova concepção de organização de serviços e atendimentos, que incorpore etapas a serem cumpridas e que levem em consideração não somente demandas imediatas, mas o histórico dessa violência, as dúvidas e incertezas que se apresentem no percurso de busca por ajuda. Dessa maneira, a existência de um grupo articulador, que inclua tanto os gestores como os responsáveis pela execução das atividades, é fundamental para garantir a continuidade dos trabalhos e a sustentabilidade das respostas institucionais (Pasinato, 2015).

Outro ponto relevante apresentado como essencial para a composição da rede é a intersectorialidade, ou seja, a existência de um fluxo de documentos e pessoas entre os setores envolvidos, bem como entre os responsáveis por encaminhar as respostas para as demandas apresentadas e que devem passar pelo processo de execução, monitoramento e avaliação permanentes (Pasinato, 2015).

Para que seja possível a consolidação de projetos da rede, é preciso que ela seja interdisciplinar e institucionalizada por intermédio de parcerias e acordos, além de possuir a extensão que a complexidade das demandas de violência doméstica pressupõe. Deve também superar a abordagem assistencialista e apresentar estratégias para o reconhecimento da mulher como sujeito de direitos (Pasinato, 2015).

Consoante essa diretriz, a rede de enfrentamento seria compreendida como um “arranjo institucional e intersectorial para formular, programar e implantar ações, programas, serviços e políticas para o combate, prevenção, assistência e garantia de direitos” (Pasinato, 2015, p. 540). Dessa forma, a interligação entre esses serviços em rede representa a atuação articulada de profissionais e instituições, a ampliação e melhoria da qualidade do atendimento, a identificação e o encaminhamento adequado dessas mulheres (Souza; Santana; Martins, 2018), o que é escopo da Lei Maria da Penha.

Além da PCDF, outras polícias judiciárias também participam de programas voltados à rede de atendimento. Em parceria com outros poderes e órgãos do governo estadual, a Polícia Civil do Pará integra um programa que oferece, além do registro de ocorrência na Deam, atendimento multidisciplinar centralizado no mesmo espaço físico. Esse formato, similar à Casa

da Mulher Brasileira (CMB),<sup>3</sup> evita deslocamentos da mulher que se encontra em situação de vulnerabilidade (FBSP, 2019), porém, aparentemente, não inclui parcerias com a sociedade civil.

A Polícia Civil de Mato Grosso possui articulação interinstitucional com a rede composta pela Polícia Militar, o Sistema de Justiça Criminal, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas), a Perícia Oficial, entre outras instituições, para aperfeiçoamento dos fluxos e atendimento às mulheres em situação de violência doméstica. Aponta-se, contudo, que a rede não é formalizada por termos de cooperação técnica, o que pode comprometer a estabilidade da iniciativa (FBSP, 2017). Esse formato já foi utilizado na PCDF e tinha como desvantagem o fato de que, caso a mulher não comparecesse ao serviço, o parceiro não tomava conhecimento quanto ao encaminhamento realizado.

A Polícia Civil de Santa Catarina (PCSC) possui o programa “Por Elas”, no qual existe o eixo de ações intersetoriais para o enfrentamento a violência doméstica. Com apoio do Programa Senac Gratuidade, o projeto inclui o direcionamento de vagas em cursos profissionalizantes a mulheres em situação de violência encaminhadas pela PCSC cujo objetivo é impactar na desigualdade econômica, um dos determinantes da violência.<sup>4</sup> Entretanto, no *site* institucional não existem outras informações que esclareçam a amplitude do programa.

No Distrito Federal, a Rede de Proteção à mulher em situação de violência doméstica e familiar foi formalizada em 2021 com vistas ao estabelecimento das diretrizes e a execução de ações para implementação de políticas públicas, bem como da rede de enfrentamento articulado com os órgãos integrantes.<sup>5</sup> As delegadas-chefes das delegacias especiais de atendimento à mulher (Deams) I e II representam a Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) no comitê da rede distrital, bem como em reuniões, grupos de trabalho, projetos pilotos envolvendo a temática e, portanto, são consideradas unidades de atendimento especializado em situações de violência contra a mulher.

Para auxiliar na articulação necessária ao atendimento, no âmbito da PCDF, o Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher (Nuiam) deve ser implementado nas delegacias

---

<sup>3</sup> A Casa da Mulher Brasileira é um programa do Ministério das Mulheres que integra, no mesmo espaço, serviços especializados para os mais diversos tipos de violência contra as mulheres: acolhimento e triagem; apoio psicossocial; delegacia; juizado; ministério público, defensoria pública; promoção de autonomia econômica; cuidado das crianças – brinquedoteca; alojamento de passagem e central de transportes. No caso do DF, embora exista espaço na CMB, a PCDF não está dentro do equipamento, contudo, a Deam II está localizada a 700 metros do local de funcionamento, o que permite o rápido acesso em caso de necessidade.

<sup>4</sup> Disponível em: <https://pcporelas.pc.sc.gov.br/campanhas.php?id=5>. Acesso em: 16 jun. 2024.

<sup>5</sup> Os órgãos que compõem a rede são: Secretaria de Estado da Mulher; Secretaria de Estado de Saúde; Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social; Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania; Secretaria de Estado de Segurança Pública; Secretaria de Estado de Educação; Polícia Civil do Distrito Federal; Polícia Militar; e Corpo de Bombeiros Militar. O Ministério Público, a Defensoria Pública e o Núcleo Judiciário da Mulher do TJDF também integram a rede como convidados (Distrito Federal, 2021).

circunscricionais e especializadas,<sup>6</sup> sob a responsabilidade direta da(o) delegada(o)-chefe da unidade (Souza *et al.*, 2023), a(o) qual deve coordenar as atividades do núcleo, atentar quanto à observância dos protocolos institucionais de acolhimento, manter policiais no Nuiam para registro da ocorrência, bem como adotar outras providências que sejam necessárias ao funcionamento, devendo encaminhar estatísticas à coordenação-geral quanto aos atendimentos realizados e eventuais problemas enfrentados (PCDF, 2020).

O Gabinete do Delegado-Geral, entre outras atribuições, acompanha e analisa o planejamento estratégico da PCDF e os programas institucionais, entre eles o Nuiam (Souza *et al.*, 2023). Nesse sentido, a coordenação-geral dos Nuiams é realizada pela Divisão Integrada de Atendimento à Mulher (Diam), unidade vinculada ao Gabinete do Delegado-Geral.<sup>7</sup>

Atualmente, existem cinco Nuiams em funcionamento na PCDF nas regiões de Vicente Pires (38ª Delegacia de Polícia), Paranoá (6ª DP), Asa Sul (Deam I), Núcleo Bandeirante (11ª DP) e Riacho Fundo (29ª DP).<sup>8</sup> Praticamente todos, com exceção da Deam I, funcionam de uma a duas vezes por semana mediante apoio dos parceiros, tais como a Associação Brasileira de Advogados (ABA), o Centro Universitário de Brasília (UniCeub), a Cruz Vermelha Brasileira – Distrito Federal, o Centro Universitário Unieuro, Centro Universitário Icesp (Unicesp), entre outros, que realizam acolhimento multidisciplinar nas áreas jurídica e psicossocial nas delegacias. Todos os parceiros assinam termo de responsabilidade e manutenção de sigilo com relação às informações acessadas em decorrência do atendimento.

---

<sup>6</sup> A PCDF possui 31 delegacias circunscricionais localizadas nas regiões administrativas do Distrito Federal para atendimento, registro e investigação de todos os tipos de crimes, bem como 12 delegacias especializadas, as quais detêm matéria específica, como a delegacia especial de atendimento à mulher. A PCDF possui duas Deams, uma localizada na Asa Sul (Plano Piloto), e outra em Ceilândia. Ademais, casos de violência contra a mulher e outros crimes ainda podem ser registrados na Delegacia Eletrônica, que passou a registrar ocorrências de violência doméstica a partir da pandemia, com a criação do campo Maria da Penha Online, no qual é possível solicitar medidas protetivas de urgência, encaminhamento à casa abrigo e o preenchimento do formulário nacional de avaliação de risco, com a aplicação integral do protocolo institucional de atendimento às vítimas de violência doméstica. Disponível em: <https://www.pcdf.df.gov.br/servicos/delegacia-eletronica>. Acesso em: 22 maio 2024.

<sup>7</sup> A Delegacia-Geral da Polícia Civil do Distrito Federal (DGPC) é o órgão de direção superior, dirigido pelo delegado-geral da Polícia Civil, ao qual estão subordinadas todas as estruturas da PCDF. Diretamente ligado à DGPC está o Gabinete do Delegado-Geral (GABDG), que tem por atribuição prestar apoio administrativo ao delegado-geral no que toca ao controle interno da instituição, à conformidade e à integridade institucionais, além de acompanhar e analisar os programas e o planejamento estratégico da PCDF. O Gabinete do Delegado-Geral possui a seguinte estrutura: Chefia do GABDG, Assessoria, Seção de Apoio Administrativo, Divisão de Controle, Divisão de Planejamento Estratégico, Divisão de Programas e Projetos Estratégicos e Divisão Integrada de Atendimento à Mulher (Diam). Disponível em: <https://www.pcdf.df.gov.br/unidades-policiais/gabdg>. Acesso em: 23 maio 2024.

<sup>8</sup> Folder do Nuiam. Disponível em: <https://www.pcdf.df.gov.br/servicos/nuiam>. Acesso em: 1º dez. 2024.

## 2.2 O Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher da Deam I: construção dos fluxos e da rede de parceiros<sup>9</sup>

A Deam I está localizada na Asa Sul e os servidores estão divididos em duas equipes: uma equipe de plantão, responsável pela recepção e pelo registro de ocorrências, em regime de 12 horas diurnas de serviço por 24 horas de descanso e 12 horas noturnas com 72 horas de folga.<sup>10</sup> Para tanto, são necessárias cinco equipes mistas compostas por quatro agentes, um(a) delegado(a) e um(a) escrivão(ã). Em razão do déficit de servidores, todas as equipes estavam incompletas há época do estudo, sendo utilizadas vagas do serviço voluntário gratificado, ou seja, servidores de outras unidades policiais, para suprir não somente os cargos vagos, mas também férias e afastamentos regulares.

A outra equipe da Deam I trabalha em regime de expediente e é responsável pelas investigações realizadas pela Especializada. A Seção de Polícia Comunitária (SPCom), assim como as demais seções, funciona no horário das 12h às 19h, além das escalas de operações policiais. Dessa forma, a SPCom/Deam I é a unidade interna responsável pelo agendamento e acompanhamento do Nuiam, sob a coordenação da delegada-chefe, a qual, por sua vez, deve prestar informações ao Gabinete do Delegado-Geral. No período de 2021 a 2023, a SPCom possuía quatro policiais lotados, os quais, além do acompanhamento do Nuiam eram responsáveis pela investigação de crimes como perseguição, assédio sexual e outros delitos registrados na Deam I.

A Deam I passou a abrigar o Nuiam em março de 2021, tendo como abrangência mulheres que aceitaram esse acolhimento, com ou sem registro de ocorrência, residentes em todas as regiões administrativas do Distrito Federal e do entorno. Para o funcionamento do Nuiam/Deam I, foram utilizadas duas salas, de segunda a quinta-feira, no período da tarde, horário de maior incidência de registros de ocorrência policial. Os dias de atendimento foram divididos entre os parceiros de acordo com a disponibilidade destes, de forma que cada instituição ocupasse ao menos um dia da semana.

O Nuiam/Deam I iniciou os atendimentos com três instituições parceiras: Associação Brasileira de Advogados (ABA), com atendimento psicológico uma vez por semana; UniCeub, com acolhimento psicológico duas vezes por semana; e Cruz Vermelha Brasileira – Distrito Federal, com assistência em psicologia, direito e serviço social uma vez por semana. Os

---

<sup>9</sup> Alguns aspectos apresentados neste capítulo foram abordados em trabalho anterior (Souza *et al.*, 2023).

<sup>10</sup> Conforme Portaria n° 930, de 30 de agosto de 2005, a qual dispõe acerca da jornada de trabalho dos servidores das carreiras de Delegado de Polícia do Distrito Federal e de Polícia Civil do Distrito Federal, e dá outras providências.

acolhimentos foram ofertados tanto presencialmente quanto de forma *on-line*, a depender da preferência da mulher atendida.

Os atendimentos em serviço social foram realizados apenas no início do projeto, tendo em vista a grande dificuldade em encontrar universidades com interesse em estágio ou mesmo profissionais voluntários nessa área com conhecimento da rede.

No segundo semestre de 2022, além das parcerias anteriores, foi iniciado o atendimento pelo Centro Universitário Unieuro na área de direito e, a partir do segundo semestre de 2023, também foi disponibilizado acolhimento em psicologia, ambos uma vez por semana. O Unicesp iniciou o atendimento na área de psicologia no segundo semestre de 2023, duas vezes por semana. Dessa forma, a partir do segundo semestre de 2022, os atendimentos do Nuiam foram ampliados para cinco vezes na semana em psicologia, acolhimento mais demandado pelas mulheres que procuraram a Deam I. O atendimento em direito permaneceu uma vez por semana, em decorrência da saída da voluntária da Cruz Vermelha que prestava esse serviço.

Diante da necessidade de compreender como os trabalhos desenvolvidos pelo Nuiam eram realizados e quais os encaminhamentos propostos, foi entabulado um formulário no Google Forms pela equipe da Deam I, com o apoio dos parceiros da Cruz Vermelha e do UniCeub, com perguntas essenciais para a obtenção da resposta. Registre-se que já existia um formulário proposto para o Nuiam quando da implantação do projeto, porém este se mostrou de difícil preenchimento na prática. Dessa forma, houve a preocupação de construir um formulário que pudesse ser utilizado por todos os Nuiams e que possibilitasse a construção futura de um painel QlikView<sup>11</sup> com as informações preenchidas além dos dados corporativos recuperados dos registros policiais.

Após a versão 1.0 ter sido finalizada e aprovada pela Coordenação dos Nuiams, foi realizado o preenchimento retroativo a partir dos dados lançados nas fichas originais de avaliação do Nuiam/Deam I. O levantamento dessas informações demonstrou que era importante diminuir os campos abertos, o que provocava a diversidade de respostas e, conseqüentemente, a dificuldade de consolidação, além de gerar dúvidas nos parceiros, visto que o formulário era preenchido após o atendimento realizado.

A partir da criação e do amadurecimento do formulário pela Deam I, a Coordenação do Nuiam implantou o mesmo formulário nas demais unidades em março de 2022. A centralização dessas informações, inclusive as da Deam I, ficou sob responsabilidade da Coordenação,

---

<sup>11</sup> O QlikView é uma plataforma de análise de dados. A PCDF possui licenças para o desenvolvimento de *dashboards* a partir dos dados corporativos.

justamente para a propositura do escopo principal, que é o acompanhamento e monitoramento das ações do projeto, além da criação do painel QlikView.

No curso da implementação do Nuiam/Deam I, foi identificada uma grande dificuldade de encaminhamento das mulheres aos serviços de saúde (psicologia e psiquiatria), assistência social e jurídica em decorrência da pandemia, visto que os órgãos passaram a atender de forma remota, dificultando, e muito, o atendimento da população. Dessarte, a delegacia de polícia, aberta 24 horas, começou a receber intenso fluxo de pessoas à procura não só do registro policial, mas em busca de serviços essenciais de saúde, assistência social e jurídica. Dessa forma, o Nuiam implantado na Deam I foi muito demandado e foi premente a busca por soluções práticas para não só acolher as mulheres, mas providenciar o efetivo encaminhamento para rede de atendimento.

A solução construída para possibilitar os encaminhamentos às demandas de saúde, assistência social, jurídica e psicológica foi a construção do fluxo com a Secretaria de Saúde, em especial com o Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (Caps AD); a Secretaria de Justiça, para atendimento psicossocial; bem como com o Núcleo de Defesa da Mulher (Nudem) da Defensoria Pública, para demandas jurídicas.

Assim, serviços de acompanhamento psicológico foram proporcionados pelo UniCeub, que possui o Centro de Atendimento Comunitário em psicologia (Cenfor), e pelo Pró-vítima,<sup>12</sup> projeto da Secretaria de Justiça, que também abrange o encaminhamento de demandas sociais. Por sua vez, as demandas jurídicas ficaram a cargo da Defensoria Pública, por intermédio do Núcleo de Defesa da Mulher (Nudem).

Uma boa prática trazida pela Defensoria Pública, por intermédio do Nudem, e empregada na Deam I no que se refere às orientações jurídicas, foi a disponibilização por parte do profissional encarregado do atendimento à mulher de um *check-list* com os documentos necessários à ação demandada pela assistida na área de direito de família, como separação, alimentos, guarda e reconhecimento/dissolução de união estável. A proposta foi, além de orientar quanto aos direitos inerentes ao caso examinado, que a mulher saísse com todas as informações já organizadas para a demanda jurídica a ser proposta pela Defensoria Pública.

A ideia inicial de implantação do núcleo era que os advogados parceiros atendessem à demanda com a confecção da petição inicial já no dia do atendimento na Deam I, de modo que os documentos que instruem o registro da ocorrência pudessem ser aproveitados para a

---

<sup>12</sup> O Programa Pró-Vítima foi substituído pelo “Direito Delas”, que permanece oferecendo atendimentos social, psicológico e jurídico às vítimas de violência e seus familiares. Disponível em: <https://www.sejus.df.gov.br/programa-direito-delas/>. Acesso em: 29 maio 2024.

propositura da ação na área de família. Ocorre que foi colocado pelos parceiros da área jurídica a dificuldade em acompanhar as ações posteriormente, uma vez que os atendimentos iniciaram com três mulheres por dia, mas chegaram até seis acolhimentos diários.

Embora não seja o escopo do Nuiam, o núcleo realizou, além do acolhimento de mulheres em situação de violência doméstica, o atendimento de mulheres que solicitaram apoio emocional, jurídico ou social em decorrência de outros conflitos sem ligação com a Lei Maria da Penha.

Os acessos ao Nuiam/Deam I foram realizados por demanda espontânea, ou seja, o oferecimento do serviço pelo plantão policial às mulheres que procuraram a delegacia para registro de ocorrência durante o funcionamento do núcleo. Mas também houve aquelas que registraram a demanda pela Delegacia Eletrônica ou procuraram a Deam I fora do horário de funcionamento do núcleo, por preenchimento de ficha de interesse de atendimento ou por despacho da delegada-chefe, por intermédio de busca ativa, via telefone, realizada pela SPCom/Deam I, mediante agendamento de data. Denúncias de violência doméstica, advindas de outros órgãos, como Defensoria Pública, Ministério Público, Judiciário,<sup>13</sup> Polícia Militar, Secretaria de Saúde, Secretaria de Justiça e Secretaria da Mulher, também geraram acionamento do Nuiam/Deam I, como forma de potencializar o acolhimento e encorajamento da mulher para o registro da ocorrência policial.

Os encaminhamentos à rede foram realizados via Sistema Eletrônico de Informações (SEI/GDF) por intermédio de ofício, sendo que o órgão demandado era responsável por manter contato com a atendida a partir das informações fornecidas pela Deam I. Dessa forma, a mulher era convidada a comparecer ao parceiro da rede de atendimento em dia e hora agendados. Os ofícios encaminhados eram acompanhados pela SPCom de forma que, caso não houvesse resposta do órgão demandado, a solicitação fosse reiterada. Importa registrar que, nos contatos realizados pela SPCom, independentemente da forma de ingresso, as mulheres eram orientadas acerca dos direitos previstos na Lei Maria da Penha, assim como da possibilidade de registro de ocorrência também de forma *on-line*.

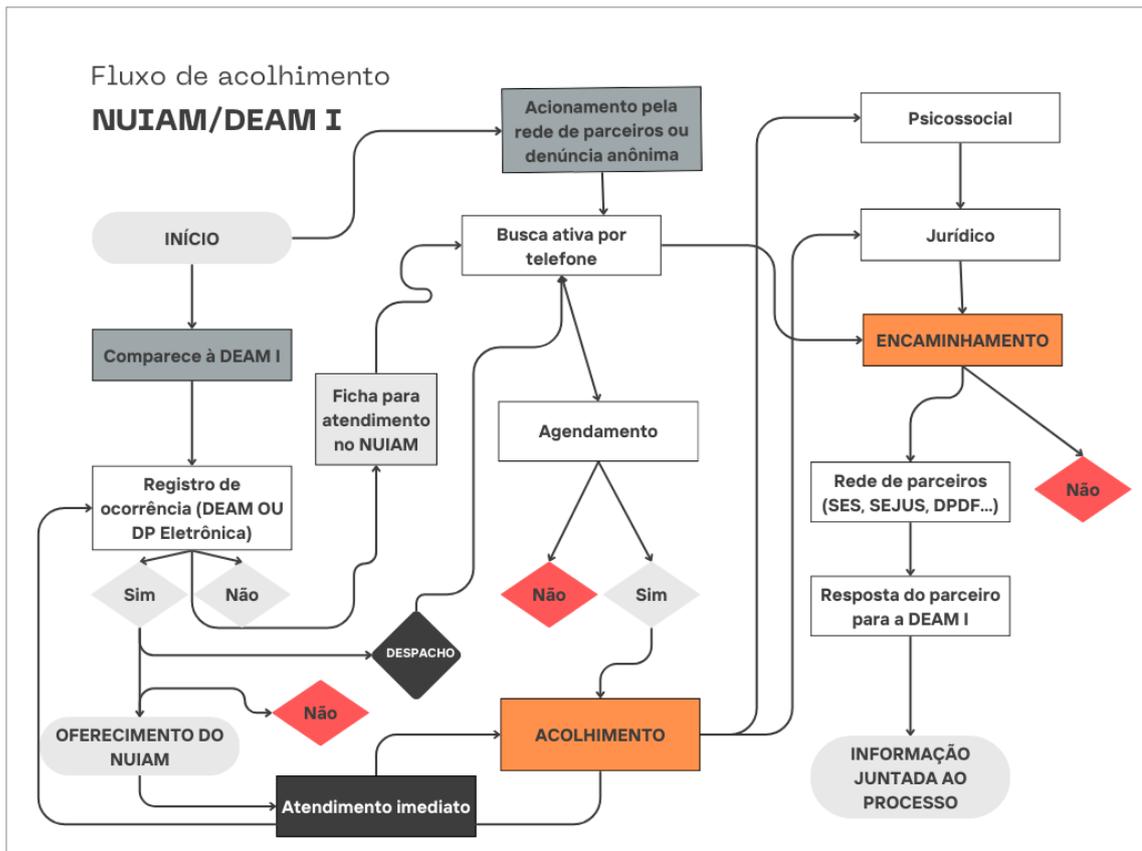
Por conseguinte, foi construído o fluxo (Figura 1) e o registro dos trabalhos desenvolvidos pelo Nuiam de forma que o formulário gerado pudesse ser juntado ao processo

---

<sup>13</sup> Embora a Delegacia de Polícia seja a principal forma de acesso procurada pelas mulheres em situação de violência, muitas também comparecem a outros órgãos à procura de ajuda. Tais demandas encaminhadas à Deam I foram objeto de atuação do Nuiam. Como exemplo, pode ser citado o projeto Busca Ativa do Sistema de Justiça, parceria realizada entre a Deam I, o Juizado de Violência Doméstica do Núcleo Bandeirante, o 25º Batalhão da Polícia Militar e a 11ª Delegacia de Polícia, cujo objetivo era realizar o contato com mulheres em situação de violência doméstica que acionaram o 190, porém não efetuaram o registro da ocorrência policial. Disponível em: <https://ohoje.com/noticia/cidades/n/1551260/t/projeto-busca-ativa-sistema-de-justica-identifica-e-acompanha-vitimas-de-violencia-domestica/>. Acesso em: 25 maio 2024.

criminal a fim de dar conhecimento ao judiciário acerca dos atendimentos recebidos pela mulher que procurou a Deam I. Essa foi uma demanda colocada pelo Núcleo Judiciário da Mulher do TJDFT em especial no tocante ao momento da audiência de justificação, em que as medidas protetivas são reavaliadas, bem como para conhecimento acerca de eventuais serviços disponibilizados à acolhida.

Figura 1 – Fluxo de acolhimento do Nuiam/Deam I – Brasília/DF (2024)



Fonte: elaboração própria.

Por fim, é preciso esclarecer que a Portaria n.º 35 (PCDF, 2020), que cria os Nuiams, associa o programa ao objetivo estratégico institucional de redução dos índices de criminalidade, maximização da satisfação do cidadão, fortalecimento da credibilidade e imagem institucionais. Nesse aspecto, o *Plano Estratégico Institucional: Programa Avançar – 2º Ciclo (2019-2023)* relacionava como um dos indicadores de redução dos índices de criminalidade o número de mulheres vítimas de crimes de gênero, que deveria ser calculado a partir do somatório do total de vítimas de feminicídio, estupro e Lei Maria da Penha (PCDF, 2021). A meta elaborada era elevar a resolução desses crimes e promover ações de prevenção e apoio às vítimas de forma a reduzir em 10% o número de delitos de violência contra a mulher (PCDF, 2021), porém não foram correlacionadas ações para o alcance dessa meta. Observa-se

que tal indicador não apresentava com clareza o objetivo programático, seus componentes e ações operacionais, nem tampouco o conjunto de propriedades voltado à lógica estruturante da tipologia a ser mensurada (Jannuzzi, 2005).

Como visto, o planejamento estratégico institucional previsto para o período de 2019 a 2023 não mencionou o Nuiam nem mesmo metas a serem cumpridas pelo programa, evidenciando a existência de uma lacuna entre a proposta institucional e a prática de funcionamento do núcleo (Santos; Bevilacqua; Melo, 2020).

Ressalte-se ainda que o Nuiam foi incluído como ação necessária ao enfrentamento à violência de gênero no Plano Plurianual (PPA) do Distrito Federal 2020/2023 (Distrito Federal, 2020), no eixo temático segurança, permanecendo também no PPA 2024/2027 (Distrito Federal, 2023). Tanto esse documento como o plano estratégico da PCDF estão alinhados à Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável promovida pela Organização das Nações Unidas (ONU), em especial para a eliminação de todas as formas de violência contra todas as mulheres e meninas nas esferas pública e privada, incluindo o tráfico e a exploração sexual,<sup>14</sup> o que demonstrou desconexão entre as estratégias de enfrentamento à violência doméstica no DF e as ações institucionais da PCDF.

Tal lacuna foi em parte corrigida no 3º ciclo de planejamento estratégico (2024-2027), que trouxe o Nuiam no objetivo de fomentar a redução da criminalidade (PCDF, 2024b). Porém, o único indicador descrito, relacionado à temática em referência, foi o número de atendimentos realizados (PCDF, 2024), que atingiu o quantitativo de 1.095, segundo *Relatório Integrado de Gestão da PCDF – Ano referência 2023* (PCDF, 2024c).

Nesse aspecto, em que pese a busca pela redução do número de ocorrências de violência doméstica no DF (Distrito Federal, 2023), deve-se ter em mente que o número de ligações de emergência para o 190 da Polícia Militar saltou de 44.331 ligações em 2021 para 44.890 em 2022 no Distrito Federal, uma variação positiva de 1,3% (FBSP, 2023), a indicar a necessidade de incentivo ao registro da ocorrência policial, uma das propostas do Nuiam. Evidencia-se, nesse aspecto, mais um descompasso entre as metas previstas no PPA/DF e as expectativas de resultados a curto prazo para o Nuiam.

Para verdadeiramente fomentar a redução da criminalidade, o Nuiam precisa contribuir com conhecimento, apoio informativo às mulheres que buscam ajuda, proporcionando qualidade no atendimento policial, no registro da ocorrência, bem como nos encaminhamentos

---

<sup>14</sup> Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/5>. Acesso em: 8 out. 2023.

às demandas apresentadas e, sobretudo, possibilitando que essas mulheres se tornem protagonistas de seus processos em vez de objetos de intervenção institucional.

### **2.3 Estratégia participativa na gestão pública**

A gestão pública consiste em um conjunto de ações administrativas voltadas para aumentar a eficiência e a produtividade das organizações estatais, visando o bem comum e o desenvolvimento social. Nesse sentido, a capacidade de gestão de uma organização deve compreender as complexas demandas sociais e exigir do gestor um profundo conhecimento da realidade social, além de decisões autônomas, flexíveis e transparentes voltadas à implementação de políticas públicas com sustentabilidade dos resultados e alocação racional de recursos. Ainda, a gestão pública deve ser capaz de mobilizar parcerias e alianças por intermédio de mecanismos descentralizados e democráticos, que promovam a manutenção e administração de serviços públicos (Silva *et al.*, 2012).

A premência por um Estado ativo, com ferramentas e formas de diálogo com a sociedade para solução de problemas reais, apto ao desafio de práticas orientadas pelo conhecimento e pela prestação de serviços na economia digital, promoveu um apelo à coordenação horizontal das atividades estatais. Tal integração entre atores públicos e privados exige um Estado plural, com participantes interdependentes, que possam contribuir e influenciar na prestação de serviços públicos e nos processos para a tomada de decisões (Pereira; Ckagnazaroff, 2021).

A *new public governance* representa esse conjunto de premissas e valores acerca da mudança nas relações institucionais entre o setor público e a sociedade, alterando tais relações para um modelo não hierárquico, com vínculos baseados na confiança e em contratos relacionais não formais. Esse modelo possibilita o enfrentamento dos problemas complexos da administração pública com a ampliação das capacidades do Estado (Pereira; Ckagnazaroff, 2021).

Essa característica de maior envolvimento da sociedade na gestão e formulação de políticas também reflete a diversificação da participação não só da sociedade civil, mas também do setor privado, o que resulta em estratégias inovadoras de condução dos serviços públicos para além da execução, privatização e contratação do terceiro setor (Cavalcante, 2019).

Conceituada como modelo de administração pública que concilia a gestão eficaz e eficiente com bases democráticas para a implementação de políticas públicas, a *new public governance* apresenta como construtos a democracia deliberativa, o valor público das decisões e a coprodução das decisões (Pereira; Ckagnazaroff, 2021).

A adoção de políticas deliberativas seria decorrente, segundo a teoria do discurso, da criação de procedimentos e condições de comunicação institucionalizados adicionados às opiniões públicas informalmente constituídas. Assim, a participação em um processo deliberativo, justo, inclusivo e cooperativo conferiria legitimidade à política pública proposta, desde que adicionada de retidão moral, liberdade e competência no processo de aceitação (Pereira; Ckagnazaroff, 2021).

Ademais, é desse conjunto de diálogos e deliberações que surge o valor público, não dependendo de quem o produz, mas de quem o consome, tornando o cidadão não apenas beneficiário final da política, mas ator participante desse processo (Cavalcante, 2019). A partir dessa premissa, cabe aos gestores públicos criar estratégias para o alcance de uma política pública que seja substancialmente valiosa, legítima, politicamente sustentável, operacional e administrativamente viável (Pereira; Ckagnazaroff, 2021).

A formação de redes como forma de administrar políticas e projetos é, nesse diapasão, o pleno reconhecimento pelo Estado da existência de demandas complexas – diante de recursos escassos – e potencialmente solucionáveis a partir da interação entre diversos atores públicos e privados (Pereira; Ckagnazaroff, 2021).

Tais diretrizes apontam para a necessidade de uma nova relação entre o cidadão e a polícia, de forma a avançar na efetividade das ações propostas pela PCDF, ao envolver a sociedade civil na consecução dos projetos institucionais, tal como ocorre com o Nuiam. Ademais, a participação dessas instituições na avaliação do programa fortalece o controle social, mas também opera como meio de atuação conjunta e interativa para obtenção de resultados desejados pela sociedade.

Nesse sentido, a coprodução de uma política pública de enfrentamento à violência doméstica por intermédio do Nuiam propicia o envolvimento de agentes estatais e de parceiros da sociedade civil com o escopo de buscar a melhoria na prestação de serviços públicos, tendo em vista a redefinição dos papéis desenvolvidos pelo Estado e a premência por ampliar a capacidade de produzir respostas às demandas complexas (Pereira; Ckagnazaroff, 2021).

Outra diretriz que pode promover maior efetividade à essa nova relação entre a PCDF e a sociedade, por intermédio do Nuiam, é comunicação dos resultados da avaliação de forma a propiciar um juízo de valor em relação ao que deve ser aprimorado no projeto, tanto para aperfeiçoar o atendimento policial em casos de violência doméstica quanto para identificar reais impactos na redução da criminalidade pela polícia (Pereira; Ckagnazaroff, 2021).

É relevante que a análise dos processos, fluxos e valores institucionais que permeiam o funcionamento do Nuiam seja apta a aferir a eficiência, a eficácia e a efetividade do projeto de

forma a propiciar a otimização de recursos, a entrega de bons serviços e a contribuição para diminuição da violência doméstica (Pereira; Ckagnazaroff, 2021).

Por fim, a PCDF, por intermédio do Nuiam, deve estruturar diferentes propostas de resposta institucional à violência doméstica e promover um processo dinâmico de cooperação com a sociedade, medidas que em momento algum configuram perda de poder pelo Estado, mas delegação consciente como garantia do desenvolvimento (Pereira; Ckagnazaroff, 2021).

Em busca dessa otimização da gestão pela PCDF e de uma nova relação entre sociedade civil e polícia, o estudo de avaliabilidade representa uma ferramenta participativa fundamental para a análise e o monitoramento do Nuiam.

#### **2.4 Avaliação de políticas públicas e estudo de avaliabilidade**

As pesquisas avaliativas tiveram início nos Estados Unidos na década de 1930 e se intensificaram na década de 1960, passando a serem vistas como ferramenta de planejamento destinada aos formuladores de políticas e como mecanismo de controle sobre os burocratas e implementadores. Aplicada sob o desenho *top-down*, visava garantir justificativa técnica aos processos decisórios e suposta legitimidade às políticas e aos programas de governo (Faria, 2005).

As falhas evidenciadas a partir dessa implementação instrumental dos resultados das avaliações abriu espaço, na década de 1970, nos Estados Unidos, para as abordagens e metodologias *bottom-up*. No Brasil, nas décadas de 1980 e 1990, adotou-se a perspectiva de avaliação para a medição de resultados a fim de subsidiar a reforma do Estado (Faria, 2005).

Assim, a primeira geração da avaliação tinha por escopo a mensuração técnica a partir de um dado instrumento. A segunda geração buscou aperfeiçoar a primeira, visto que se entendeu necessário compreender os pontos fortes e fracos do objeto avaliado, para então realizar adequações e aprimoramentos, num processo hoje conhecido como avaliação formativa, cujo avaliador exercia a função de descritor. O marco que deu origem ao surgimento da terceira geração de avaliação foi a demanda de que, além dos processos técnicos e descritivos, fosse possível incluir um juízo de valor na mensuração (Guba; Lincoln, 2011).

Esse processo de construção da avaliação traduz o conceito de que avaliar é comparar os efeitos de um dado programa com as metas propostas, objetivando contribuir com melhorias e para a tomada de decisões (Cohen; Franco, 2008). A avaliação de programas é assim compreendida como a última etapa do ciclo de políticas públicas, voltada para evidenciar os resultados de um projeto, fornecer elementos para novas intervenções, aprimoramento de ações

e como prestação de contas e responsabilização dos agentes participantes a expressar a busca pela dinamização e legitimação do Estado (Faria, 2005).

A avaliação de políticas públicas, com seus métodos e respectivos instrumentos, é definida, nesse conceito tradicional, de forma estanque, diametralmente delimitada, excluindo a constante influência de interesses diversos (Mellazo, 2010). Ademais, também traduz racionalidade de ação, correlação entre causa e efeito, de forma consciente e orientada para determinado fim, excessivamente técnico e gerencial (Marques; Faria, 2018), e aparentemente não parece dar margem a dúvidas ou a subjetivismos.

A preocupação da avaliação tradicional em generalizar os achados de forma a garantir que a representatividade numérica retrate todas as respostas esperadas revela a incapacidade de incluir fatores e variáveis contextuais e processuais que demonstrem limitações, resultados e impactos potenciais (Rico, 1999). Não é à toa que surgem críticas às gerações de avaliação com tendências ao gerencialismo, à incapacidade de acomodar o pluralismo de valores e ao rigor como paradigma científico (Guba; Lincoln, 2011).

Por mais preciso que seja um conceito ou modelo dado pela literatura, não se pode negar que a implementação,<sup>15</sup> avaliação de projetos e programas pressupõem escolhas políticas que são próprias do processo e que, portanto, são influenciadas por diversos valores, interesses e pela própria “visão de mundo que informa a ação sobre a realidade” (Mellazo, 2010). Verifica-se, assim, que a avaliação de políticas públicas não está isenta de controvérsias, nem tampouco é uma atividade exclusivamente instrumental, técnica ou neutra (Rico, 1999), até porque existe uma crescente politização tanto no processo de produção (Marques, 2018) como no de avaliação de políticas públicas (Faria, 2005), em que vários interesses influenciam as decisões e mesmo a condução dos modelos de análise.

Na avaliação tradicional, existe uma relação de poder assimétrica entre o gestor de um programa, que define metas, indicadores e estratégias de monitoramento, e o avaliador. Nessa relação não há espaço para discordância e, não raras vezes, exclui-se a participação de outros grupos de interesse de forma a privar direitos, informações essenciais à política pública e consequentemente isentar responsabilidades (Guba; Lincoln, 2011).

---

<sup>15</sup> Nesse contexto, toda política pública deve ser analisada a partir de três dimensões: dimensão institucional (*polity*), que se refere aos sistemas político, jurídico e administrativo; dimensão processual (*politics*), que se relaciona ao processo político, com a imposição de objetivos e decisões de distribuição/redistribuição; e a dimensão material (*policy*), âmbito no qual são configurados programas políticos e o conteúdo material das decisões políticas. Cabe ao implementador de políticas públicas criar nexos explicativos relacionados às dimensões, sendo que as disputas políticas e as relações de interesse sempre permearão esse processo (Mellazo, 2010).

Ademais, a incapacidade de acomodar a pluralidade de opiniões que pode ser constatada na coerência lógica entre atividades realizadas e resultados esperados passa pela construção de que toda a sociedade compartilha dos mesmos valores e pela facilidade que essa objetivação da realidade possibilita (Guba; Lincoln, 2011).

Outra crítica ao modelo tradicional de avaliação de políticas públicas é o comprometimento exagerado com o paradigma científico da investigação. O emprego da aparência axiológica verdadeira às ciências sociais à similitude das ciências físicas e do positivismo concede o conforto da legitimidade e do rigor do método científico, logo o produto dessa avaliação seria isento de valores, de dúvidas e, portanto, inquestionável, a partir da esperada distância entre o avaliador e o objeto avaliado, a qual inviabiliza que o investigador veja as coisas como elas realmente são e funcionam e deixa o objeto fora do contexto no qual ele foi construído. Consequentemente, exclui outras perspectivas que poderiam ser evidenciadas a partir da avaliação, uma vez que o controle levará a resultados genéricos (Guba; Lincoln, 2011). Nesse diapasão:

Esse empenho em deduzir verdades gerais valendo-se da descontextualização (controle) é um dos motivos pelos quais as avaliações são consideradas, na maioria das vezes, despropositadas em nível local, o que resulta na tão lamentável falta de uso dos resultados, falta sobre a qual nós, enquanto profissionais, aparentemente, tanto gostamos de reclamar (Guba; Lincoln, 2011, p. 45).

A crença de que a mensuração quantitativa formal torna indiscutível o resultado obtido dá vida aos instrumentos e dados utilizados, que deveriam ser concebidos para operacionalizar variáveis científicas e orientar o direcionamento institucional e administrativo (Rico, 1999), mas se tornam verdadeiras variáveis do problema investigado a defender que a ciência possui a capacidade de ditar como as coisas são e funcionam. Como consequência, o avaliador seria isento de responsabilidade moral, afinal seu papel é apenas relatar os resultados postos (Guba; Lincoln, 2011).

Como alternativa ao sistema tradicional de avaliação, surgem modelos que podem permitir a influência de mecanismos individuais e coletivos para a construção de direitos e espaço de lutas (Mellazo, 2010) e, consequentemente, ampliação dos debates democráticos e não de processos simplesmente racionais (Fronza; Nogueira, 2015).

Além da função técnica, tão prestigiada pela administração pública, modelos alternativos de avaliação devem prestigiar a função política da avaliação, ou seja, oferecer informações aos sujeitos sociais para a promoção do controle social e participativo da avaliação (Fronza; Nogueira, 2015). Portanto, é preciso reconhecer outros modelos de avaliação nos quais a análise de políticas

reflita um campo estratégico de disputas de forças no qual participam os formuladores da política, os avaliadores, os participantes diretos e os destinatários do programa (Mellazo, 2010).

Tais modelos alternativos devem expressar os aspectos teóricos subjacentes ao programa avaliado, o ambiente político no qual o programa se desenvolve, as forças que se contrapõem, sem os quais não é possível saber realmente o que se está avaliando (Rico, 1999). Nesse sentido, surge a proposta de avaliação responsiva ou respondente, em que a negociação entre cliente e avaliador está presente no processo de construção e como solução para resolver o gerencialismo, utilizando um modelo que privilegia o direcionamento de perguntas ao grupo de *stakeholders*, bem como o acesso destes aos resultados do programa, sem que os administradores/gestores sejam excluídos do processo de avaliação (Guba; Lincoln, 2011).

Compreendida como avaliação interpretativa ou hermenêutica, também alternativa ao paradigma científico e à ausência de pluralidade de valores, a avaliação responsiva pressupõe que o avaliador seja responsável por levantar reivindicações, preocupações e questões relacionadas ao objeto de avaliação junto aos grupos de interesse, de forma a propiciar um processo hermenêutico-dialético a partir de uma agenda de negociação. O resultado desse processo consensual e dialético deve produzir recomendações finais, de responsabilidade de todos os envolvidos, que efetivamente representem a negociação e incluam os pontos discordantes para que, em processo posterior de avaliação, tais questões sejam retomadas (Guba; Lincoln, 2011).

Em que pese o estudo de avaliabilidade constituir uma proposta heurística de avaliação de políticas públicas, com algumas das críticas apontadas, também é um ponto de partida, que busca compreender como um programa está estruturado, como funciona e se está pronto para ser avaliado, permitindo a participação de atores sociais no monitoramento e constituindo uma resposta para avaliações de impactos superficiais (Trevisan; Huang, 2002).

Nessa perspectiva, o estudo de avaliabilidade consiste num primeiro passo para a avaliação de programas, o qual permite subsidiar a decisão de gestores da área e corrigir ou reforçar rotas antes dos impactos previstos (Rocha; Uchoa, 2013). Outrossim, é uma ferramenta participativa de empoderamento comunitário capaz de mudar práticas sociais, desde que considerada relevante pelas partes interessadas de maneira que as necessidades evidenciadas possam efetivamente redirecionar o programa avaliado, demonstrando dessa forma que se trata de uma política de responsabilização dos envolvidos e do reconhecimento dos múltiplos interesses existentes (Thurston; Potvin, 2003).

Inicialmente projetada por Wholey como atividade de pré-avaliação em 1970, o estudo de avaliabilidade é ampliado na década de 1980 por Rutman no sentido de perquirir se um programa

estaria pronto para avaliação e quais seriam as questões impeditivas, bem como para analisar a possibilidade de uma efetiva avaliação. Em 1989, Smith enfatiza a necessidade de envolver o *stakeholders* no estudo de avaliabilidade e, no início dos anos 2000, Thurston e Potvin propõem uma avaliação contínua, levando em consideração sete etapas (Baratieri *et al.*, 2019).

Assim, o estudo de avaliabilidade representa um conjunto de procedimentos para a descrição completa do programa, as questões-chave principais e as partes interessadas, sendo necessário delimitar o programa e identificar objetivos e atividades que o compõem, os insumos, os impactos pretendidos e as ligações causais presumidas, além de levantar documentos relacionados ao projeto. É considerada uma estratégia de avaliação que utiliza o modelo lógico como metodologia sistemática, que impulsiona a organização à aprendizagem (Thurston; Ramaliu, 2005) e ao estabelecimento de novas lideranças (Lemos; Luiza, 2023).

Tal abordagem sistemática visa conhecer a lógica do programa e a teoria do programa, ou seja, as premissas teóricas ou como determinadas ações conduzem a determinados resultados para os beneficiários de um programa (Thurston; Potvin, 2003). A pré-avaliação é ferramenta que aprimora conhecimento sobre a temática, envolve os interessados, clareia metas que devem ser alcançadas, elabora, testa e refina uma teoria de mudança pactuada entre os envolvidos (Baratieri; Natal; Hartz, 2020). Ainda é descrita como avaliação que auxilia na descrição dos procedimentos de análise dos dados de forma a garantir sua validade e confiabilidade além de reconhecimento acadêmico (Baratieri *et al.*, 2019).

O estudo de avaliabilidade tem sido utilizado em estudos exploratórios<sup>16</sup> cuja metodologia prevê a construção de matriz com dimensões, subdimensões, critérios e indicadores por intermédio do modelo lógico, o qual possibilita organizar os recursos e ações componentes do programa de maneira integrada aos resultados esperados pelos participantes (Cassiolato; Guerese, 2010), em especial de forma a incorporar os direitos das mulheres nas abordagens e processos da avaliação (UN Women, 2015).

Nessa sistemática, os objetivos e resultados a serem levantados precisam ser claros e plausíveis, assim como as metas devem ser específicas, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e limitadas no tempo (Thurston; Ramaliu, 2005; Thurston; Potvin, 2003). Ademais, o estudo de avaliabilidade melhora o conhecimento dos *stakeholders*, verifica se o programa é útil (Baratieri *et al.*, 2019) e fornece informações para quem não participa diretamente do projeto (McLaughlin; Jordan, 2010).

---

<sup>16</sup> Vide Baratieri *et al.* (2019); Silva *et al.* (2012); Baratieri, Natal e Hartz (2020); Lemos e Luiza (2023); Oliveira, Gontijo, Schneider e Samico (2023); e Rocha e Uchoa (2013).

Certamente, o estudo de avaliabilidade apresenta limitações, como a disponibilidade de dados sobre os programas avaliados, a inexistência de um formato único de avaliação nesse modelo, a ausência de informações sobre a concepção e funcionamento do programa (Watts; Washington, 2016), a complexidade de combinar a motivação e perspectivas dos diversos atores que participam da análise (Boodhoo; Potgieter-Louw, 2020) de forma a evidenciar conflitos de interesses e vieses no estudo (Baratieri *et al.*, 2019), o alcance de todas as realidades envolvidas no projeto (Baratieri; Natal; Hartz, 2020), mudanças na equipe gestora, dificuldades de engajamento de *stakeholders* (Oliveira *et al.*, 2023) e a representação esquemática das causas do problema (Silva *et al.*, 2012). Por fim, importante ressaltar como limitação do estudo de avaliabilidade, em especial na temática de políticas sociais, a exclusão do processo de avaliação do público destinatário da política pública, no caso em estudo, das mulheres atendidas pelo Nuiam.

Entretanto, ainda assim é apontado como modelo de avaliação que, ao propiciar a participação dos principais interessados na construção e validação do projeto, possibilita a melhor compreensão e execução dos elementos principais da política (Lemos; Luíza, 2023), bem como promove a responsabilização pela igualdade, pelos direitos humanos e pelo compromisso de empoderamento das mulheres (UN Women, 2015).

Por conseguinte, foi realizado o estudo de avaliabilidade para descrição completa do Nuiam a partir das etapas adaptadas de Thurston e Ramaliu (2005), que está assente nos seguintes elementos: *i*) análise dos documentos que versam sobre o projeto; *ii*) construção e sistematização do modelo lógico com a indicação de dimensões, subdimensões, recursos, ações, produtos, resultados e fatores de contexto; *iii*) estabelecimento de consenso com os *stakeholders* sobre os elementos do modelo lógico; *iv*) desenvolvimento de um modelo avaliável; e *v*) consenso para prosseguir com a avaliação, ainda que apenas formativa.

### 3 METODOLOGIA

O presente trabalho de concepção pragmática buscou entender como o Nuiam funciona e se está pronto para uma avaliação, bem como quais soluções a PCDF ofereceu às mulheres em situação de violência doméstica, em especial as que foram atendidas pelo núcleo da Deam I. De acordo com Creswell (2010, p. 34), na concepção pragmática, “em vez de se concentrarem no método, os pesquisadores enfatizam o problema da pesquisa e utilizam todas as abordagens disponíveis para entender o problema.”

O pragmatismo utiliza soluções práticas para realizar a pesquisa, empregando critérios apropriados ao contexto que se busca investigar e, por isso, possibilita o pluralismo dos métodos mistos em que uma visão complementa ou explica a outra. Nesse sentido:

O pragmatismo não pretende padronizar as visões dos pesquisadores, ele assume que estes possuem diferentes valores e crenças tanto pessoais como no que se refere aos enfoques de pesquisa, e quando juntamos essa diversidade não é um problema, mas um potencial ponto forte da pesquisa, principalmente quando as respostas não são simples nem claras (Sampieri; Collado; Lucio, 2013, p. 556).

Assim, o pragmatismo adota um enfoque orientado pelos valores da investigação, rejeitando a incompatibilidade entre os paradigmas bem como uma única visão para a realização da pesquisa (Sampieri; Collado; Lucio, 2013). No presente estudo não poderia ser diferente: busca-se exatamente fugir da abordagem puramente quantitativa ou qualitativa para obter uma visão mais compreensiva acerca do Nuiam/Deam I, que possa refletir a complexidade das relações gênero e garantir processos participativos (UN Women, 2015).

Embora existam cinco núcleos operantes na PCDF, a escolha da Deam I como *locus* do projeto reside em três justificativas. Primeiramente, a Deam I realiza registros policiais sob demanda, o que significa dizer que as mulheres que procuram a delegacia para noticiar fato relacionado à Lei Maria da Penha terão as respectivas providências e apuração pela Especializada.

Ademais, em que pese sua localização na área central, são realizados registros de todas as regiões administrativas do DF e entorno, o que possibilita ampliar o campo de análise no que tange aos encaminhamentos realizados. Outro facilitador encontra-se consubstanciado no fato de, por ser localizada na área central, ser a unidade policial com o maior número de dias de atendimento multidisciplinar no Nuiam, possibilitando dessa forma uma amostra relevante para a investigação.

Trata-se de um estudo de avaliabilidade a fim de responder se o Nuiam estava pronto para ser avaliado e, ao mesmo tempo, promover maior conhecimento dos *stakeholders* sobre o

programa. Em especial, buscou-se analisar os dados gerados pelo projeto de forma a propor indicadores.

Após a análise dos dados, a abordagem utilizada no presente trabalho foi a de métodos mistos, aplicada em duas etapas, com estratégia sequencial explanatória (Creswell, 2010), que consiste em coleta e análise de dados quantitativos a partir de um questionário aplicado na DEAM I para policiais e colaboradores, seguida da coleta e análise de dados qualitativos coletados em oficina com a participação dos envolvidos no projeto.

Foi solicitada autorização da Delegacia-Geral da PCDF para acesso aos dados do Nuiam/Deam I, bem como para aplicação da oficina realizada. A carta de apresentação e o termo de consentimento livre e esclarecido institucional podem ser consultados no Anexo A.

### **3.1 Caracterização da organização**

A Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) é responsável pelas funções de apurar a autoria e materialidade dos crimes cometidos em sua área territorial, mas também ofertar à sociedade serviços relacionados à cidadania, como a emissão da carteira de identidade, além de ações e programas de prevenção à criminalidade (PCDF, 2024b).

A PCDF tem como missão “proporcionar segurança pública com excelência na elucidação de infrações penais, no desempenho da função de polícia judiciária e na promoção da cidadania”, assumindo como valores: ética, legalidade, transparência, urbanidade, proatividade, resiliência, justiça social e cidadania. Para alcançar esse desiderato, possui objetivos estratégicos sob perspectiva da gestão, da estrutura, dos servidores e dos resultados (PCDF, 2024b).

Na perspectiva do resultado, encontra-se o objetivo 9, “fomentar a redução da criminalidade”, cujos indicadores visam impactar positivamente a redução dos índices de criminalidade e na reincidência por meio da prevenção, controle, recuperação de bens e do combate ao fluxo financeiro ilícito. Como indicador 09-ind3, encontra-se previsto o número de atendimentos realizados pelo Nuiam (PCDF, 2024b).

Importa registrar que a avaliadora foi delegada-chefe da unidade no período entre janeiro de 2021 e março de 2024, bem como responsável pela implantação do Nuiam na Deam I<sup>1</sup> e pela criação do formulário *on-line* de atendimento do núcleo.

---

<sup>1</sup> Thurston e Ramaliu (2005) indicam que a participação e as observações de um dos autores (Ramaliu) como coordenador do Programa SOT (Host Support Program for Survivors of Torture – SOT Program) desde o início e até pouco antes da avaliação de avaliabilidade foram relevantes para a análise e interpretação dos fatores encontrados.

### **3.2 Construção do referencial teórico**

Para o levantamento do referencial teórico, foi realizada pesquisa bibliográfica sistemática na base de dados ProQuest, como primeiro nível de análise, por artigos publicados nos últimos dez anos, revisados pelos pares utilizando os seguintes critérios de pesquisa: “violência contra mulheres” OR “violência doméstica” AND rede. Foi aplicado ainda um filtro para exclusão de resultados que trouxessem os seguintes termos: “covid-19 and coronaviruses and teenagers and children and children & Youth and pandemics and adolescents and child abuse & neglect and bullying and human immunodeficiency vírus-hiv and severe acute respiratory syndrome coronavírus 2 and acquired immune deficiency syndrome-aids and childhood and pregnancy and school environment”.

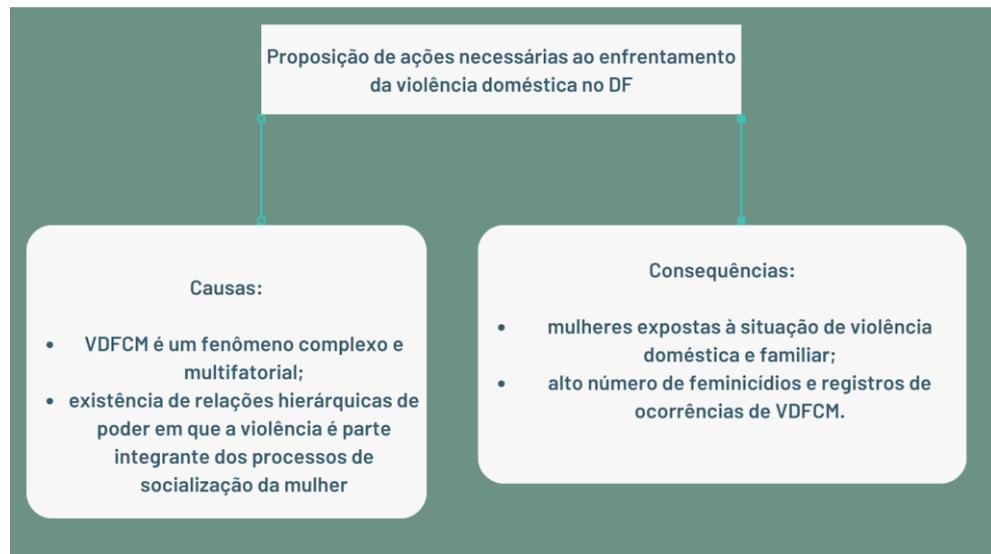
Chegou-se a um total de 529 artigos, entre os quais foram selecionados 27 artigos, a partir da leitura do título, resumo e palavras-chave. Destes, 8 eram relacionados a políticas públicas voltadas à violência doméstica e 19 artigos eram referentes às redes de atendimento à violência doméstica. Após o segundo nível de análise e leitura em profundidade dos textos, restaram 17 artigos relacionados às redes e 7 referentes a políticas públicas referenciadas.

Em seguida, foi realizada pesquisa assistemática, tendo como ponto de partida indicações de textos referentes a modelo lógico, estudo de avaliabilidade, gestão pública e indicadores. A partir desses textos, também foram extraídas outras referências, compondo assim os textos utilizados no referencial teórico.

### **3.3 Construção da árvore do problema e da pré-matriz do modelo lógico**

Primeiramente, foram analisados: a portaria que criou o Nuiam; os dados do núcleo entre 2021 e 2023; o planejamento estratégico institucional; e documentos que descrevem o projeto. Em seguida, para identificação dos itens da árvore do problema (Figura 2), foram respondidas as seguintes perguntas (Cassiolato; Guerese, 2010): Qual problema o Nuiam se propõe a enfrentar? Quais as principais consequências desse problema? Por que esse problema existe? Quais as causas mais importantes desse problema?

Figura 2 – Árvore do problema, Nuiam – Brasília/DF (2024)



Fonte: elaboração própria.

A árvore do problema tem por objetivo compreender o problema central, quais suas causas e consequências, de forma que as ações do programa avaliado interfiram nas causas críticas. Também é o passo inicial para identificar o objetivo geral que irá promover a mudança do problema no qual se quer interferir, além de evidenciar o público-alvo da política. Ao analisar o problema, é preciso identificar os descritores que quantificam os fatos e evidenciam seus sintomas de maneira a tornar possível a aferição dos impactos do programa (Cassiolo; Guerresi, 2010).

A partir da Portaria n.º 35/2020 (PCDF, 2020), podem ser estabelecidas as referências básicas do programa Nuiam que indicam como o núcleo funciona. Nesse sentido, o Nuiam se volta à proposição de ações necessárias ao enfrentamento da violência doméstica no Distrito Federal. O fenômeno da violência doméstica tem causa complexa e multifatorial (Pasinato, 2015; Carneiro, 2020; Lisboa; Zucco, 2022; Netto *et al.*, 2017; Souza; Silva, 2019; Santos, 2015; Sani; Coelho; Manita, 2018; Gomes *et al.*, 2020; Baragatti *et al.*, 2018), iniciando-se no universo familiar por meio de relações hierárquicas (Bandeira, 2014) em que a violência física, moral, patrimonial, psicológica e sexual são elementos integrantes dos processos de socialização comumente impostos às mulheres pelos homens e dos quais derivam atos e sentimentos de controle e dependência (Montserrat, 2000), resultando em alto número de ocorrências e casos de feminicídio (Souza *et al.*, 2023).

Como descritor do problema, especificamente para este estudo, temos que pelo menos 1.748 mulheres compareceram à Deam I/PCDF para o registro de ocorrência de violência

doméstica entre março e dezembro de 2021, época em que o projeto foi iniciado na unidade. Em 2022, 2.229 mulheres procuraram esse serviço; e em 2023, foram 2.555.<sup>2</sup>

O público-alvo principal do projeto Nuiam é formado por mulheres em situação de violência doméstica que compareceram à Deam I (Souza *et al.*, 2023), no período de 2021 e 2023, em busca de informação e apoio da PCDF. Entende-se, portanto, que o Nuiam deve contribuir para a prestação de um serviço policial mais humanizado e acolhedor à mulher, a qual muitas vezes se dirige à delegacia sem condições psicológicas para relacionar os fatos de violência vivenciados. A existência de um serviço multidisciplinar à disposição da mulher e dos policiais que realizam o atendimento pode auxiliar na identificação de demandas e no registro da ocorrência.

A par da resistência no âmbito policial quanto ao atendimento da violência doméstica, além das mulheres, é fato que policiais e colaboradores podem ser beneficiados pelo programa (Souza *et al.*, 2023). A experiência adquirida pelos parceiros – muitos deles estagiários – na vivência de uma unidade policial contribui para a aquisição de novos conhecimentos, habilidades e atitudes para a prática da profissão escolhida, além de entrarem em contato com as dinâmicas sociais evidenciadas nas ocorrências. Para os policiais, o atendimento da mulher pelo Nuiam ajuda na organização de ideias para o registro policial, bem como no acolhimento técnico psicossocial e jurídico, além da troca de vivências com os colaboradores das diversas instituições que compõem o núcleo.

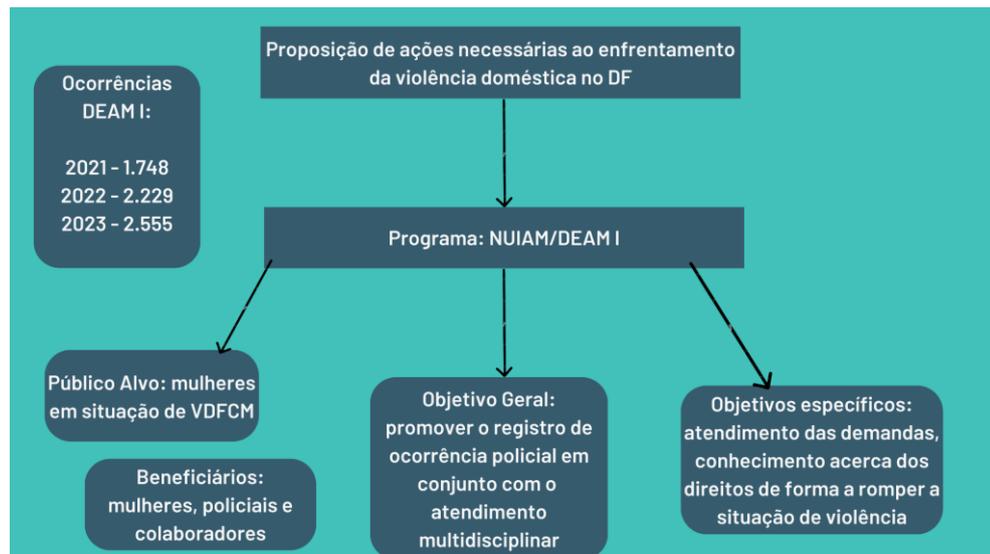
O objetivo geral do Nuiam é voltado para o registro da ocorrência policial, em conjunto com o atendimento jurídico, psicológico e de assistência social para acolher a mulher e lhe dar conhecimento quanto aos direitos previstos na Lei Maria da Penha. Como objetivo específico, o Nuiam busca promover encaminhamentos às demandas identificadas de forma a romper com a reiteração da violência.

Após a identificação da árvore do problema, seguiu-se à construção de uma pré-matriz do modelo lógico do programa Nuiam a partir das seguintes perguntas (Cassiolato; Guerese, 2010): Quais componentes representam o Nuiam? Que atividades são necessárias para o funcionamento do Nuiam? Quais os recursos disponíveis e necessários para alcançar os objetivos e resultados do Nuiam? Que resultados podem ser alcançados a curto, médio e longo prazos?

---

<sup>2</sup> Dados retirados do Painel Polaris Ocorrência PCDF, considerando a Deam I como unidade de registro, a data do registro, e a Lei Maria da Penha como natureza. Pesquisa realizada entre 15 e 22 de abril de 2024.

Figura 3 – Dados para elaboração da árvore do problema, Nuiam – Brasília/DF (2024)



Fonte: elaboração própria com dados da pesquisa.

Destarte, buscou-se identificar os recursos humanos e financeiros, parcerias e demais insumos necessários para que o programa funcione, bem como as etapas e ações essenciais de forma que as atividades desenvolvidas representem o que o programa faz. Foram identificados os *outputs*, que correspondem aos produtos, bens e serviços oferecidos aos participantes e compõem os resultados, ou seja, o que o programa produz. Em seguida, evidenciou-se os resultados em curto e médio prazos, bem como os impactos a longo prazo, decorrentes dos benefícios angariados pelos resultados intermediários. Por fim, os fatores de contexto, que podem influenciar positiva ou negativamente os resultados do Nuiam (McLaughlin; Jordan, 2010), foram inicialmente obtidos a partir da literatura e, ao final, complementados por informações do questionário aplicado na Deam I e da oficina de validação da matriz.

A partir do referencial teórico, em especial dos apontamentos realizados por Pasinato (2015), Santos (2015) e UN Women (2015), e de exemplos de estudos exploratórios,<sup>3</sup> chegou-se às três dimensões do programa, que foram delimitadas para a construção da pré-matriz do modelo lógico: gestão, acolhimento e atuação em rede.

A primeira dimensão, *gestão*, no contexto do Nuiam, pode ser compreendida como a coordenação de pessoas e de processos de forma articulada com a gerência do núcleo e colaboradores, de forma a promover a sustentabilidade do projeto, dos encaminhamentos e das respostas institucionais, bem como promover o reconhecimento quanto à gravidade da violência doméstica (Pasinato, 2015).

<sup>3</sup> Vide Baratieri *et al.* (2019); SILVA *et al.* (2012); Baratieri, Natal e Hartz (2020); Lemos e Luiza (2023); Oliveira, Gontijo, Schneider e Samico (2023); e Rocha e Uchoa (2013).

A segunda dimensão, *acolhimento*, consiste na escuta das demandas das mulheres sem juízos de valor que possam discriminá-las ou revitimizá-las, de modo a compreender suas necessidades, o histórico de violência, assim como orientar as ações a serem tomadas de forma a permitir que ela se reconheça como sujeito de direitos (Pasinato, 2015).

A terceira dimensão, *atuação em rede*, pode ser compreendida como o modo de agir dos profissionais, que representa o arranjo institucional e intersetorial para a implantação de ações às demandas apresentadas, com o fim de combater, prevenir, prestar assistência e garantir direitos à mulher que busca a delegacia (Pasinato, 2015).

Por conseguinte, para o funcionamento do Nuiam, entre os recursos necessários, é preciso que existam colaboradores que integrem o núcleo por intermédio de acordos de cooperação técnica para realizar o acolhimento e a orientação técnica nas áreas supramencionadas, assim como policiais para coordenar a agenda e as atividades desenvolvidas. Fundamental também é a existência de espaço acolhedor e reservado para recepcionar as mulheres que comparecem à delegacia, bem como brinquedoteca. Nesse ponto, embora o Nuiam seja um programa sem previsão de reserva orçamentária, é preciso a existência de móveis adequados para a brinquedoteca, além de aparelhos celulares funcionais à disposição do núcleo.

Entre as atividades a serem desenvolvidas nas dimensões acolhimento e atuação em rede, os policiais da Deam I devem apresentar o trabalho desenvolvido pelo Nuiam às mulheres, incentivar o registro de ocorrência policial e a solicitação de medidas protetivas. Ademais, estes analisam a necessidade de busca de pertences na residência da assistida, bem como o risco existente, para eventual encaminhamento à casa abrigo ou entidade de abrigamento, o que também decorre da troca de informações entre policiais e parceiros. Outrossim, os policiais devem realizar o agendamento no núcleo, gerenciar o comparecimento e encaminhamento das demandas identificadas pelo atendimento multidisciplinar, bem como eventuais faltas e ajustes na agenda do Nuiam. Como visto no fluxo apresentado anteriormente (Figura 1), cabe também aos policiais realizar a busca ativa de mulheres em situação de violência, ação essencial para o bom desempenho do programa.

No tocante à gestão do núcleo, é preciso coordenar pessoas, processos e fluxos, observando os protocolos institucionais. Cabe à gestão coordenar o oferecimento dos serviços pelos policiais, realizar os despachos de encaminhamento e acompanhar os ofícios à rede. São ainda atividades de gestão: a identificação dos parceiros, entrega e recolhimento de crachás, bem como a orientação dos colaboradores quanto aos procedimentos, ao preenchimento do questionário de atendimento e ao sigilo das informações de forma a garantir o funcionamento do núcleo. São de responsabilidade da gestão a manutenção da equipe e o sentimento de

pertencimento ao projeto, a gestão coletiva do núcleo em conjunto com as coordenações das entidades da sociedade civil, assim como garantir o encaminhamento das demandas apresentadas pelas mulheres atendidas, que se configuram como produtos dessa dimensão.

Como produtos das dimensões acolhimento e atuação em rede, podem ser extraídos os registros policiais com pedidos de medidas protetivas e formulários de risco encaminhados ao Judiciário. O Nuiam auxilia no atendimento do plantão policial, em especial quando as mulheres estão indecisas ou em sofrimento. A partir da escuta técnica qualificada, a mulher sai informada e orientada quanto a seus direitos para a tomada decisão. Também compõem os produtos o atendimento pela rede parceira, que envolve: Defensoria Pública, Provid/PMDF, Pró-Vítima, Ceam, Caps AD e Programa Viva-Flor de monitoramento pela Secretaria de Estado de Segurança Pública (SSP) do DF.

Como resultados de curto prazo, espera-se que haja o aumento do número de registros e medidas protetivas, que indique maior encorajamento, proteção e orientação das mulheres atendidas pelo núcleo, com encaminhamentos mais assertivos e satisfação da usuária, garantia de acesso à rede de atendimento, melhora da qualidade dos serviços prestados pela PCDF, ampliação do compromisso das instituições integrantes e distanciamento da situação de violência. Destarte, vislumbra-se a produção de estatística para acompanhamento do núcleo, o aprendizado prático por parte dos parceiros e a troca de experiências entre policiais e colaboradores, além da demanda por novos Nuiams.

Como resultados intermediários do programa, apontam-se o atendimento das demandas apresentadas pelas mulheres e maior conhecimento por estas dos direitos previstos na Lei Maria da Penha, o aumento do nível de informação das mulheres que passam pelo Nuiam, tanto acerca da percepção da violência quanto da existência da rede de atendimento, e a implementação de uma política de monitoramento do programa dentro do planejamento estratégico institucional.

Como impactos do programa Nuiam, espera-se a promoção da cultura e da valorização do atendimento à violência doméstica de forma integrada na PCDF, além da ampliação da rede de parceiros, com maior participação das entidades da sociedade civil nas atividades policiais. Busca-se também atingir o principal objetivo do Nuiam, que é contribuir para o rompimento do ciclo da violência doméstica e a diminuição dos chamados de urgência para o 190. Entende-se, portanto, que essa matriz conceitua quais são as ações necessárias para o enfrentamento da violência doméstica no âmbito policial, este articulado com a rede. O Quadro 1 a seguir representa a pré-matriz proposta.

Quadro 1 – Pré-matriz do modelo lógico do Nuiam

	DIMENSÃO		
	ACOLHIMENTO	ATUAÇÃO EM REDE	GESTÃO
<b>Subdimensão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encaminhamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenação de atividades;</li> <li>• Gestão de pessoas;</li> <li>• Gestão de fluxos e encaminhamentos;</li> <li>• Observação de protocolos.</li> </ul>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos mobiliários e equipamentos (sala reservada, celulares);</li> <li>• Recursos humanos (policiais e parceiros ACT).</li> </ul>		
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivo ao registro de ocorrência;</li> <li>• Busca de pertences na residência da mulher;</li> <li>• Atendimento multidisciplinar;</li> <li>• Busca ativa a partir do formulário preenchido, denúncia anônima ou encaminhamento do caso por outro órgão ou terceiros;</li> <li>• Análise de encaminhamentos a serem realizados;</li> <li>• Análise do risco do caso concreto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedição de ofícios: DPDF, Pró-Vítima, Provid, Viva-Flor/SSP, Ceam, Caps AD.</li> <li>• Acompanhamento e organização da agenda;</li> <li>• Acompanhamento e controle dos encaminhamentos;</li> <li>• Encaminhamento à casa abrigo ou entidade de abrigamento;</li> <li>• Troca de informações entre policiais e parceiros acerca de casos concretos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenação da oferta do serviço pelos policiais, despachos de encaminhamentos e ofícios à rede;</li> <li>• Marcação e confirmação da agenda;</li> <li>• Orientação dos parceiros quanto aos atendimentos e ao preenchimento do questionário;</li> <li>• Orientação quanto ao funcionamento do núcleo, ao sigilo das informações, à identificação dos colaboradores, à entrega e ao recolhimento de crachás;</li> <li>• Acompanhamento de algumas medidas protetivas de urgência (MPU), a depender da gravidade do caso;</li> <li>• Interação com os colaboradores (reunião inicial de trabalhos por semestre, abertura para gestão coletiva do núcleo a partir das coordenações dos cursos que integram o Nuiam).</li> </ul>
<b>Produtos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocorrência policial com medida protetiva e formulário de risco encaminhada ao TJDFT;</li> <li>• Auxílio no atendimento do plantão, em especial de mulheres indecisas e em sofrimento;</li> <li>• Mulher informada e orientada quanto aos direitos para tomada de decisão;</li> <li>• Escuta técnica e qualificada em direito e/ou psicologia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento da mulher pela Defensoria Pública, e por psicólogos e assistentes sociais da rede de saúde;</li> <li>• Inclusão no Provid/PMDF;</li> <li>• Inclusão no programa de monitoramento do Viva-Flor/SSP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantia de funcionamento do núcleo;</li> <li>• Manutenção da equipe de colaboradores e sentimento de pertencimento ao projeto;</li> <li>• Garantia de encaminhamento das demandas apresentadas;</li> <li>• Garantia de sigilo dos atendimentos realizados e informações obtidas pela polícia.</li> </ul>

	DIMENSÃO		
	ACOLHIMENTO	ATUAÇÃO EM REDE	GESTÃO
<b>Resultados curto prazo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento do número de registros policiais;</li> <li>• Aumento do percentual de medidas protetivas solicitadas;</li> <li>• Encaminhamentos mais assertivos;</li> <li>• Satisfação da usuária do Nuiam.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantia de acesso à rede de atendimento;</li> <li>• Estabelecimento de compromisso dos parceiros envolvidos no atendimento;</li> <li>• Distanciamento da mulher da situação de violência;</li> <li>• Aprendizado prático por partes dos parceiros que integram o núcleo;</li> <li>• Troca de experiências e informações entre policiais e colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produção de estatística para acompanhamento do Nuiam;</li> <li>• Melhoria da qualidade dos serviços prestados;</li> <li>• Demanda por novos Nuiams.</li> </ul>
<b>Resultados intermediários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento das demandas apresentadas pelas mulheres e melhor conhecimento por estas dos direitos previstos na Lei Maria da Penha;</li> <li>• Aumentar o nível de informação das mulheres que passaram pelo Nuiam acerca da percepção da violência doméstica e da existência da rede de atendimento;</li> <li>• Implementação da política de monitoramento do Nuiam.</li> </ul>		
<b>Impactos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoção da cultura e da valorização do atendimento integrado na PCDF.</li> <li>• Ampliação da rede de parceiros, maior participação das entidades da sociedade civil nas atividades policiais;</li> <li>• Contribuir para o rompimento do ciclo da violência doméstica;</li> <li>• Diminuição dos registros e chamados do 190 de violência doméstica.</li> </ul>		

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

A literatura aponta como fatores que podem influenciar no atendimento os processos pessoais, os sentimentos e as representações sociais das mulheres que buscam ajuda. Ao decidir denunciar a violência, essas mulheres iniciam uma rota crítica influenciada também pela presença ou ausência de apoio, recursos materiais, aumento da violência e a repercussão da denúncia sobre os filhos ou outros familiares, razões que podem inibir ou interromper a busca por soluções (Montserrat, 2000; McLaughlin; Jordan, 2010).

A disponibilidade e a qualidade dos serviços oferecidos, bem como atitudes e comportamentos dos servidores e parceiros são também fatores determinantes na decisão de iniciar, permanecer ou interromper esse caminho em busca de ajuda (Montserrat, 2000). Nesse sentido, a comunicação deficiente entre a mulher e os policiais ou entre esta e os colaboradores, assim como o despreparo para reconhecer a violência e os respectivos estereótipos, assim como a escuta focada apenas em aspectos jurídicos e a presença do discurso de preservação da família são fatores apontados pela literatura que podem impactar de igual modo os resultados do atendimento (Becker-Vieira *et al.*, 2013; Vieira; Hasse, 2017; Soares; Lopes, 2018; Lorenzo; Lins, 2018; Pasinato, 2015; Santos, 2008; Tavares, 2015; Sani; Morais, 2015; Netto *et al.*, 2017).

### **3.4 Análise dos dados obtidos a partir do formulário de atendimento para a construção de indicadores**

Para esta pesquisa, foram extraídos os dados do formulário de atendimento preenchido pelos parceiros durante os anos de 2021 a 2023. Para os dois primeiros anos, foi utilizada como metodologia a separação do número de atendimentos, excluindo da análise os retornos ao núcleo. Tal método não pode ser aplicado às informações de 2023, uma vez que essa pergunta foi excluída do questionário.

Indicadores têm por escopo subsidiar a análise de políticas públicas e, para tanto, devem estar inseridos em um modelo teórico ou de intervenção social mais geral que defina variáveis e categorias analíticas relevantes e as consequências lógicas decorrentes (Jannuzzi, 2002). Nesse aspecto, importa lembrar que tanto a construção do questionário quanto a validação da matriz tiveram a participação das entidades colaboradoras e, portanto, a obtenção de indicadores partindo dessa premissa expressa metodologia capaz de representar dimensões da realidade social que se pretende aferir por ter como parte do processo a participação de informantes-chave que efetivamente integram o programa (Jannuzzi, 2002).

A partir da análise dos dados gerados, foi possível propor indicadores de esforço (insumos e processos) e sugerir a construção de indicadores de resultado, levando em consideração as dimensões, os recursos, as atividades, os produtos e os resultados propostos (Jannuzzi, 2005).

Foram propostos indicadores que apresentam aderência à propriedade de relevância para a agenda política (Jannuzzi, 2005). Não resta dúvida que a violência contra a mulher é pauta atual de políticas públicas tanto em âmbito nacional quanto local. Ademais, os indicadores sugeridos também possuem validade, ou seja, representam diretamente a demanda existente (Jannuzzi, 2005) quanto à violência doméstica, as necessidades da rede de atendimento e as peculiaridades de um programa voltado ao enfrentamento dessa realidade. Outrossim, os indicadores propostos possuem sensibilidade e especificidade (Jannuzzi, 2005), uma vez que possibilitam avaliar rapidamente o Núcleo de forma a propor correções de rota para o alcance dos objetivos pretendidos.

Os indicadores gozam ainda de transparência metodológica e comunicabilidade (Jannuzzi, 2005), pois foram apresentados na oficina de validação da matriz, como já mencionado. Ainda, possuem periodicidade, factibilidade, comparabilidade e desagregabilidade (Jannuzzi, 2005), visto que são processados diariamente pelos núcleos a partir do preenchimento do questionário pelos voluntários e representam os atendimentos às mulheres em situação de violência doméstica acolhidas pela Deam I.

Como limitação do presente estudo, aponta-se que não foi possível atrelar aos indicadores propostos as propriedades de confiabilidade e cobertura populacional. No entanto, Jannuzzi (2005) adverte que dificilmente um indicador apresenta todas as propriedades.

Considera-se que seria relevante ampliar a avaliação do Nuiam para alcançar também a ótica das mulheres atendidas, opinião essencial para validar os resultados obtidos dos indicadores construídos. Ao analisar o perfil das mulheres atendidas, em que pese o amplo atendimento pela Deam I, em sua maioria as usuárias residiam na região central do DF, possuíam nível médio ou superior (ainda que incompleto) e estavam empregadas à época do atendimento.

Acrescente-se que não foi possível avaliar os resultados e impactos dos serviços prestados pelo núcleo, diante da inexistência de dados coletados após o atendimento pelo Nuiam, o que representa outra limitação do estudo.

Por fim, e sem afastar as limitações de outros diagnósticos relacionados à complexidade do fenômeno social que é a violência doméstica contra a mulher, a construção dos indicadores propostos buscou abarcar um conjunto de elementos constitutivos para validá-los do ponto de vista metodológico e conceitual (Jannuzzi, 2002).

### **3.5 Primeira etapa: mapeamento das percepções e atitudes dos profissionais da Deam I acerca das atividades de gestão, acolhimento e atuação em rede de atendimento**

Foi realizado estudo quantitativo com base em um questionário aplicado aos profissionais da Deam I com o objetivo de mapear as percepções e atitudes dos policiais, colaboradores e gestores acerca das atividades de gestão, acolhimento e atuação em rede de atendimento à violência contra a mulher.

O questionário foi distribuído pelo WhatsApp e 52 participantes entre servidores da Deam I, gestores da Coordenação do Nuiam e colaboradores (coordenadoras e estagiárias) foram convidados a participar da pesquisa. O período de coleta de dados ocorreu entre 20 e 30 de agosto de 2024. O questionário foi elaborado a partir dos levantamentos realizados na literatura, em especial de apontamentos realizados por Pasinato (2015), Santos (2015) e UN Women (2015).

Como mencionado na subseção 3.3, três dimensões ou conceitos foram delimitados para a construção do questionário, de acordo com os elementos apresentados pela literatura utilizada como referencial teórico: *i*) gestão; *ii*) acolhimento; e *iii*) atuação em rede. As afirmações foram dispostas de forma a manter correlação com essas dimensões (Quadro 2).

Quadro 2 – Dimensões e perguntas do questionário

<b>Dimensão acolhimento</b>	<b>Dimensão atuação em rede</b>	<b>Dimensão gestão</b>
1) Os profissionais (policiais, colaboradores e gestores) do Nuiam/Deam I possuem compreensão quanto à violência de gênero e sua transversalidade, ou seja, quanto à adoção de “estratégias que levem em consideração as diferenças e desigualdades que caracterizam as experiências de homens e mulheres na sociedade” (Pasinato, 2015, p.536).	3) Os policiais lotados na Deam I se identificam como parte integrante da rede de enfrentamento à violência?	7) Você identifica a existência de um grupo articulador no Nuiam/Deam I que se envolve na continuidade dos trabalhos, na sustentabilidade das respostas institucionais e que inclua tanto gestores como os responsáveis pela execução das atividades?
2) Você identifica facilidades nas rotinas e práticas do Nuiam/Deam I decorrentes de posturas pessoais baseadas em crenças e valores que reconhecem a gravidade da violência contra as mulheres?	4) Os policiais lotados na Deam I conhecem as possibilidades de encaminhamento fora das áreas jurídica e da segurança pública?	8) Você identifica intersetorialidade na rede promovida pelo Nuiam/Deam I, ou seja, a existência de fluxo de documentos e pessoas entre os setores envolvidos e responsáveis por encaminhar as respostas para as demandas apresentadas pelas mulheres?
5) As dúvidas e incertezas apresentadas pelas mulheres que buscam ajuda no Nuiam/Deam I são ouvidas e levadas em consideração para o encaminhamento das demandas apresentadas?	6) O Nuiam/Deam I emprega estratégias nos atendimentos de forma a propiciar que a mulher se veja como sujeito de direitos frente às desigualdades existentes nas experiências sociais?	9) O atendimento em rede proporcionado pelo Nuiam/Deam I é institucionalizado e interdisciplinar de forma a atender toda a extensão que a complexidade que as demandas de violência doméstica apresentam?
	11) O programa Nuiam apoia direitos das mulheres?	10) Os fatores de desigualdade de gênero e as necessidades das mulheres estão claras e explicitamente identificadas nos documentos do programa Nuiam?
	12) O Nuiam melhora a compreensão acerca da violência doméstica e promove direitos reivindicados pelas mulheres?	
	13) O Nuiam promove progresso em termos de igualdade de gênero e empoderamento das mulheres?	

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

O questionário autoaplicável pelo Google Forms foi composto por duas partes: uma voltada para a caracterização dos participantes (sexo, idade, escolaridade, tempo de profissão, tempo de atuação no Nuiam/Deam I, lotação/entidade da qual faz parte); e a segunda, com 13 questões fechadas elaboradas a partir das dimensões delimitadas (gestão, acolhimento e atuação em rede).

Foi realizado um pré-teste com seis profissionais que não fizeram parte da amostra a fim de verificar a compreensão e a adequação do instrumento. Em seguida, foram feitos os ajustes necessários antes do início da coleta de dados.

Os itens foram elaborados no modelo de questionário fechado, com afirmações para mensurar a opinião dos participantes de acordo com a escala Likert, com valores de cinco a um, conforme mais se aproximam da concepção de organização de serviços e atendimentos trazidos pela literatura, assim descritos (Sampieri; Collado; Lucio, 2013): concordo totalmente, concordo parcialmente, nem concordo nem discordo, discordo parcialmente e discordo totalmente.

Após, os dados foram tabulados no Excel, conforme codificação exposta no Quadro 3, e apurados por intermédio do *software* SPSS, com realização do teste T para amostras independentes a fim de verificar se policiais e colaboradores (variável independente) diferem entre si de maneira significativa em relação a suas médias para cada pergunta (variável dependente) realizada (Sampieri; Collado; Lucio, 2013). Buscou-se apurar a média, visto que tanto a mediana quanto a moda não evidenciaram as diferenças de opinião.

Quadro 3 – Códigos utilizados no SPSS

<b>Lotação</b>	<b>Instituição</b>	<b>Escala de Likert</b>
Expediente = 1	PCDF = 1	Concordo totalmente = 5
Plantão = 2	Colaboradores = 2	Concordo parcialmente = 4
Não se aplica = 3		Não concordo nem discordo = 3
		Discordo parcialmente = 2
		Discordo totalmente = 1

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

O mapeamento das percepções e atitudes dos profissionais da Deam I consistiu numa etapa diagnóstica para verificar o grau de conhecimento dos participantes acerca da organização e do funcionamento do núcleo; do fenômeno da violência, com identificação de eventuais estereótipos de gênero ou valores conservadores que vitimizam as mulheres; e da atuação do Nuiam com a rede. A partir desse cenário, foi complementada a pré-matriz lógica do projeto, que também proporcionou uma avaliação formativa dos participantes (Baratieri; Natal; Hartz, 2020).

### **3.6 Segunda etapa: validação da matriz lógica**

A partir da leitura dos documentos do projeto Nuiam e da vivência no núcleo, foi elaborada uma proposta de pré-matriz lógica com os componentes essenciais para a avaliação do Nuiam: dimensões, subdimensões, recursos disponíveis para alcançar os objetivos, atividades, produtos e resultados do programa, que pudessem representar como o núcleo está estruturado. Nesse aspecto, de acordo com McLaughlin e Jordan (2010) não é necessário que todos os elementos do programa estejam identificados, mas apenas aqueles fundamentais para a compreensão do funcionamento do Nuiam pelas partes interessadas.

Outrossim, os achados acerca da percepção e das atitudes dos profissionais que compõem o Nuiam foram acrescentados aos fatores de contexto que podem impactar os atendimentos. Também foram construídos dois infográficos com dados do núcleo e do questionário aplicado (Apêndice A).

A matriz foi apresentada como parte do estudo qualitativo em uma oficina<sup>4</sup> de consenso que contou com a participação de onze profissionais, sendo: três servidores do expediente e uma servidora do plantão da Deam I; uma servidora da Diam; e seis colaboradores, sendo uma do UniCeub, uma da Unieuro, uma do Unicesp e três da Cruz Vermelha/ABA. Importa registrar que as duas servidoras (uma da Diam e outra da Deam I) não puderam ficar até o final da avaliação em decorrência de compromissos institucionais.

A técnica da oficina de consenso consiste em uma estratégia que permite a consideração dos aspectos técnicos, éticos, políticos (Souza *et al.*, 2005) de forma a identificar percepções coletivas (Munaretto; Corrêa; Cunha, 2013).

Na oficina foram passadas as diretrizes iniciais, tais como o objetivo, participação voluntária e autorização para a gravação das manifestações. Ademais, foram explanados os conceitos de avaliação segundo Cohen e Franco (2008) e os componentes do estudo de avaliabilidade (partes interessadas, objetivos, atividades, insumos e impactos pretendidos). Os participantes receberam um folder do Nuiam com as informações do projeto e os dois infográficos com os dados obtidos por meio do questionário e as estatísticas produzidas pelo núcleo (Apêndice A). Na oportunidade, os participantes receberam esclarecimentos acerca da metodologia empregada na análise.

Em seguida, foi realizada uma reflexão acerca da árvore do problema a partir das seguintes perguntas (Cassiolato; Guerese, 2010): Qual problema o Nuiam se propõe a enfrentar? Quais as principais consequências do problema? Por que esse problema existe? Quais as causas mais importantes desse problema? Após as manifestações, foi apresentada a Figura 2, que representou vários pontos abordados pelo grupo.

Os participantes foram convidados a acessar a ferramenta Mentimeter<sup>5</sup> pelo celular e responder às perguntas (Cassiolato; Guerese, 2010): Quais os objetivos do Nuiam? Qual é o público-alvo? Quem são os beneficiários do programa Nuiam? Quais são os recursos necessários para alcançar os objetivos e resultados do Nuiam? Quais são as atividades que

---

<sup>4</sup> A oficina ocorreu no dia 31 de outubro de 2024, no auditório da Deam I, e teve duração de duas horas e quarenta minutos.

<sup>5</sup> Ferramenta gratuita para enquetes interativas sem identificação dos respondentes. Disponível em: <https://www.mentimeter.com/pt-BR>. Acesso em: 14 out. 2024.

compõem o Nuiam? Quais são os resultados a curto, médio e longo prazo do programa Nuiam? Quais são os fatores de contexto que podem afetar o desempenho do Nuiam? Ademais, foi lançada ainda uma questão aberta para complementação, caso os participantes quisessem acrescentar informações ou dúvidas. Registre-se que as respostas foram apresentadas de forma *on-line* no Mentimeter e os participantes puderam acompanhar todas as contribuições.

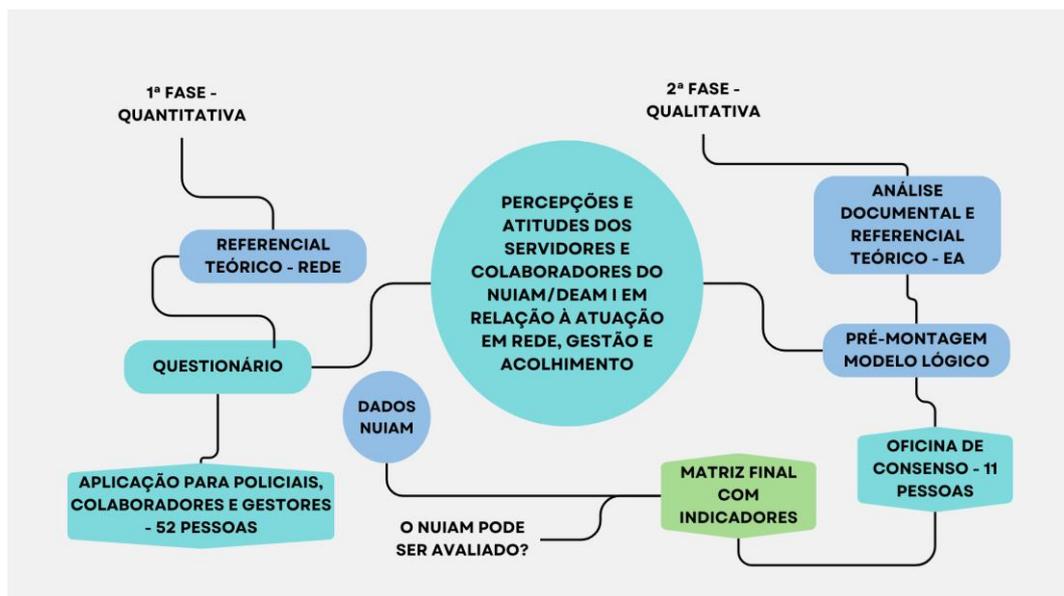
Ato contínuo, a matriz do Nuiam foi apresentada aos participantes que validaram as proposições e acrescentaram outras colhidas das respostas do Mentimeter.

Por fim, foram apresentados os achados do questionário como fatores de contextos que podem impactar o atendimento do núcleo e foram feitas reflexões sobre os dados e indicadores que podem ser propostos ao Nuiam a partir das estatísticas. O áudio foi utilizado para sintetizar as conclusões que compuseram o aperfeiçoamento da matriz lógica do Nuiam.

A oficina de consenso possibilitou uma abordagem de avaliação estratégica, partindo de premissas de como o programa funciona. Em seguida foi conduzido um debate aberto por intermédio de diálogo com a equipe do programa e seus participantes (McLaughlin; Jordan, 2010), que puderam expressar opiniões, argumentos e sugestões para validação da matriz final (Souza *et al.*, 2005).

A Figura 4, a seguir, representa a metodologia aplicada no estudo, que foi realizado em duas etapas com estratégia sequencial explanatória (Creswell, 2010).

Figura 4 – Metodologia aplicada no estudo – Brasília/DF (2024)



Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **4.1 Análise dos dados estatísticos do Nuiam e proposta de indicadores e metas**

A análise dos dados de 2021 indica um total de 277 atendimentos realizados no Nuiam/Deam I, sendo 209 dessas mulheres atendidas apenas uma vez. Embora os atendimentos tenham começado em março de 2021, em meio à segunda onda da pandemia de covid-19, os dados do questionário foram lançados a partir de 11 de junho de 2021 até 30 de dezembro de 2021. Entre os meses de março e dezembro de 2021, foram registradas 1.748 ocorrências de Lei Maria da Penha na Deam I. Os registros foram apurados em 15 de abril de 2024, por meio do painel QlickView Polaris, do qual foram extraídos os seguintes dados: ocorrência; data de registro; unidade de registro – Deam I; natureza – Lei Maria da Penha; e período – março a dezembro de 2021.

Em que pese o objetivo do Nuiam ser o acolhimento e em seguida o encaminhamento da mulher aos serviços demandados, temos que: 209 mulheres foram atendidas apenas uma vez no núcleo; 46 foram atendidas com retorno, ou seja, duas vezes; e 22 mulheres receberam mais de dois atendimentos. Em alguns casos, o parceiro entendeu pertinente o retorno da mulher ao Nuiam, em especial para suporte emocional. A análise dos dados considerou o número de mulheres atendidas apenas uma vez, ou seja 209, a fim de que os encaminhamentos e demais dados não fossem duplicados ou alterados em decorrência do retorno dessa mulher para atendimento no Nuiam. Essa metodologia foi utilizada para 2021 e 2022, não sendo possível utilizar para 2023, em decorrência da supressão de campos do formulário, como se verá a seguir.

Das 209 mulheres que compareceram ao Nuiam em 2021 e receberam apenas um atendimento, 142 tinham ocorrência registrada, em sua maioria na própria Deam I, e 67 não haviam efetuado o registro por ocasião da passagem pelo Núcleo. Das mulheres que registraram ocorrência, pelo menos 111 tinham relação com a Lei Maria da Penha, e 31 tinham ocorrência de outros tipos penais. Das ocorrências relacionadas à Lei Maria da Penha, 97 solicitaram medidas protetivas de urgência, o que representa 87% dos registros.

Como mencionado, embora o Nuiam tenha sido criado para casos relacionados à violência doméstica, na Deam I o núcleo também atendeu mulheres vítimas de crimes sexuais e outros delitos, além de situações de saúde mental. É imperioso ressaltar que as pessoas procuraram a delegacia em busca de ajuda para os mais diversos tipos de problema durante a pandemia, ocasião em que os órgãos de saúde estavam lotados e os demais órgãos fechados ou com atendimento apenas virtual.

Tal assertiva fica clara também pelo número de mulheres atendidas no Nuiam sem vínculo com o agressor, ou seja, 39 foram acolhidas em casos em que o autor era pessoa desconhecida, vizinho, colega de trabalho, patrão, cliente, entre outros.

Na maioria dos casos, 166 mulheres, o agressor possuía algum vínculo familiar, tal como filho(a), genro, genitor(a), padrasto, namorado, ex-namorado, companheiro, ex-companheiro, cunhado(a), ou foi conhecido por meio de *sites* de relacionamento. Apenas 4 mulheres atendidas não tiveram o vínculo informado.

Das 209 mulheres atendidas em 2021, 70,8% possuíam entre 26 e 59 anos, conforme Gráfico 1 (Apêndice B).

No quesito escolaridade, houve grande dificuldade para contabilizar os itens com o campo aberto, de forma que foram inseridos vários tipos de informação pelos parceiros, tais como: não sabe, não informada, vazio, desconhecido, sem informação, sem problema, sem resposta. A maioria das mulheres que buscaram o Nuiam em 2021 (76,5%) possuía nível médio (77) e superior (83), ainda que incompletos (Gráfico 2, Apêndice B).

Constatou-se que cerca de 59,3% (124) das mulheres atendidas no Nuiam em 2021 trabalhavam há época, sendo que o campo aberto profissão também gerou dúvida nos colaboradores e posterior dificuldade na consolidação das informações (Gráfico 3, Apêndice B).

Quanto à cidade de residência, a maior parte das mulheres atendidas em 2021 residiam da região central (38), em Sobradinho (15) ou Vicente Pires (14). A região central predomina em função da localização da Deam I na 203/204 Sul, porém esta abarca outras cidades e inclusive entorno pelo fácil acesso, visto que se encontra próximo à estação do metrô da 104 sul, além de haver ponto de ônibus em frente à delegacia (Gráfico 4, Apêndice B).

Quanto ao tempo de relacionamento com o agressor, 14 mulheres tinham menos de um ano, 43 mulheres tinham entre 1 e 5 anos de relacionamento, 18 mulheres tinham entre 6 e 10 anos enquanto 58 mulheres tinham mais de 10 anos de relação. Para 71 mulheres, a pergunta não era aplicável, ressaltando os casos de violência doméstica envolvendo outros familiares que não o companheiro e namorado, bem como casos que não tinham relação com a Lei Maria da Penha. Em apenas 5 casos o dado não foi informado.

No tocante a filhos com o agressor, 81 (38%) mulheres atendidas possuem e 53 não possuem filhos com o autor, sendo que para 75 mulheres tal pergunta não se aplica ao caso concreto pela razão explanada anteriormente.

Quando questionadas sobre filhos de outro relacionamento, 39 mulheres informaram que possuem, enquanto 80 disseram que não. A pergunta não se aplicava para 90 mulheres.

Questionadas se residiam com o agressor à época do atendimento, apenas 36 mulheres responderam positivamente, enquanto 173 disseram que não residiam com o autor.

Foi questionado se as mulheres atendidas faziam uso de medicamento ou outra substância, sendo que 59 responderam afirmativamente, 106 negativamente e em 44 casos a informação não foi fornecida.

Das mulheres que foram atendidas no Nuiam, apenas 18 não tinham acesso à internet, sendo que 191 (91,3%) afirmaram possuir esse acesso.

Quanto à modalidade de atendimento, em 2021, apenas 66 preferiram o atendimento *online*, sendo que 143 optaram pelo acolhimento presencial. Das 209 mulheres atendidas, 30 (14%) realizaram o registro de ocorrência na mesma data do atendimento do Nuiam, demonstrando certa preferência pelo retorno à delegacia.

Em relação à forma de atendimento, 83 mulheres foram atendidas a partir de demanda espontânea do balcão, ou seja, compareceram no horário e dia de funcionamento do núcleo e foram acolhidas pelas equipes. Já 126 mulheres (60%) foram encaminhadas mediante agendamento realizado pela equipe da SPCom, seja por terem preenchido formulário de interesse no atendimento ou mediante despacho da delegada-chefe quanto à necessidade de oferecimento desse serviço.

Quanto à entidade parceira que realizou o atendimento, temos que o UniCeub atendeu 98 mulheres, a Cruz Vermelha 43 mulheres e a ABA 68 mulheres.

Derivado desses atendimentos e dos serviços disponíveis, o atendimento em psicologia foi o que mais recebeu mulheres interessadas: 180 dos 209 acolhimentos realizados em 2021, ou seja, 86%, sendo que 133 mulheres foram encaminhadas. O segundo serviço que mais despertou interesse foi o de direito, em que 63 mulheres (30%) receberam orientações e tiraram dúvidas, e destas, 38 receberam encaminhamento. Deve ser salientado que, naturalmente, as demandas apresentadas eram conexas, o que ensejou, além do atendimento de psicologia, também de direito.

O atendimento em serviço social foi acessado apenas por 3 mulheres. Nesse aspecto, é importante deixar assente que apenas no início do projeto foi possível contar com a participação de uma assistente social, a qual deixou a Cruz Vermelha ainda no segundo semestre de 2021. É inegável que várias mulheres apresentaram situação de vulnerabilidade social, principalmente agravada pela covid-19, porém a demanda não foi absorvida pelo atendimento do Nuiam em decorrência da falta de profissionais disponíveis.

Ainda assim, foram realizados encaminhamentos à rede que possui atendimento psicossocial, como o Centro Especializado de Atendimento à Mulher (Ceam), o qual conta com psicólogas e assistentes sociais, os Creas (que atende pessoas em situação de violência ou

violação de direitos) e Cras (que garante acesso aos direitos sociais e/ou pessoas em situação de vulnerabilidade social).

Quanto aos encaminhamentos propriamente ditos, foram realizados 196, sendo que algumas mulheres foram encaminhadas para mais de um serviço e inclusive nas três áreas de atendimento (psicologia, direito e assistência social) ou, ainda, receberam orientação jurídica e/ou psicológica, mas não foram encaminhadas. Assim, foram feitos 45 encaminhamentos na área do direito e 151 na área psicossocial (Gráfico 5, Apêndice B).

Observa-se que o retorno ao atendimento no Nuiam foi a principal estratégia dos colaboradores, inferindo-se que havia dificuldade para o acesso aos serviços, em especial em decorrência da pandemia.

À época, após a primeira consolidação de dados, foi solicitado que os parceiros evitassem recomendar o retorno ao núcleo e que dessem prioridade ao encaminhamento à rede de atendimento, primeiramente para evitar que a mulher criasse um vínculo de atendimento jurídico/psicossocial com a delegacia e para que a demanda apresentada pudesse ser devidamente direcionada.

Como frisado, após a identificação da demanda, o encaminhamento era realizado pela Deam I à rede pelo sistema SEI por intermédio de ofício. Não foi possível realizar o acompanhamento de seguimento, ou seja, a conferência quanto a atuação efetiva do parceiro em contatar a mulher e o respectivo comparecimento ao equipamento indicado.

Por sua vez, a análise dos dados de 2022 indica uma amostra de 263 mulheres atendidas no Nuiam/Deam I e 338 atendimentos realizados, sendo que os dados do questionário foram lançados a partir de 6 de janeiro a 29 de dezembro de 2022. Entre os meses de janeiro e dezembro de 2022, foram registradas 2.229 ocorrências de Lei Maria da Penha na Deam I. Os registros foram apurados em 15 de abril de 2024, por meio do painel QlickView Polaris, do qual foram extraídos os seguintes dados: ocorrência; data de registro; unidade de registro – Deam I; natureza – Lei Maria da Penha; e período – janeiro a dezembro de 2022.

Entre janeiro e abril, os dados foram coletados diretamente pela Deam I, passando à responsabilidade da Coordenação do Nuiam no mês de abril.

Assim como em 2021, os dados referem-se às mulheres atendidas apenas uma vez no núcleo, ou seja, 263 acolhidas. Ressalte-se, contudo, que 42 foram atendidas com retorno, ou seja, duas vezes, e 33 mulheres receberam mais de dois atendimentos.

Das 263 mulheres que compareceram ao Nuiam em 2022 e receberam apenas um atendimento, 161 tinham ocorrência registrada, em sua maioria na própria Deam I, e 102 não haviam efetuado o registro por ocasião da passagem pelo núcleo. Das mulheres que registraram

ocorrência, pelo menos 138 tinham relação com a Lei Maria da Penha, 23 tinham ocorrência de outros tipos penais. Das ocorrências relacionadas à Lei Maria da Penha, 109 solicitaram medidas protetivas de urgência, o que representa 79% dos registros.

Embora o Nuiam tenha sido criado para casos relacionados à violência doméstica, o núcleo manteve o atendimento para outros casos de violência contra a mulher. Dessa forma, a quantidade de mulheres atendidas no Nuiam sem vínculo com o agressor alcançou o número de 44 em 2022, casos em que o autor era pessoa desconhecida, vizinho, colega de trabalho, patrão, cliente, médico, amigo(a), síndico, pastor, passageiro de ônibus, paciente, inquilino, entre outros.

Na maioria dos casos, 219 mulheres, o agressor possuía algum vínculo familiar, tal como filho(a), genro, genitor(a), padrasto, namorado, ex-namorado, companheiro, ex-companheiro, cunhado(a), tio, ou foi conhecido em *sites* de relacionamento.

Das 263 mulheres atendidas em 2022, 81,3% possuíam entre 26 e 59 anos, conforme Gráfico 6 (Apêndice B).

No quesito escolaridade os campos foram reformulados, o que aprimorou o preenchimento do formulário. A maioria das mulheres que buscaram o Nuiam (70,3%) possuía nível médio (84) e superior (101), ainda que incompletos (Gráfico 7, Apêndice B).

A pergunta se a mulher trabalhava à época do atendimento foi retirada do questionário, permanecendo o campo aberto para profissão. Mais uma vez, o campo aberto apresenta algumas incongruências, como “*home office*”, que na verdade se trata de uma modalidade de trabalho e não profissão. Porém, pode-se verificar de qualquer forma o percentual de mulheres sem emprego, qual seja, 18% (Gráfico 8, Apêndice B).

Quanto à cidade de residência, a maior parte das mulheres atendidas em 2022 era da região central (49), de Águas Claras (21) ou moradoras do entorno, em especial do estado de Goiás (17). Importante esclarecer que não houve mulheres atendidas da cidade de Brazlândia, bem como moradoras de rua, como ocorrido em 2021. Nesse aspecto, o atendimento de mulheres em situação de rua era de difícil realização se não ocorresse em horário de atendimento do núcleo, visto a dificuldade de contato e localização posterior para agendamento (Gráfico 9, Apêndice B).

Quanto ao tempo de relacionamento com o agressor, 18 mulheres tinham menos de um ano, 72 mulheres tinham entre 1 e 5 anos de relacionamento, 25 mulheres tinham entre 6 e 10 anos. O questionário ampliou as faixas de convivência, trazendo, para o ano de 2022, a convivência entre 11 e 15 anos (21 mulheres), entre 16 e 20 anos (19 mulheres), entre 21 e 25 anos (13 mulheres), entre 26 e 30 anos (3 mulheres) e mais de 30 anos (19 mulheres). Para 73

mulheres a pergunta não era aplicável, ressaltando os casos de violência doméstica envolvendo outros familiares que não o companheiro e namorado, ou casos sem vínculo com o agressor.

No tocante a filhos com o agressor, 107 (41%) mulheres atendidas possuem e 93 não possuem filhos com o autor, sendo que para 63 mulheres tal pergunta não era aplicável. Das mulheres que possuem filhos, 58 tinham apenas um filho, 44 possuem de dois a três filhos, 4 tinham entre 4 e 6 filhos e 157 não tinham ou a pergunta não era aplicável. No questionário também foi incluída a faixa etária dos filhos, informação que não existia anteriormente.

Quando questionadas sobre filhos de outro relacionamento, 94 mulheres informaram que possuem, enquanto 121 disseram que não. A pergunta não se aplicava para 48 mulheres. No questionário também foram incluídas perguntas para apurar o número de filhos e a faixa etária deles.

Questionadas se residiam com o agressor à época do atendimento, apenas 58 mulheres responderam positivamente, enquanto 205 disseram que não residiam com o autor. Questionadas como residiam, 8 mulheres responderam que com amigos, 49 com familiares, 64 em residência alugada, 84 em residência própria e 58 não responderam.

Foi questionado se as mulheres atendidas faziam uso de medicamento ou outra substância, sendo que 95 responderam afirmativamente, 154 negativamente e 14 casos a informação não foi fornecida.

Foi retirada do questionário a pergunta quanto ao acesso à internet.

Quanto à modalidade de atendimento, apenas 37 preferiram o atendimento *on-line*, sendo que 226 (86%) optaram pelo acolhimento presencial em 2022. Das 263 mulheres atendidas, 22% (57) realizaram o registro de ocorrência na mesma data do atendimento do Nuiam, demonstrando certa preferência pelo retorno à delegacia ou não funcionamento do núcleo quando do comparecimento à Deam I.

Em relação à forma de atendimento, 57 mulheres foram atendidas a partir de demanda espontânea do balcão, ou seja, compareceram no horário e dia de funcionamento do núcleo e foram atendidas pelas equipes. Já 206 (78%) mulheres foram encaminhadas mediante agendamento realizado pela equipe da SPCoM, seja por terem preenchido o formulário de interesse quanto ao atendimento ou mediante despacho da delegada-chefe quanto à necessidade de oferecimento desse serviço, denotando maior trabalho por parte do expediente.

Quanto à entidade parceira que realizou o atendimento, verificou-se que 3 mulheres foram atendidas pelos parceiros em conjunto, dando origem à marcação de mais de uma instituição. Dessa forma, 126 mulheres foram atendidas pelo UniCeub, 61 mulheres pela Cruz Vermelha e 79 mulheres pela ABA. Em que pese a Unieuro ter passado a atender no Nuiam uma vez por

semana a partir do segundo semestre de 2022, a inclusão desse parceiro não foi inserida a tempo no questionário, de forma que não foi possível medir os atendimentos jurídicos realizados.

Derivado desses acolhimentos e dos serviços disponíveis, o atendimento em psicologia foi o que mais recebeu mulheres interessadas: 259 dos 263 atendimentos realizados em 2022, ou seja, 98%. Dessas mulheres, 175 receberam algum tipo de encaminhamento em psicologia. Algumas mulheres foram encaminhadas para mais de um serviço. Nesse sentido, houve 13 encaminhamentos para a área de saúde (Caps AD), 5 para os Ceams, 63 para o núcleo da própria instituição, 109 tiveram retorno ao Nuiam agendado, totalizando 190 encaminhamentos ou ofícios expedidos.

Assim como em 2021, foi solicitado aos parceiros que evitassem recomendar o retorno ao núcleo e dessem prioridade ao encaminhamento à rede de atendimento, primeiramente para evitar que a mulher criasse um vínculo jurídico/psicossocial com a delegacia e para que a demanda apresentada pudesse ser devidamente direcionada.

O segundo serviço que mais despertou interesse foi o de direito, em que 84 mulheres receberam orientações e tiraram dúvidas (32%). Das 84 mulheres que receberam o acolhimento em direito, 44 foram encaminhadas para a Defensoria Pública e 4 para o núcleo da própria instituição, no caso Unieuro, sendo que algumas mulheres foram encaminhadas para ambos (13), totalizando 57 encaminhamentos ou ofícios expedidos. Assim, 57% mulheres foram efetivamente encaminhadas, enquanto 36 receberam apenas orientação jurídica (43%).

O atendimento em serviço social foi acessado apenas por 12 mulheres, sendo que apenas duas mulheres foram encaminhadas ao Creas e ao Cras. Nesse aspecto, assim como em 2021, essa demanda não foi absorvida pelo atendimento do Nuiam em decorrência da falta de profissionais disponíveis, bem como pela falta de parceria efetiva com os equipamentos. A coordenação do Nuiam buscou realizar contato e agendar reuniões com os responsáveis, porém a demanda não foi atendida até março de 2024 (Gráfico 10, Apêndice B).

Da mesma maneira que em 2021, não foi possível contabilizar o acompanhamento de seguimento, ou seja, conferir se houve comparecimento efetivo da mulher ao equipamento indicado. Foi realizado o controle de *feedbacks* pelo sistema SEI dos ofícios encaminhados, uma vez que as instituições retornaram informando o contato realizado conforme solicitado pela Deam, porém não houve a tabulação desses dados.

A análise dos dados de 2023 indica uma amostra de 486 atendimentos realizados entre 4 janeiro de 2023 e 29 de dezembro de 2023. Entre os meses de janeiro e dezembro de 2023, foram registradas 2.555 ocorrências de Lei Maria da Penha na Deam I. Os registros foram apurados em 15 de abril de 2024, por meio do painel QlickView Polaris, do qual foram extraídos

os seguintes dados: ocorrência; data de registro; unidade de registro – Deam I; natureza – Lei Maria da Penha; e período – janeiro a dezembro de 2023.

Como mencionado, o formulário passou à responsabilidade da Coordenação do Nuiam e dessa forma sofreu vários cortes de informação, entre eles o número de mulheres atendidas apenas uma vez, visto que não há mais a indicação do número do atendimento realizado. Assim, a presente amostra levou em consideração o total de atendimentos realizados e não o número de mulheres assistidas tal como apontado nos anos de 2021 e 2022. A análise dos atendimentos, sem a exclusão dos retornos, não foi realizada para não gerar duplicidade nas informações. Em consequência, não foi possível realizar a comparação exata entre os três anos de funcionamento do núcleo.

Apesar dos 486 atendimentos do Nuiam em 2023, não foi possível aferir quantas mulheres realmente tinham ocorrência registrada por ocasião da passagem pelo núcleo.

As perguntas relacionadas ao registro referente à Lei Maria da Penha e quanto à solicitação de medidas protetivas foram retiradas do questionário.

Casos em que o autor era pessoa desconhecida, vizinho, colega de trabalho, patrão, amigo(a), síndico, cobrador de ônibus, cliente, namorada do ex-namorado, entre outros, alcançaram 60 atendimentos.

Na maioria dos atendimentos, 426 (87,6%), o agressor possuía algum vínculo familiar, tal como filho(a), genro, genitor(a), padrasto, namorado, ex-namorado, companheiro, ex-companheiro, cunhado(a), tio, ou foi conhecido em *sites* de relacionamento.

Não foi levantado o perfil das mulheres atendidas, visto que não foi possível isolar a quantidade de assistidas acolhidas apenas uma vez, o que poderia gerar dados duplicados.

Quanto à modalidade de atendimento, foram realizados 114 atendimentos *on-line* e 372 (76,5%) acolhimentos presenciais. O levantamento do número de mulheres atendidas que realizaram o registro de ocorrência na mesma data do atendimento do Nuiam ficou prejudicado.

Em relação à forma, 84 atendimentos foram gerados a partir de demanda espontânea do balcão, ou seja, em horário e dia de funcionamento do núcleo. Já 402, ou 83%, foram mediante agendamento realizado pela equipe da SPCom, seja por terem preenchido formulário de interesse quanto ao atendimento ou mediante despacho da delegada-chefe.

Quanto à entidade parceira que realizou o acolhimento, tendo em vista o aumento no número de parceiros, os atendimentos foram realizados em conjunto, razão pela qual mais de um parceiro atendeu a mesma mulher, o que superdimensiona os números. Assim, a ABA realizou 202 atendimentos; a Cruz Vermelha, 71 acolhimentos; o Unicesp realizou 44 atendimentos; 112 mulheres foram acompanhadas pelo UniCeub; e 74 acolhimentos foram realizados pela Unieuro.

Infelizmente, os encaminhamentos e especificidades de atendimento foram retirados do formulário. A seguir um quadro comparativo entre os principais dados estatísticos dos três anos e respectivos impactos quanto à perda da informação:

Ao se comparar os dados de 2021 e 2023 (Quadro 4), verifica-se que houve um aumento percentual de 75,4% no total de atendimentos do Nuiam, o que demonstra a importância da disponibilização do serviço prestado. Comparado ao total de registros realizados pela Deam I em violência doméstica, observa-se que os atendimentos do Nuiam representaram 15,84% em 2021, 15,16% em 2022 e 19,02% em 2023.

Quadro 4 – Total de atendimentos do Nuiam/Deam I (2021-2023)

Atendimentos	2021	2022	2023	Proposta de indicador	Proposta de meta
Total de atendimentos	277 277/1748x100 Taxa = 15,84%	338 338/2229x100 Taxa = 15,16%	486 486/2555x100 Taxa = 19,02%	Taxa de atendimentos = nº de mulheres atendidas no Nuiam/ mulheres que registraram ocorrência na Deam I x 100	Aumentar a taxa de mulheres atendidas no Nuiam frente as que comparecem para o registro da ocorrência
Das mulheres atendidas apenas uma vez	2021 (209) 209/227x100 Taxa = 92%	2022 (263) 263/338x100 Taxa = 77,8%	2023 (486) = total de atendimentos	Taxa de mulheres atendidas uma vez = nº de mulheres atendidas apenas uma vez/total de atendimentos x 100	Aumentar o percentual de mulheres atendidas apenas uma vez no Nuiam
Quantas tinham ocorrência registrada	68% (142) 142/209x100 Taxa = 68%	61% (161) 161/263x100 Taxa = 61%	ND	Taxa de mulheres com ocorrência registrada Nuiam = nº de mulheres com ocorrência registrada/nº de mulheres atendidas x 100	Aumentar o nº de mulheres com ocorrência registrada
Quantas solicitaram MPU	87% (97 de 111) 97/111 x 100 Taxa = 87%	79% (109 de 138) 109/138 x 100 Taxa = 79%	ND	Taxa de mulheres atendidas que solicitaram MPU = nº de mulheres que registraram ocorrência de VD e solicitaram MPU/nº de mulheres que registraram x 100	Aumentar o percentual de ocorrências com MPU solicitadas
Quantas não tinham registro de ocorrência	32%	39%	ND		Diminuir o nº de mulheres sem registro
Casos sem relação com a Lei n.º 11.340/2006	19%	17%	ND	Demanda reprimida sem atendimento	

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Embora tenha havia aumento no número absoluto de mulheres atendidas uma vez pelo núcleo, comparado o período de 2021-2022, a taxa de mulheres atendidas apenas uma vez em relação ao total de acolhimentos ficou em 92% em 2021, enquanto em 2022 ficou em 77,8%, a indicar maior retorno das mulheres ao núcleo. Como a informação foi retirada em 2023, não foi possível monitorar o indicador.

Outrossim, aponta-se redução proporcional no número de mulheres atendidas com ocorrência registrada, atingindo 68% em 2021 e 61% em 2022, e redução na solicitação de medidas protetivas de urgência, passando de 87% em 2021 para 79% em 2022. Nesse aspecto, é importante o monitoramento desse indicador para promover maior avanço e contribuição do Nuiam no enfrentamento à violência, uma vez que a ocorrência registrada acompanhada do pedido de medidas protetivas pode proporcionar maior segurança e proteção à mulher que se encontra nessa situação.

Um ponto que merece destaque é a busca por ajuda de mulheres em situação de violência, porém não relacionada à Lei Maria da Penha ou a crimes sexuais, atendimentos estes abarcados pela rede de apoio. Chamam a atenção situações de conflito, algumas permeadas pela questão de gênero, entre vizinhos, colegas de trabalho ou pessoas desconhecidas, em relação às quais as mulheres também precisam de apoio e orientação, porém muitas dessas necessidades não são absorvidas pela rede hoje estruturada.

No tocante ao perfil de mulheres atendidas (Quadro 5), verifica-se que buscaram mais esse serviço as residentes na área central, que estavam empregadas à época e que possuíam nível médio e superior, ainda que incompletos. Confirma-se, portanto, como apontado pela literatura (Montserrat, 2000), que a falta de conhecimento sobre direitos, possibilidades de proteção e instituições de apoio são dúvidas presentes inclusive entre mulheres com recursos econômicos e escolaridade elevada. Entretanto, houve um aumento significativo entre as mulheres atendidas e que possuem nível fundamental, saindo de 8,6% em 2021 para 19,3% em 2022. O percentual de mulheres desempregadas atendidas pelo Nuiam permaneceu estável no período, atingindo 18%.

Quadro 5 – Perfil das mulheres atendidas apenas uma vez no Nuiam/Deam I

	2021	2022	2023	Proposta de indicador	Proposta de meta
Nº de atendimentos	209	263	ND		
Perfil das mulheres atendidas					
Idade entre 26 e 59 anos	71%	81%	ND		
Nível médio ou superior incompletos	76,5% 18/209x100 Taxa = 8,6%	70% 51/263x100 Taxa = 19,3%	ND	Taxa de mulheres com ensino fundamental completo ou incompleto = nº de mulheres/total de mulheres atendidas x100	Aumentar o nº de atendimentos de mulheres de baixa escolaridade
Possuíam emprego	59,3% 38/209x100 Taxa = 18%	82% 48/263x100 Taxa = 18,2%	ND	Taxa de mulheres desempregadas = nº de mulheres nessa condição/total de mulheres atendidas x100	Aumentar o nº de atendimentos de mulheres desempregadas

	2021	2022	2023	Proposta de indicador	Proposta de meta
Cidade de residência	Área central, Sobradinho, Vicente Pires	Área central, Águas Claras, cidades do entorno de GO	ND		
Tempo de convivência com o agressor – mais de 10 anos	44%	39,5%	ND		
Residiam com o agressor	17%	22%	ND		
Filhos com o agressor	38%	41%	ND		
Uso de medicamento ou substância	28%	36%	ND		
Acesso à internet	91%	-	ND		

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

A Deam I é responsável pela lavratura de situações flagranciais da Estrutural, região administrativa de população mais vulnerável, porém se mostrou difícil alcançar essas mulheres, visto que o comparecimento dessas, em regra, ocorria muitas vezes durante o final de semana e madrugada, horários em que o núcleo não funcionava. Ainda que houvesse o contato pela SPCom para comparecimento em outro dia para atendimento, é fato o baixo engajamento constatado nos dados apurados, no qual apenas cinco mulheres foram atendidas em 2021 e 13 em 2022. Mostra-se necessária a criação de estratégias pela Diam para atendimento de mulheres desempregadas, com baixo nível de escolaridade e residentes em locais mais distantes da Deam I, ainda que relacionadas à criação de outros núcleos mais próximos da população em situação de vulnerabilidade, como Santa Maria, Gama, Planaltina, locais onde também se abarcaria as moradoras do entorno.

Ademais, é relevante o acompanhamento de mulheres atendidas em uso de substância ou medicamento, o que representou 28% das mulheres atendidas em 2021 e 36% em 2022, a sugerir maior proximidade e estratégia a ser construída com as unidades do Caps AD.

Quanto à dinâmica dos acolhimentos (Quadro 6), verifica-se uma preferência pelo atendimento mediante agendamento e presencial nos três anos, aparentemente também preferida pelos colaboradores em *feedbacks*, dado que no atendimento *on-line* a assistida muitas vezes não tinha tempo e espaço adequados, o que resultava em um atendimento de baixa qualidade ou mesmo de baixa adesão.

Registros de ocorrência realizados no mesmo dia do atendimento no Nuiam não são preferências apontadas pelos dados – os números atingiram o percentual de 14% em 2021 e 22% em 2022 –, provavelmente pelo tempo dispendido para o registro e após para o atendimento, ou vice-versa. Nesse ponto, os atendimentos da Deam I possuem dinâmica diferente dos demais núcleos, em que o atendimento do registro e de acolhimento foi pensado para ser realizado em conjunto. Dada a especialidade da Deam I e a estrutura física, o acolhimento do núcleo sempre

funcionou em separado do registro policial, ponto a ser avaliado pela Diam. É fato que o acolhimento pelo núcleo é um fator encorajador e oportuno para o registro da ocorrência policial e perder esse momento pode fazer com que a mulher não retorne à delegacia.

Quadro 6 – Dinâmica dos acolhimentos do Nuiam/Deam I

Dinâmica dos acolhimentos	2021 (209)	2022 (263)	2023 (486)	Proposta de indicador	Proposta de meta
Presencial	68% 83/209x100 Taxa = 39,7%	86% 57/263x100 Taxa = 21,6%	76,5% (atendimentos)	Taxa = nº atendimentos presenciais/atendimentos realizados x 100 Taxa de oferecimento do serviço pelo plantão: taxa = atendimento por demanda espontânea/total de atendimentos x 100	Aumentar o número de atendimentos presenciais
Registro de ocorrência no mesmo dia do atendimento no Nuiam	14%	22%	ND	Taxa = número de registros no mesmo dia do atendimento/registros realizados x 100	Aumentar o número de registros no mesmo dia do atendimento
Tipo de acolhimento – Agendamento	60%	78%	83%	Taxa de agendamentos = nº de agendamentos com comparecimento/contatos realizados x 100	Aumentar o número de comparecimentos
Entidade parceira que realizou o atendimento	UniCeub: 47% (98 mulheres)	UniCeub: 47,9% (126 mulheres)	UniCeub: 112 atendimentos		Aumentar o nº de parceiros para atendimento conjunto
	ABA: 32,5% (68 mulheres)	ABA: 29% (79 mulheres)	ABA: 202		
	Cruz Vermelha: 20,5% (43 mulheres)	Cruz Vermelha: 23,1% (61 mulheres)	Cruz Vermelha: 71		
			Unicesp: 44		
Especialidade do acolhimento	Psicologia: 86% 180 mulheres atendidas	Psicologia: 98% 259 mulheres atendidas	ND	Taxa de mulheres atendidas por especialidade = nº de mulheres atendidas em psicologia (direito)/total de mulheres atendidas no núcleo x 100	Aumentar o nº de mulheres atendidas com demandas em direito e serviço social
	Direito: 30% 63 mulheres atendidas	Direito: 32% 84 mulheres atendidas			
	Serviço social: 1,4% 3 mulheres atendidas	Serviço social: 4,5% 12 mulheres atendidas			
Encaminhamentos psicossociais	133 mulheres encaminhadas Taxa = 63,6% 151 encaminhamentos	177 mulheres encaminhadas Taxa = 67% 192 encaminhamentos	ND	Taxa de mulheres encaminhadas = nº de mulheres com encaminhamento/total de mulheres atendidas na especialidade x 100	Aumentar o nº de mulheres encaminhadas
Encaminhamentos em direito	38 mulheres encaminhadas Taxa = 60% 45 encaminhamentos	48 mulheres encaminhadas Taxa = 57% 57 encaminhamentos	ND		
Total de encaminhamentos	196 Taxa = 93,7%	249 Taxa = 94,6%	ND	Taxa de encaminhamentos = nº de encaminhamentos/atendimentos realizados x 100	Aumentar o nº de encaminhamentos
Principais encaminhamentos em psicologia	Retorno ao Nuiam: 69 casos	Retorno ao Nuiam: 109 casos	ND	Número de retornos contabilizados	Diminuir o nº de retornos ao Nuiam
	Atendimento particular: 13 casos	Núcleos das instituições parceiras: 55 casos			

Dinâmica dos acolhimentos	2021 (209)	2022 (263)	2023 (486)	Proposta de indicador	Proposta de meta
	Cenfor/UniCeub: 10 casos	Caps AD: 12 casos			
Principais encaminhamentos em direito	Defensoria Pública: 43 casos	Defensoria Pública: 44 casos Núcleo Unieuro: 4 casos	ND		
Principais encaminhamentos em serviço social	Cras: 7 casos Creas: 4 casos	Cras: 1 caso Creas: 1 caso	ND		

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

É relevante que indicadores de esforço sejam criados e mensurados, pois, para cada comparecimento ao Nuiam, muitas ligações, confirmações de agendamento e mensagens são enviadas pela SPCoM, cujo trabalho de produtividade não se esgota nos atendimentos e encaminhamentos efetivamente realizados.

Importa aumentar o número de parceiros, em especial nas áreas do direito e em serviço social, pelas colocações já realizadas ao longo deste trabalho, bem como o acompanhamento da produtividade dos colaboradores relacionados, não só quanto aos atendimentos, mas também pelos encaminhamentos.

Quanto aos atendimentos, houve aumento de mulheres atendidas no período 2021-2022, seja em psicologia, (de 86% para 98%), em direito (de 30% para 32%) ou em serviço social (de 1,4% para 4,5%).

Quanto aos encaminhamentos psicossociais, houve um aumento de mulheres encaminhadas, ou seja, de 63,6% em 2021 para 67% em 2022. A taxa de mulheres encaminhadas ao serviço de direito caiu de 60% para 57% no mesmo período. O total de encaminhamentos realizados passou de 93,7% para 94,6%.

Importante ressaltar que o fechamento dos campos pela coordenação facilitou a compilação, mas pode ter restringido as hipóteses de lançamento de encaminhamentos no formulário. Outra questão é a falta de preenchimento do formulário em si, fato que gerava cobrança aos colaboradores por parte da SPCoM e pode ter contribuído para a perda de dados de atendimento.

Uma estratégia relevante é ampliar os parceiros da rede de forma a abarcar as demandas das mulheres que buscam ajuda e a tornar o engajamento mais fácil, por exemplo, com a proximidade do parceiro da residência ou local de trabalho da mulher assistida, o que também colabora para diminuir os retornos ao Nuiam.

A remarcação para retorno ao núcleo deveria ocorrer apenas em casos estritamente necessários ao encorajamento, orientação e registro de ocorrência, além do devido

encaminhamento das demandas, de forma a não denotar qualquer tipo de atendimento clínico reiterado, em especial em psicologia, nas dependências da Deam I.

Por fim, a exclusão dos dados do questionário, sem a criação do painel ClickView como esperado, fez com que várias informações e controles fossem perdidos, impactando a utilização de possíveis indicadores e resultados do núcleo.

#### 4.2 Análise dos dados coletados a partir do questionário aplicado na Deam I

Como mencionado anteriormente, o mapeamento das percepções e atitudes dos profissionais da Deam I teve intenção diagnóstica, a fim de verificar o grau de conhecimento dos participantes acerca da organização e do funcionamento do núcleo; do fenômeno da violência, com identificação de eventuais estereótipos de gênero ou valores conservadores que vitimizam as mulheres; e da atuação do Nuiam com a rede.

O questionário possuía 20 perguntas, sendo 7 voltadas à caracterização dos participantes e 13 perguntas relacionadas ao objeto de pesquisa. Participaram da pesquisa 52 pessoas, das quais 84,6% (44) se identificaram com o gênero feminino, 15,4% (8) com o masculino, e ninguém se identificou como pessoa não binária. Também havia campo aberto para outra designação, porém não foi preenchido. A Tabela 1 apresenta a faixa etária dos respondentes.

Tabela 1 – Faixa etária dos respondentes

Faixa etária	Percentual de respondentes	Números absolutos
Entre 20 e 30 anos	35%	18
Entre 31 e 40 anos	27%	14
Entre 41 e 50 anos	27%	14
Entre 51 e 60 anos	5,5%	3
Acima de 61 anos	5,5%	3

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Questionados quanto ao tempo de profissão, 12 (23%) declararam possuir até 1 ano e 11 meses de profissão; 13 (25%) possuíam entre 2 e 10 anos de atuação; 11 (21%) possuíam entre 11 e 20 anos; 6 (11 %) possuíam entre 21 e 30 anos; e apenas 1 (2%) pessoa possuía mais de 31 anos de profissão. Cinco respondentes (10%) não preencheram o campo e, ainda, 8% (4) eram estudantes. Em relação há quanto tempo trabalham no Nuiam/Deam I, as respostas podem ser verificadas por meio da Tabela 2.

Tabela 2 – Tempo de atividade no Nuiam/Deam I

Período	Percentual de respondentes	Números absolutos
Até um semestre	36,5%	19
Entre 7 meses e um ano	11,5%	6
Entre 13 meses e dois anos	19%	10
Entre 25 meses e 3 anos e meio	31%	16
Não informado	2%	1

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Quanto à lotação, 19% (10) pertenciam ao plantão, 23% (12) dos respondentes trabalhavam no expediente e para 58% (30) participantes a pergunta não era aplicável.

Tabela 3 – Instituição dos respondentes

Participantes	Instituição	Percentual de respondentes	Números absolutos
PCDF	Plantão 19% (10)	42%	22
	Expediente 23% (12)		
Colaboradores	Unicesp	8%	4
	Unieuro	23%	12
	Cruz Vermelha/ABA	8%	4
	UniCeub	19%	10

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Obs.: as voluntárias da ABA foram absorvidas pela Cruz Vermelha em razão da saída da instituição do programa.

Para analisar os resultados, foram separadas as respostas dos integrantes da PCDF e dos colaboradores, conforme Tabela 4. Após, os dados foram lançados no SPSS e foi realizado exame de teste *t* de amostras independentes para estudo da distribuição entre os dois grupos por diferença de médias para cada uma das perguntas realizadas (Sampieri; Collado; Lucio, 2013).

Inicialmente, foi analisado como policiais e colaboradores responderam às questões do formulário. Ao consultar a média das respostas, os policiais avaliaram o Nuiam de forma mais positiva do que os colaboradores. A pergunta 4, “Os policiais lotados na Deam I conhecem as possibilidades de encaminhamento fora das áreas jurídica e da segurança pública?”, foi a que apresentou maior diferença entre as médias de opinião de policiais (4,59) e colaboradores (3,83).

O desvio-padrão indica a dispersão das respostas relacionadas à opinião dos respondentes, demonstrando a distância dos valores em relação à média do conjunto. Assim, quanto menor o desvio-padrão, mais homogêneas as respostas, quanto maior o desvio, mais dispersos são os dados (Sampieri; Collado; Lucio, 2013).

Tabela 4 – Resultados: média, desvio-padrão e erro-padrão da média

	Instituição	Número	Média	Desvio-padrão	Erro-padrão m.
pergunta_1	PCDF	22	4,27	0,703	0,150
	Colaboradores	30	4,20	1,270	0,232
pergunta_2	PCDF	22	4,14	<b>0,941</b>	0,201
	Colaboradores	30	4,03	1,245	0,227
pergunta_3	PCDF	22	4,86	0,351	0,075
	Colaboradores	30	4,40	0,855	0,156
pergunta_4	PCDF	22	<b>4,59</b>	0,503	0,107
	Colaboradores	29	<b>3,83</b>	1,197	0,222
pergunta_5	PCDF	22	4,77	0,528	0,113
	Colaboradores	30	4,60	0,814	0,149
pergunta_6	PCDF	22	4,82	0,395	0,084
	Colaboradores	30	4,40	0,932	0,170
pergunta_7	PCDF	22	4,50	0,740	0,158
	Colaboradores	29	4,10	<b>1,423</b>	<b>0,264</b>
pergunta_8	PCDF	22	4,45	0,912	0,194
	Colaboradores	29	4,24	1,185	0,220
pergunta_9	PCDF	22	4,09	0,811	0,173
	Colaboradores	29	4,03	<b>1,322</b>	<b>0,246</b>
pergunta_10	PCDF	22	4,41	0,796	0,170
	Colaboradores	30	4,33	1,061	0,194
pergunta_11	PCDF	22	4,95	<b>0,213</b>	<b>0,045</b>
	Colaboradores	30	4,80	<b>0,407</b>	<b>0,074</b>
pergunta_12	PCDF	22	4,95	<b>0,213</b>	<b>0,045</b>
	Colaboradores	30	4,67	<b>0,547</b>	<b>0,100</b>
pergunta_13	PCDF	22	4,86	0,351	0,075
	Colaboradores	30	4,37	0,890	0,162

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Ao analisar as respostas, verifica-se que as perguntas 1, 2, 4, 7, 8, 9, 10 respondidas pelos colaboradores tiveram uma diferença mais acentuada entre as opiniões para o mesmo quesito. A pergunta 7, “Você identifica a existência de um grupo articulador no Nuiam/Deam I que se envolve na continuidade dos trabalhos, na sustentabilidade das respostas institucionais e que inclua tanto gestores como os responsáveis pela execução das atividades?”, e a pergunta 9, “O atendimento em rede proporcionado pelo Nuiam/Deam I é institucionalizado e interdisciplinar de forma a atender toda a extensão que a complexidade que as demandas de violência doméstica apresentam?”, foram as que apresentaram maior desvio-padrão entre colaboradores. Policiais apresentaram maior convergência de respostas para as perguntas 3, 6, 11, 12 e 13. Assim, a PCDF apresentou menor variabilidade em comparação com os colaboradores, sugerindo que há mais consenso nas respostas dos policiais, à exceção da pergunta 2, que apresentou o maior desvio-padrão.

O erro-padrão da média indica a confiabilidade ou a precisão da média estimada (Sampieri; Collado; Lucio, 2013). Assim, o erro-padrão para as respostas da PCDF variou entre 0,045 e 0,201, enquanto as respostas dos colaboradores apontaram maior erro, variando entre

0,074 e 0,264, refletindo maior incerteza na estimativa das médias, especialmente para as perguntas 7 e 9. As perguntas 11 e 12 apresentaram médias altas e baixos desvios-padrão para ambos os grupos, especialmente no caso de policiais da PCDF, sugerindo que há um consenso positivo entre os participantes nesses quesitos.

No teste *t* examina-se a diferença entre os dois grupos, de forma que a hipótese 1 propõe que os grupos diferem de forma significativa entre si, e a hipótese nula, que os grupos não diferem de maneira significativa (Sampieri; Collado; Lucio, 2013). Dessa forma, considera-se H1: a média de avaliação do Nuiam feita pelos policiais é significativamente diferente da média da avaliação feita pelos colaboradores; Ho: a média de avaliação do Nuiam por policiais e colaboradores é igual.

O teste de Levene avalia a diferença entre as variâncias (*sig*) apresentadas pelas respostas dos policiais e dos colaboradores, em que, se o valor obtido for maior que 0,05, compreende-se que são homogêneas (Ho) e, se menor que 0,05, que não são homogêneas (H1). Assim, para as perguntas 1, 2, 5, 8, 9 e 10, as respostas dadas por colaboradores e policiais podem ser consideradas homogêneas e, para as respostas 3, 4, 6, 7, 11, 12 e 13 não homogêneas.

A partir dos resultados obtidos quanto à variância, a coluna do teste *t* aponta que apenas a pergunta 4 apresenta diferença significativa entre os grupos no tocante à média obtida para as respostas do questionário. Para as demais perguntas, temos que o valor (*sig 2-tailed*) é maior que 0,05, admitindo-se a hipótese Ho, em que a média de avaliação do Nuiam por policiais e colaboradores é igual (Tabela 9, Apêndice C).

Ao analisar as respostas de policiais do plantão e do expediente, a média de avaliação do Nuiam pelos policiais do expediente foi, em regra, maior que a fornecida pelo plantão, à exceção da pergunta 4. Já a pergunta 9 apresentou menor média, como se observa na Tabela 5.

Por conseguinte, a pergunta 4, “Os policiais lotados na Deam I conhecem as possibilidades de encaminhamento fora das áreas jurídica e da segurança pública?”, foi a que apresentou maior diferença entre as médias de opinião entre policiais e colaboradores, especificamente os policiais plantonistas deram maior nota a essa pergunta do que os do expediente.

As perguntas 7, “Você identifica a existência de um grupo articulador no Nuiam/Deam I que se envolve na continuidade dos trabalhos, na sustentabilidade das respostas institucionais e que inclua tanto gestores como os responsáveis pela execução das atividades?” e 9, “O atendimento em rede proporcionado pelo Nuiam/Deam I é institucionalizado e interdisciplinar de forma a atender toda a extensão que a complexidade que as demandas de violência doméstica

apresentam?”, apresentaram os maiores desvios-padrão entre colaboradores e menores valores de média entre os policiais do plantão.

Tabela 5 – Médias dos policiais da Deam I

	Média – Policiais plantão	Média – Policiais expediente
Pergunta 1	4,1	4,41
Pergunta 2	4	4,25
Pergunta 3	4,8	4,91
Pergunta 4	<b>4,6</b>	<b>4,58</b>
Pergunta 5	4,7	4,83
Pergunta 6	4,7	4,91
Pergunta 7	4,4	4,58
Pergunta 8	4,1	4,75
Pergunta 9	<b>3,9</b>	<b>4,25</b>
Pergunta 10	4,1	4,66
Pergunta 11	4,9	5
Pergunta 12	4,9	5
Pergunta 13	4,8	4,91

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Por fim, buscou-se apurar a média pelo Excel para as respostas dos colaboradores e policiais por dimensão da matriz proposta (Tabela 6).

Tabela 6 – Média por dimensões da matriz avaliativa do Nuiam

Dimensões	Questionário	Média policiais	Média colaboradores	Média final de avaliação
Acolhimento	Pergunta 1	4,27	4,2	4,32
	<b>Pergunta 2</b>	<b>4,13</b>	<b>4,03</b>	
	Pergunta 5	4,77	4,6	
Atuação em rede	Pergunta 3	4,86	4,4	4,59
	<b>Pergunta 4</b>	<b>4,59</b>	<b>3,82</b>	
	Pergunta 6	4,81	4,4	
	Pergunta 11	4,95	4,8	
	Pergunta 12	4,95	4,66	
	Pergunta 13	4,86	4,36	
Gestão	<b>Pergunta 7</b>	<b>4,50</b>	<b>4,10</b>	4,25
	Pergunta 8	4,45	4,24	
	<b>Pergunta 9</b>	<b>4,09</b>	<b>4,03</b>	
	Pergunta 10	4,40	4,33	

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Na pergunta 1, se os profissionais (policiais, colaboradores e gestores) do Nuiam/Deam I possuíam compreensão quanto à violência de gênero e sua transversalidade, ou seja, a adoção de “estratégias que levem em consideração as diferenças e desigualdades que caracterizam as experiências de homens e mulheres na sociedade” (Pasinato, 2015, p. 536), a média geral foi de 4,23. Compreender essas diferenças e desigualdades é essencial para entender a violência contra a mulher como um fenômeno ligado às questões de gênero, possibilitando um atendimento livre de

preconceitos (Vieira; Hasse, 2017) para o qual é essencial capacitar policiais e colaboradores para perceber os processos de opressão e os mecanismos concretos que introduzem e reproduzem as desigualdades de gênero (Bandeira, 2014), ponto a ser fortalecido pela Diam.

Na segunda pergunta, quanto à identificação de facilidades nas rotinas e práticas do Nuiam/Deam I decorrentes de posturas pessoais baseadas em crenças e valores que reconhecem a gravidade da violência contra as mulheres, a média obtida foi de 4,07, sendo a segunda menor média apurada tanto entre colaboradores (4,03) quanto entre policiais (4,13).

Dessarte, a visão dos participantes da rede quanto às abordagens sobre violência doméstica deve ser trabalhada sob a perspectiva interseccional de gênero, raça/cor, classe social e orientação sexual. Esse quadro pode ser transformado a partir do diálogo com as demais organizações governamentais e não governamentais (Santos, 2015), em especial as coordenações dos cursos universitários que integram o Nuiam e que podem contribuir para essa mudança de perspectiva.

Nesse ponto, a proximidade das coordenações com a Diam, os delegados-chefes e policiais das unidades que compõem o projeto possui o condão de contribuir para o aprendizado teórico, conceitual e metodológico sobre a violência contra as mulheres e suas especificidades (Pasinato, 2015), além de figurar como uma assistência compartilhada entre as instituições, tanto para a construção consensual do núcleo quanto para firmar um entendimento ideológico acerca da violência doméstica (Aguiar; D'Oliveira; Schraiber, 2020).

Também foi questionado se os fatores de desigualdade de gênero e as necessidades das mulheres estavam claras e explicitamente identificadas nos documentos do programa Nuiam. As respostas a essa pergunta obtiveram a média de 4,36 por policiais e colaboradores, denotando que existem melhorias a serem promovidas a fim de que os documentos reflitam o entendimento ideológico do projeto.

No questionamento sobre se os policiais lotados na Deam I se identificam como parte integrante da rede de enfrentamento à violência, a média geral obtida foi de 4,59 para os grupos. Esse resultado indica uma atuação flexível e ampla, que não se restringe à função circunscrita e isolada de repressão policial (Sani; Moraes, 2015), denotando que o Nuiam possui fluxos e rotinas estabelecidas que se inserem na rede de atendimento.

Embora a equipe da Deam I compreenda sua participação na rede, é preciso avançar no preparo e conhecimento quanto à extensão desta e suas atribuições (Soares; Lopes, 2018). Como visto, a quarta pergunta, sobre se os policiais conhecem as possibilidades de encaminhamento fora das áreas jurídica e da segurança pública, obteve entre policiais e colaboradores uma média de 4,15.

Esse foi um resultado de destaque, permitindo inferir que é preciso avançar no treinamento das equipes, especialmente quanto às outras instituições que compõem a rede.

Questionados sobre se as dúvidas e incertezas apresentadas pelas mulheres que buscam ajuda no Nuiam/Deam I são ouvidas e levadas em consideração para o encaminhamento das demandas apresentadas, a média apurada para policiais e colaboradores foi de 4,67. Assim, o acolhimento envolve compreensão e respeito às situações vivenciadas pelas mulheres de forma a favorecer o relato dos fatos sem impor limites à narrativa que não se encaixem nos aspectos legais, conferindo empoderamento e fortalecimento para sair de uma relação permeada pela violência (Soares; Lopes, 2018).

Os participantes ainda foram questionados se o Nuiam/Deam I emprega estratégias nos atendimentos de forma a propiciar que a mulher se veja como sujeito de direitos diante das desigualdades existentes nas experiências sociais. A média apurada foi de 4,57 para policiais e colaboradores. Importa pontuar que a ampliação de serviços disponíveis às demandas apresentadas pelas mulheres deve ser acompanhada de efetividade e qualidade dessa assistência, a fim de possibilitar modelos mais democráticos e garantidores dos direitos das mulheres (Aguiar; D'Oliveira; Schraiber, 2020). O acompanhamento de seguimento é essencial para compreender se as necessidades apresentadas geraram encaminhamentos que resultaram em soluções dos problemas postos pelas mulheres atendidas.

Perguntados quanto à identificação de um grupo articulador no Nuiam/Deam I que se envolve na continuidade dos trabalhos, na sustentabilidade das respostas institucionais e que inclua tanto gestores como os responsáveis pela execução das atividades, as respostas de policiais e colaboradores obteve a média de 4,27. Já quanto à identificação de intersetorialidade na rede promovida pelo Nuiam/Deam I, ou seja, a existência de fluxo de documentos e pessoas entre os setores envolvidos e responsáveis por encaminhar as respostas para as demandas apresentadas pelas mulheres, policiais e colaboradores chegaram à média de 4,33.

Em ambos os aspectos, a impossibilidade estrutural de executar ações que vão além das atribuições procedimentais da PCDF pode impedir que o Nuiam estabeleça relações intersetoriais suficientemente conectadas a ponto de criar articulações contínuas entre as instituições que compõem a rede (Couto *et al.*, 2018). Desse modo, é premente que a Diam integre o Comitê Distrital com esse intuito e represente o elo entre a rede e a PCDF, fomentando a concretização dos fluxos, o fortalecimento dos vínculos entre as instituições e, conseqüentemente, dos núcleos.

Questionados sobre se o atendimento em rede proporcionado pelo Nuiam/Deam I é institucionalizado e interdisciplinar de forma a atender toda a extensão que a complexidade que

as demandas de violência doméstica apresentam, policiais e colaboradores chegaram à média 4,05 para o item, portanto a menor de todo o questionário. Compreende-se que, embora o eixo segurança-justiça (Couto *et al.*, 2018) funcione de modo integrado, tais medidas não são suficientes para abarcar todas as demandas, e outros tipos de encaminhamento devem ser levados a efeito pelo Nuiam, o que exige a necessidade de maior conhecimento de outras parcerias pelos policiais tanto do plantão quanto do expediente.

As questões com maior média entre colaboradores e policiais foram os questionamentos sobre se o programa Nuiam apoia direitos das mulheres (4,86) e se o Nuiam melhora capacidades e direitos reivindicados pelas mulheres (4,78). Ademais, questionados se o Nuiam promove progresso em termos de igualdade de gênero e empoderamento das mulheres, policiais e colaboradores chegaram à média de 4,57, reconhecendo assim, de modo geral, que o núcleo é capaz de fortalecer a autonomia das assistidas (Bandeira, 2014) para tomada de decisão acerca da violência vivenciada.

A média final de avaliação para as dimensões acolhimento (4,32), atuação em rede (4,59) e gestão (4,25) foram positivas. Porém, importante clarear as notas que externam percepções negativas relacionadas ao Nuiam e que poderiam ficar obscuras na avaliação da média, assim como questões não respondidas. A Tabela 8 no Apêndice C representa a resposta de policiais e colaboradores e evidencia as notas negativas. Nesse sentido, além das percepções já lançadas acerca das perguntas 4, 7 e 9, que apresentaram maior divergência significativa, e a 2, com a segunda menor média geral, ao analisar as notas negativas, a pergunta 1 também chama atenção, demonstrando que alguns respondentes entenderam que o conceito quanto à violência de gênero e sua transversalidade não é bem compreendido entre os integrantes do Nuiam/Deam I.

De todo exposto, depreende-se que a fase quantitativa indicou apontamentos relacionados às três dimensões. A menor média ficou para a dimensão *gestão* (perguntas 7 e 9), inferindo-se, portanto, a necessidade de melhorar a articulação e sustentabilidade das respostas institucionais assim como a interdisciplinariedade e institucionalização do Nuiam.

A dimensão *acolhimento* apresentou a segunda menor média (perguntas 1 e 2) apontando para a importância quanto à completa compreensão acerca da violência de gênero e sua transversalidade por parte de policiais e colaboradores, bem como de que posturas pessoais baseadas em crenças e valores que não reconhecem a gravidade da violência contra as mulheres podem trazer dificuldades às rotinas e práticas do Núcleo, impactando diretamente no acolhimento das mulheres que procuram a Deam I.

Como revelado por Pasinato (2015) e Santos (2008), embora exista uma preocupação com a especialização, esta não aborda de maneira eficiente o aprendizado teórico, conceitual e

metodológico sobre a violência contra as mulheres e suas especificidades, demonstrando, assim, a premência de maior capacitação nesse aspecto tanto para policiais quanto para colaboradores que trabalham junto ao Nuiam. Tal aprendizado deve ser apto a mudar as abordagens sobre a violência doméstica adotadas pela instituição e seus integrantes de forma a promover uma visão de proteção da mulher sob a perspectiva de gênero (Santos, 2015), sob pena de reforçar estereótipos que remetem à preservação da família e, em consequência, à permanência em um relacionamento abusivo.

A dimensão *atuação em rede* foi a que apresentou maior nota na média geral, porém, a partir dos achados, mostrou-se relevante maior difusão entre os policiais quanto aos possíveis encaminhamentos às demandas apresentadas pelas mulheres, além dos relacionados à segurança pública e à área jurídica (pergunta 4), a denotar um ajuste a ser realizado, como já apontado pela literatura (Pasinato, 2015; Santos, 2008; Souza; Santana; Martins, 2018).

Por fim, a gestão da Diam deve construir estratégias que contemplem as particularidades de cada caso, bem como outras possibilidades de encaminhamento a partir do Nuiam de forma a atender toda a extensão de complexidade que as demandas de violência doméstica apresentam, aproveitando o comparecimento da mulher ao núcleo para realizar esse direcionamento (Baragatti *et al.*, 2018).

Assim, esses fatores evidenciados a partir do questionário somam-se a outros que podem impactar o atendimento do Nuiam. Como visto, a falta de acesso à informação, as percepções, as atitudes, as experiências anteriores, recursos disponíveis e obstáculos a serem enfrentados pelas mulheres que buscam ajuda, assim como as representações sociais, atitudes e comportamentos dos policiais e colaboradores (Montserrat, 2000) podem impactar na decisão da mulher de iniciar, permanecer ou interromper a saída da situação de violência.

Em que pese os pontos negativos, o Nuiam foi, em média, bem avaliado por policiais e colaboradores, em especial quanto ao reconhecimento do Nuiam como um programa que apoia o direito das mulheres, melhora a compreensão acerca da violência e promove direitos reivindicados por elas (perguntas 11 e 12), auxiliando, dessa forma, na construção de novas possibilidades para lidar com as situações de violência e de estratégias de enfrentamento que as ajudem a sair de um relacionamento abusivo (Souza; Silva, 2019).

Compreende-se, portanto, que os pontos positivos reforçam os resultados intermediários indicados na pré-matriz, e os pontos negativos, como o desconhecimento quanto às outras possibilidades de encaminhamento, a falta de compreensão quanto à violência de gênero, posturas pessoais que expressam crenças e valores que não reconhecem a gravidade da violência doméstica, a falta de interdisciplinariedade para atendimento das demandas

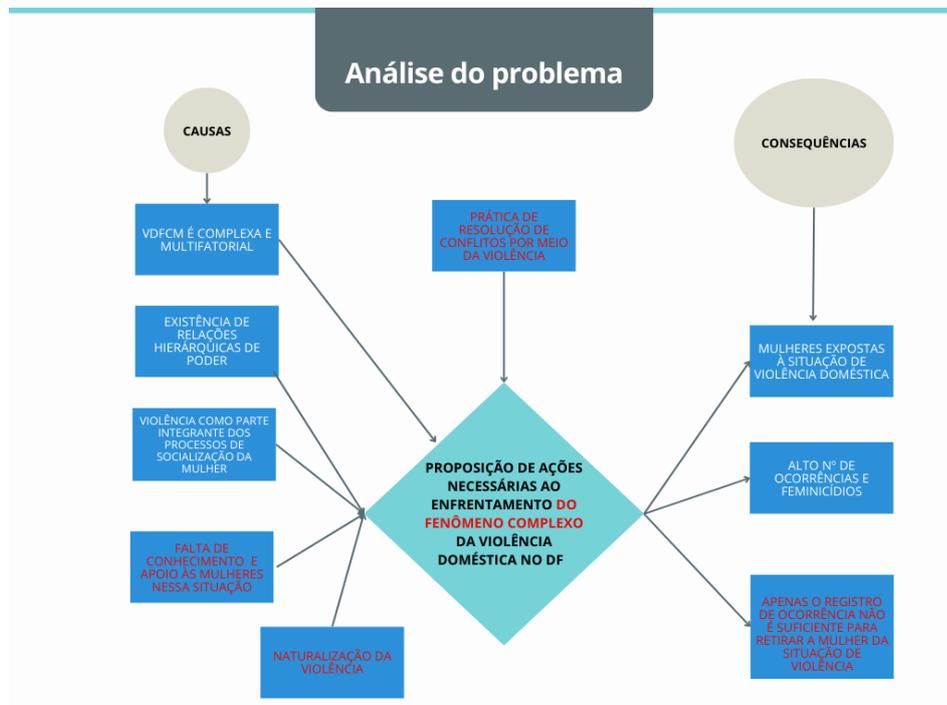
apresentadas pelas mulheres e soluções de continuidade do projeto interagem diretamente com os fatores de contexto trazidos pela literatura.

### 4.3 Resultados da oficina: validação e complementação da matriz

A oficina aconteceu no dia 31 de outubro de 2024, no auditório da Deam I, teve duração de duas horas e quarenta minutos. Foi realizada com a participação de policiais da Deam I e colaboradores, os quais foram orientados acerca dos componentes do estudo de avaliabilidade (partes interessadas, objetivos, atividades, insumos e impactos pretendidos) e receberam um folder do Nuiam com as informações do projeto, além dos dois infográficos com dados do questionário e as estatísticas produzidas pelo núcleo (Apêndice A).

Na dinâmica realizada acerca da árvore do problema, os participantes identificaram que a complexidade da violência doméstica é o problema enfrentado pelo Nuiam, cujas causas são múltiplas, como questões estruturais e culturais relacionadas ao machismo, a naturalização da violência doméstica, a resolução dos conflitos por meio da violência, além da falta de suporte e conhecimento acerca da violência pelas mulheres. Como consequência, indicaram que o registro de ocorrência policial não basta para retirar a mulher da situação de risco. Na oficina, a Figura 2 foi complementada com os apontamentos do grupo, culminando na Figura 5.

Figura 5 – Análise do problema após as sugestões colhidas na oficina (2024)



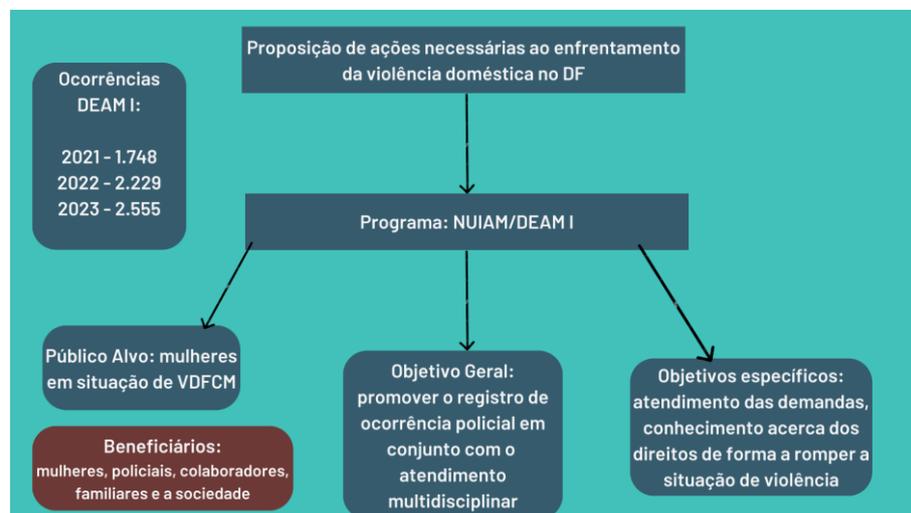
Fonte: elaboração própria.

Após as discussões sobre o problema, os participantes foram convidados a acessar a ferramenta Mentimeter pelo celular e responder às perguntas: Quais os objetivos do Nuiam? Qual é o público-alvo? Quais os beneficiários do programa Nuiam? Quais os recursos necessários para se alcançar os objetivos e resultados do Nuiam? Quais as atividades que compõem o Nuiam? Quais os resultados a curto, médio e longo prazos do programa Nuiam? Quais são os fatores de contexto que podem afetar o desempenho do Nuiam?

Vários apontamentos trazidos pelos participantes já constavam na pré-matriz, razão pela qual os resultados foram dispostos ao final deste trabalho (Apêndice D).

Além das mulheres, policiais e colaboradores, já indicados como beneficiários do programa, foram acrescentados os familiares, em especial filhos, e a sociedade, conforme Figura 6. Foi ressaltada a importância da inclusão dos autores no processo de reflexão quanto à violência doméstica, o que não seria abarcado pelo Nuiam, mas pelos serviços já existentes, como o Espaço Acolher, antigo NAFAVD,<sup>1</sup> equipamento da Secretaria da Mulher que realiza o acompanhamento de homens envolvidos na Lei Maria da Penha. Ainda, refletiu-se sobre a necessidade do acompanhamento de crianças e adolescentes que presenciam conflitos familiares, ponto também não abrangido pelo Nuiam, mas que precisa de atenção no acolhimento.

Figura 6 – Reformulação da Figura 3 após as sugestões do grupo (2024)



Fonte: elaboração própria.

Indicou-se o principal objetivo do Nuiam: o registro de ocorrência em conjunto com o atendimento multidisciplinar, em especial de forma a romper com o caso agudo de violência, além de oferecer suporte e ferramentas para que a mulher compreenda que está em situação de

<sup>1</sup> Programa Acolher. Disponível em: <https://www.mulher.df.gov.br/nafavds/>. Acesso em: 10 nov. 2024.

risco e entenda as propostas de solução para as demandas apresentadas. Salientou-se que nem toda mulher está pronta para coibir a violência por intermédio do registro policial, visto que muitas precisam de suporte e orientação e, dessa forma, o atendimento psicológico na unidade humaniza o protocolo da ocorrência.

Frisou-se a importância de policiais capacitados entre os recursos necessários para o alcance dos objetivos do Nuiam, assim como a importância do nivelamento dos colaboradores no início de cada semestre, especialmente estagiários e novos parceiros, acerca da rede de atendimento, o papel da polícia nesse processo e da necessidade de que os encaminhamentos sejam assertivos.

Nas atividades desenvolvidas, além das já pontuadas na pré-matriz, ressaltou-se que a inserção da mulher na rede de atendimento é premente, mesmo em casos em que a assistida possui advogado ou psicólogo particular, uma vez que esse acolhimento é mais amplo e protetivo que o acompanhamento jurídico e psicossocial. A mulher inserida na rede encontra outras na mesma situação, tem a chance de trocar experiências, de estar inserida em espaços em que se fala sobre a violência doméstica, permitindo, portanto, maior reconhecimento e compreensão acerca da própria vivência e proteção por estar próxima à rede, figurando como um importante instrumento de fortalecimento e de criação de estratégias de enfrentamento à violência (Hoepers; Tomanik, 2019). Esse ponto levantado demonstrou que os serviços oferecidos pelo Nuiam precisam incluir parceiros não governamentais que ofereçam encontros, grupos de discussão, além dos atendimentos já proporcionados.

Constatou-se também que o perfil de mulheres atendidas pelo Nuiam/Deam I abarcou aquelas que possuem condição financeira para acompanhamento psicológico e jurídico particular, o que explica de certa forma o número baixo de encaminhamentos à Defensoria Pública e ao Núcleo da Unieuro, uma vez que são mulheres não consideradas hipossuficientes<sup>2</sup> do ponto de vista legal para receber tais atendimentos. Desse modo, ficou assente entre os participantes a importância da inclusão dessas mulheres em outros serviços da rede de atendimento, reforçando a necessidade de ampliação dos oferecidos pelo Nuiam.

Houve muita discussão acerca das questões de saúde mental, ligadas ou não à violência doméstica e que exigem da polícia técnicas e recursos não disponíveis e não relacionados à atividade policial, de forma que foi questionada qual seria a participação da instituição nesse processo. Após amplo debate, chegou-se à conclusão de que tais demandas não possuem um fluxo

---

<sup>2</sup> A Resolução n.º 140, de 24 de junho de 2015, editada pela Defensoria Pública do Distrito Federal estabelece como pessoa hipossuficiente aquela que recebe renda mensal de até cinco salários-mínimos. Disponível em: <https://transparencia.defensoria.df.gov.br>. Acesso em: 9 nov. 2024.

estruturado para recebimento e encaminhamento, exigindo, por parte da polícia, o acionamento de familiares, que muitas das vezes não comparecem, ou do serviço de atendimento móvel de urgência (Samu). Frisou-se a importância de levar a questão ao comitê distrital a fim de que tanto o fluxo como eventual treinamento dos policiais possam ocorrer, uma vez que é necessário para a recepção e auxílio para organização do discurso e compreensão quanto à existência ou não de crime, bem como o direcionamento para atendimento pela rede de saúde.

Nos produtos, a par dos apresentados, foi salientado que o atendimento multidisciplinar humaniza o ambiente policial e o registro da ocorrência de forma a promover um vínculo de confiança entre a mulher e a delegacia. Outrossim, o atendimento integrado favorece o acompanhamento de casos graves, em especial nos casos de descumprimento de medidas protetivas, o que pode promover o aumento no número de prisões.

Quanto aos resultados de curto, médio e longo prazos, foram ressaltadas a qualificação de policiais e colaboradores a partir das ações propostas; a redução de danos psicológicos e patrimoniais das mulheres atendidas, tendo em vista a validação do sofrimento pelo atendimento multidisciplinar e policial, o que conseqüentemente tende a diminuir doenças relacionadas à saúde mental; e a construção de uma polícia cidadã.

Quanto ao rompimento do ciclo da violência, concluiu-se que, como cada caso é diferente do outro, ainda que sejam desenvolvidas ações por parte da polícia e do Nuiam, os resultados dependerão de vários fatores e, dessa forma, não existe o controle por parte da equipe quanto aos impactos da intervenção realizada. Conseqüentemente, a Deam e o núcleo devem estar sempre receptivos às mulheres que buscam ajuda.

O Quadro 7 traz a matriz complementada e validada pelos participantes, cujas contribuições foram ressaltadas em vermelho, acompanhada do Quadro 8, com os fatores de contexto. Em seguida, apresenta-se o Quadro 9, com os indicadores propostos a partir do levantamento dos dados do Nuiam/Deam I e sugestão de objetivos institucionais correlacionados.

Buscou-se apresentar uma proposta de teoria do programa, ou seja, as premissas teóricas ou como as ações executadas no núcleo conduzem aos produtos gerados e resultados esperados para os beneficiários do Nuiam. Para tanto foram coletadas as fontes de evidência, tais como documentos do núcleo, dados estatísticos disponíveis, aplicação de questionário com a equipe do programa e, por fim, realização de oficina com *stakeholders* (Thurston; Potvin, 2003).

Quadro 7 – Matriz lógica complementada e validada pelos participantes da oficina

	DIMENSÃO		
	ACOLHIMENTO	ATUAÇÃO EM REDE	GESTÃO
<b>Subdimensão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encaminhamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenação de atividades;</li> <li>• Gestão de pessoas;</li> <li>• Gestão de fluxos e encaminhamentos;</li> <li>• Observação de protocolos.</li> </ul>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos mobiliários e equipamentos (sala reservada, celulares);</li> <li>• Recursos humanos (policiais e parceiros <b>capacitados</b>);</li> <li>• <b>Diretrizes teóricas e metodológicas.</b></li> </ul>		
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivo ao registro de ocorrência;</li> <li>• Busca de pertences na residência da mulher;</li> <li>• Atendimento multidisciplinar;</li> <li>• Busca ativa a partir do formulário preenchido, denúncia anônima ou encaminhamento do caso por outro órgão ou terceiros;</li> <li>• Análise de encaminhamentos a serem realizados;</li> <li>• Análise do risco do caso concreto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedição de ofícios: DPDF, Pró-Vítima, Provid, Viva-Flor/SSP, Ceam, Caps AD.</li> <li>• Acompanhamento e organização da agenda;</li> <li>• Acompanhamento e controle dos encaminhamentos;</li> <li>• Encaminhamento à casa abrigo ou entidade de abrigo;</li> <li>• Troca de informações entre policiais e parceiros acerca de casos concretos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenação da oferta do serviço pelos policiais, despachos de encaminhamentos e ofícios à rede;</li> <li>• Marcação e confirmação da agenda;</li> <li>• Orientação dos parceiros quanto aos atendimentos e ao preenchimento do questionário;</li> <li>• Orientação quanto ao funcionamento do núcleo, ao sigilo das informações, à identificação dos colaboradores, à entrega e ao recolhimento de crachás;</li> <li>• Acompanhamento de algumas medidas protetivas de urgência (MPU), a depender da gravidade do caso;</li> <li>• Interação com os colaboradores (<b>capacitação</b> inicial de trabalhos por semestre, abertura para gestão coletiva do núcleo a partir das coordenações dos cursos que integram o Nuiam).</li> </ul>
<b>Produtos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocorrência policial com medida protetiva e formulário de risco encaminhada ao TJDFT;</li> <li>• Auxílio no atendimento do plantão, em especial de mulheres indecisas e em sofrimento;</li> <li>• Mulher informada e orientada quanto aos direitos para tomada de decisão;</li> <li>• <b>Atendimento humanizado:</b> escuta técnica e qualificada em direito e/ou psicologia;</li> <li>• <b>Promoção do vínculo humanizado com a assistida no ambiente policial.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento da mulher pela Defensoria Pública, e por psicólogos e assistentes sociais da rede de saúde;</li> <li>• Inclusão no Provid/PMDF;</li> <li>• Inclusão no programa de monitoramento do Viva-Flor/SSP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantia de funcionamento do núcleo;</li> <li>• Manutenção da equipe de colaboradores e sentimento de pertencimento ao projeto;</li> <li>• Garantia de encaminhamento das demandas apresentadas;</li> <li>• Garantia de sigilo dos atendimentos realizados e informações obtidas pela polícia;</li> <li>• <b>Aumento no número de prisões decorrentes do descumprimento de MPU.</b></li> </ul>

	DIMENSÃO		
	ACOLHIMENTO	ATUAÇÃO EM REDE	GESTÃO
<b>Resultados curto prazo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento do número de registros policiais;</li> <li>• Aumento do percentual de medidas protetivas solicitadas;</li> <li>• Encaminhamentos mais assertivos;</li> <li>• Satisfação da usuária do Nuiam.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantia de acesso à rede de atendimento;</li> <li>• Estabelecimento de compromisso dos parceiros envolvidos no atendimento;</li> <li>• Distanciamento da mulher da situação de violência;</li> <li>• Aprendizado prático por partes dos parceiros que integram o núcleo;</li> <li>• Troca de experiências e informações entre policiais e colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produção de estatística para acompanhamento do Nuiam;</li> <li>• Melhoria da qualidade dos serviços prestados;</li> <li>• Demanda por novos Nuiams;</li> <li>• <b>Contribuir para a qualificação dos policiais e parceiros.</b></li> </ul>
<b>Resultados intermediários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento das demandas apresentadas pelas mulheres e melhor conhecimento por estas dos direitos previstos na Lei Maria da Penha;</li> <li>• Aumentar o nível de informação das mulheres que passaram pelo Nuiam acerca da percepção da violência doméstica e da existência da rede de atendimento;</li> <li>• Implementação da política de monitoramento do Nuiam;</li> <li>• <b>Redução de danos psicológicos e patrimoniais das mulheres atendidas por intermédio da validação do sofrimento e consequentemente diminuição de doenças relacionadas à saúde mental.</b></li> </ul>		
<b>Impactos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoção da cultura e da valorização do atendimento integrado na PCDF;</li> <li>• Ampliação da rede de parceiros, maior participação das entidades da sociedade civil nas atividades policiais (<b>construir uma polícia cidadã</b>);</li> <li>• Contribuir para o rompimento do ciclo da violência doméstica;</li> <li>• Diminuição dos registros e chamados do 190 de violência doméstica.</li> </ul>		

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

### Quadro 8 – Fatores de contexto

FATORES DE CONTEXTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de informação e conhecimento sobre os direitos previstos, além da burocracia da rede de apoio;</li> <li>• Experiências negativas anteriores com a polícia e a justiça;</li> <li>• Falta de apoio da rede social (familiares, vizinhos, associações comunitárias e religiosas, amigos, etc.);</li> <li>• Percepções e atitudes do atendimento policial e do Nuiam – prevalência do discurso jurídico e de conservação da família; falta de conhecimento quanto a outras possibilidades de encaminhamento fora da área jurídica; comunicação deficiente entre a mulher atendida e os profissionais; falta de conhecimento acerca da violência de gênero e sua transversalidade; posturas pessoais baseadas em crenças e valores <b>sexistas e machistas</b>, que não reconhecem a gravidade da violência contra as mulheres; articulação deficiente e insustentabilidade das respostas institucionais assim como a falta de interdisciplinariedade e institucionalização do programa Nuiam;</li> <li>• Falta de recursos materiais para sustento próprio e dos filhos;</li> <li>• Aumento da violência e repercussão da denúncia sobre os filhos e familiares;</li> <li>• Expectativas das mulheres: cumprimento dos papéis sociais de gênero atribuídos às mulheres, tais como a conservação da família e do casamento e que são construídos como fundamentos da identidade feminina, que se misturam ao medo, culpa, vergonha ou amor pelo agressor. <b>A crença da mulher de que ela irá conseguir contornar a situação da separação e o fim do relacionamento de forma pacífica, como se apenas ela conseguisse lidar com o afeto do autor, é uma estratégia que coloca a mulher em risco;</b></li> <li>• <b>Mudanças institucionais abruptas, que não possibilitam uma transição e continuidade dos trabalhos; a falta de oferecimento do serviço pelo plantão, em especial policiais voluntários que não conhecem o Nuiam e não oferecem o atendimento pelo núcleo; falta de uma política de gênero adotada pela instituição para orientar policiais e colaboradores; ausência de avaliação e monitoramento do Nuiam; falta de parceiros em especial, assistentes sociais;</b></li> <li>• Fatores positivos: atendimento presencial ou <i>on-line</i>; o engajamento dos colaboradores e policiais que atuam no núcleo (Souza <i>et al.</i>, 2023); <b>o bom atendimento promove o Nuiam; o Nuiam como força motriz para transformar a polícia em instituição de referência no atendimento ao público e à violência doméstica.</b></li> </ul>

Fonte: elaboração própria.

Quadro 9 – Indicadores propostos

DIMENSÃO	SUBDIMENSÃO	RECURSOS	INDICADORES DE PROCESSO
<b>ATENDIMENTO</b>	Acolhimento	<b>INDICADORES INSUMOS</b> = quantidade de policiais no Nuiam quantidade de colaboradores no Nuiam quantidade de salas e telefones disponíveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taxa de atendimentos = n° de mulheres atendidas no Nuiam/mulheres que registraram ocorrência na Deam I x 100</li> <li>• Taxa de mulheres atendidas uma vez = n° de mulheres atendidas apenas uma vez/total de atendimentos do Nuiam x 100</li> <li>• Taxa de mulheres com ocorrência registrada no Nuiam = n° de mulheres atendidas no Nuiam com ocorrência registrada/n° de mulheres atendidas no Nuiam x 100</li> <li>• Taxa de mulheres atendidas no Nuiam que solicitaram MPU = n° de mulheres atendidas no Nuiam que registraram ocorrência de VD e solicitaram MPU/n° de mulheres que registraram x 100</li> <li>• Quantidade de busca de pertences de mulheres atendidas no Nuiam;</li> <li>• Taxa de busca ativa (indicador de esforço) = quantidade de mulheres que registraram ocorrência em razão da busca ativa/quantidade de mulheres que compareceram em razão de busca ativa x 100</li> <li>• Taxa atendimentos presenciais = n° atendimentos presenciais no Nuiam/atendimentos realizados no Nuiam x 100</li> <li>• Taxa de oferta do serviço pelo plantão (indicador de esforço) = atendimento por demanda espontânea Nuiam/total de atendimentos Nuiam x 100</li> <li>• Taxa de atendimento e registro no mesmo dia = n° de registros no mesmo dia do atendimento no Nuiam/atendimentos Nuiam realizados x 100</li> </ul>
<b>INTEGRAÇÃO COM A REDE</b>	Encaminhamento		

DIMENSÃO	SUBDIMENSÃO	RECURSOS	INDICADORES DE PROCESSO
<b>GESTÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar atividades;</li> <li>• Gestão de pessoas;</li> <li>• Gestão de fluxos e encaminhamentos;</li> <li>• Observar protocolos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taxa de agendamentos (indicador de esforço) = <math>\frac{\text{n}^\circ \text{ de agendamentos com comparecimento/contatos realizados}}{\text{n}^\circ \text{ de agendamentos}} \times 100</math></li> <li>• Devolutiva de atendimento aos parceiros: estatística semestral</li> <li>• Quantidade de cursos e capacitações de policiais e colaboradores no tocante à violência de gênero</li> <li>• Acompanhamento de estagiários e colaboradores – questionário de satisfação e sentimento de pertencimento ao projeto</li> <li>• Quantidade de medidas protetivas em acompanhamento e gestão do risco</li> <li>• Quantidade de novos Nuiam criados</li> <li>• Implementação da política de monitoramento do Núcleo – análise dos dados e reavaliação dos itens do questionário</li> </ul>
<b>IMPACTOS</b>  Objetivo estratégico 9: fomentar a redução da criminalidade  Objetivo 10: maximizar a satisfação do cidadão (índice de satisfação)			<b>INDICADORES DE RESULTADO/IMPACTO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taxa de retorno = <math>\frac{\text{n}^\circ \text{ de mulheres atendidas no Nuiam que retornaram para novo registro}}{\text{total de mulheres atendidas no Nuiam}} \times 100</math> (deve ser fixado um período para análise do retorno)</li> <li>• Taxa de registro de ocorrência após atendimento no Nuiam = <math>\frac{\text{n}^\circ \text{ de mulheres que passaram pelo Nuiam e após decidiram efetuar o registro de ocorrência}}{\text{total de mulheres atendidas no Nuiam}} \times 100</math></li> <li>• Redução de novos registros de ocorrência de mulheres atendidas pelo Nuiam (pesquisa por nome no sistema corporativo) – medida a ser desenvolvida para avaliação de seguimento a fim de mensurar satisfação da usuária com o atendimento, avaliar se houve acesso à rede de atendimento, distanciamento da mulher da situação de violência, atendimento das demandas apresentadas, aumento no nível de informação e percepção da violência, conhecimento da rede e aumento da confiança no trabalho da PCDF (questionário para as mulheres atendidas).</li> </ul>

Fonte: elaboração própria.

Nesse diapasão, restou evidente que, uma vez que haja recursos humanos capacitados, em especial no que se refere a diretrizes teóricas e metodológicas que orientem policiais e colaboradores, bem como estrutura física para a instalação adequada do núcleo, as atividades listadas na matriz, nas três dimensões, poderão gerar os produtos esperados. Quanto aos resultados esboçados na matriz do modelo lógico, percebe-se que nesse momento não é possível aferir se estes serão atingidos, ainda que haja plausibilidade acerca dos produtos alcançáveis.

Embora exista essa coerência na relação causal entre os elementos do modelo lógico (Silva *et al.*, 2012), é fato que, ao comparar a matriz com a realidade, percebem-se dificuldades em mensurar os resultados e impactos esperados do projeto (Rocha; Uchoa, 2013). Por exemplo, em especial, no que se refere à contribuição para o rompimento do ciclo da violência e a redução dos registros de ocorrência, considerando a complexidade da violência doméstica e a impossibilidade de isolar as conclusões do programa dos fatores de contexto que podem influenciar nos resultados descritos (Watts; Washington, 2016). Ainda assim, é preciso avançar.

Como ponto de partida, sugere-se a construção de formulários a serem respondidos pelos parceiros, no caso dos estagiários, após o semestre, e pelos coordenadores, em reunião anual de alinhamento. Esse formulário teria por escopo avaliar a satisfação, as sugestões e o sentimento de pertencimento ao projeto.

Na mesma lógica, ouvir as mulheres atendidas tanto após o acolhimento como em acompanhamento de seguimento é essencial para compreender o que esperam do núcleo, o que estão dispostas a fazer e as dificuldades encontradas na busca por ajuda, de maneira que essas experiências possam ser utilizadas para redefinir os fluxos de atendimento, os encaminhamentos, a atualização de documentos e o direcionamento do Nuiam (Pasinato, 2015).

Como prática iniciada na Deam I, as colaboradoras entravam em contato com algumas das mulheres já acolhidas durante o período de funcionamento do núcleo, em especial quando não havia atendimentos do balcão ou agendamentos. O contato tinha por objetivo verificar se a mulher havia comparecido ao parceiro, se havia retornado à delegacia para o registro de ocorrência ou mesmo como estava a situação após o comparecimento à Deam I. Percebia-se que tal contato não era esperado pelas mulheres, as quais demonstravam satisfação em serem contatadas após o acolhimento, estabelecendo-se um *feedback* positivo para esse tipo de ação.

Não foi possível, no entanto, estabelecer um questionário de pós-atendimento, o que ora se sugere que seja implementado em parceria com as instituições que já integram o projeto, inclusive em nível de extensão, seja do curso de psicologia ou mesmo *marketing*, de forma a criar uma sistemática de acompanhamento quinzenal para estabelecer um relacionamento proativo com as mulheres atendidas. O formulário de avaliação poderia ser enviado por intermédio de um *link* após o contato telefônico com a usuária ou mesmo por *e-mail*.

Ademais, a lista de indicadores de esforço, insumos e processos pode contribuir para o acompanhamento, o monitoramento e a proposição de melhorias para o Nuiam, uma vez que as metas propostas são específicas, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e limitadas no tempo (Thurston; Ramaliu, 2005; Thurston; Potvin, 2003), conforme se depreende dos quadros 4, 5 e 6.

Como visto, o enfrentamento à violência doméstica requer ações em múltiplas dimensões, tanto para auxiliar a mulher a reconhecer a situação vivenciada e suas consequências desfavoráveis, como para fornecer apoio, informação e autonomia para a tomada de decisão (Soares; Lopes, 2018), processo em que o acompanhamento de seguimento é essencial.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A partir dos achados da pesquisa, é possível afirmar que o Núcleo Integrado de Atendimento à mulher da Deam I está preparado para uma avaliação. Após a análise dos dados, foram propostos indicadores de esforço, insumos e processos, bem como foram sugeridas metas possíveis de serem atingidas, as quais constam nos quadros 4, 5 e 6, suprimindo a lacuna existente entre a proposta institucional e a prática de funcionamento do núcleo.

Ademais, foi apresentado o fluxo construído na Deam I (Figura 1), o que possibilitou a identificação de práticas que podem ser institucionalizadas (Santos, 2015) para os outros núcleos de maneira a propor a uniformização de procedimentos e a qualificação do atendimento prestado (Sani; Coelho; Manita, 2018).

A pré-matriz do modelo lógico construída a partir dos documentos existentes do Nuiam foi complementada pelos achados do formulário aplicado na Deam I e pelos apontamentos de policiais e colaboradores participantes do projeto em oficina presencial. Outrossim, os indicadores foram propostos com base nos dados obtidos e apresentados aos colaboradores.

O emprego do modelo lógico como metodologia de análise permitiu identificar que a entrada dos recursos (*inputs*) para execução das atividades do Nuiam tende a repercutir nos produtos apresentados (McLaughlin; Jordan, 2010), além de favorecer a compreensão dos envolvidos acerca do problema que se pretende resolver, os objetivos alcançáveis, o processo necessário para atingi-los e o desafio quanto aos resultados pretendidos (Silva *et al.*, 2012). Como se trata de um estudo de avaliabilidade, não se abarcou a efetividade do núcleo, o que deve ser investigado em estudo futuro, mas foi possível identificar a lógica do programa para permitir ajustes no projeto para a consecução dos impactos sugeridos (Lemos; Luiza, 2023).

Na análise dos dados do Nuiam, observou-se um crescimento de 75,4% nos atendimentos do núcleo no período de 2021 a 2023. Apesar do aumento absoluto de mulheres atendidas, houve mudanças significativas nos indicadores. A representatividade dos atendimentos do núcleo em relação aos registros da Deam I correspondeu a 15,84% em 2021, 15,16% em 2022 e 19,02% em 2023. A taxa de mulheres atendidas apenas uma vez caiu de 92% em 2021 para 77,8% em 2022, indicando maior retorno ao núcleo. Houve queda nos pedidos de medidas protetivas e ocorrências, no qual o percentual de mulheres com ocorrência registrada saiu de 68% em 2021 para 61% em 2022, e a solicitação de medidas protetivas de urgência reduziu de 87% para 79% no mesmo período. Destaca-se um aumento nos atendimentos de psicologia (86% para 98%), direito (30% para 32%) e serviço social (1,4% para 4,5%) entre 2021 e 2022, bem como o crescimento no total de encaminhamentos (93,7% para 94,6%).

Além disso, a análise apontou a limitação da rede de apoio existente, sendo necessário ampliá-la para atender casos de violência ou conflitos não abrangidos pela Lei Maria da Penha. Também foi evidenciada a importância de fortalecer a parceria com as unidades do Caps AD para oferecer suporte integrado às situações envolvendo questões de saúde mental e uso de medicamentos ou substâncias.

Para melhorar o alcance do Nuiam, é preciso que a Diam desenvolva estratégias específicas para atender mulheres desempregadas, com baixo nível de escolaridade e residentes em áreas mais distantes da Deam I. Nesse sentido, foram sugeridos: a criação de núcleos em regiões como Santa Maria, Gama e Planaltina, ampliando o atendimento às moradoras dessas áreas e de localidades vizinhas; a manutenção de parcerias próximas às residências das mulheres assistidas; e a restrição dos retornos ao Nuiam a casos essenciais.

Uma limitação observada foi a perda de informações registradas, o que impacta o acompanhamento do núcleo, somada ao fato de não se ter evoluído com a solução em painel, que permitiria a análise dos dados e o monitoramento do projeto, fato relevante para o alcance dos objetivos estratégicos institucionais atrelados ao programa. Como solução, recomenda-se a revisão do questionário do Nuiam e a pronta implementação de ferramenta de análise de dados.

A análise quantitativa revelou aspectos importantes nas três dimensões avaliadas. A menor média foi registrada na dimensão *gestão* (perguntas 7 e 9), indicando a necessidade de fortalecer a articulação e sustentabilidade das respostas institucionais, além de aprimorar a interdisciplinaridade e a institucionalização do Nuiam.

A dimensão *acolhimento* obteve a segunda menor média (perguntas 1 e 2), evidenciando a importância de uma compreensão ampla sobre a violência de gênero e sua transversalidade por parte de policiais e colaboradores que integram o núcleo.

A dimensão *atuação em rede* obteve a maior média geral, mas os resultados apontam para a necessidade de maior conscientização entre os policiais acerca dos possíveis encaminhamentos para as demandas das mulheres, além daqueles relacionados à segurança pública e à área jurídica (pergunta 4).

Como visto, existem fatores de contexto que podem impactar os resultados do Nuiam, como a falta de conhecimento da mulher que procura ajuda acerca de seus direitos, das possibilidades de proteção e das instituições de apoio, assim como a disponibilidade e qualidade dos serviços prestados pela PCDF, que são determinados pelas representações sociais, atitudes e comportamentos dos policiais que realizam o atendimento e que podem influenciar negativamente os resultados esperados.

Entre as percepções de policiais e colaboradores levantadas na pesquisa acerca do Nuiam, restou assente que a falta de compreensão dos profissionais e gestores quanto à violência de gênero impõe dificuldades às rotinas e práticas institucionais ao não questionar posturas pessoais baseadas em crenças e valores que não reconhecem a gravidade da violência doméstica (Pasinato, 2015).

Para avançar nesses entraves, sugere-se a instituição de práticas, diretrizes e abordagens comuns acerca da violência doméstica sob a perspectiva interseccional de gênero, raça/cor, classe social e orientação sexual para o Nuiam, fator a ser construído em conjunto com as entidades colaboradoras. Tais diretrizes teóricas e metodológicas deverão se refletir nos documentos do projeto, influenciar a constituição dos núcleos e a escolha dos profissionais integrantes com vistas a fortalecer o sentimento de pertencimento de policiais como parte integrante da rede (Santos, 2008) e ampliar o conhecimento destes acerca das possibilidades de encaminhamento fora do eixo segurança-justiça.

Em que pese o reconhecimento por parte de policiais e colaboradores quanto à existência de um fluxo de documentos e pessoas entre os setores envolvidos e responsáveis por encaminhar as respostas para as demandas apresentadas, a percepção é que ainda existem demandas sem encaminhamento, exigindo a ampliação dos serviços a serem proporcionados pela Coordenação do Nuiam, em especial a articulação com outras entidades não governamentais que possam representar suporte e acolhimento para mulheres que já possuem assistência jurídica e psicológica privada, de forma a manter as assistidas próximas à rede.

Restou evidente a necessidade de instituir os indicadores de esforço para monitorar o trabalho dos policiais vinculados aos núcleos, que envolve não apenas os atendimentos, mas também agendamentos e contatos com as mulheres assistidas. Outra recomendação volta-se à construção das ferramentas de avaliação sugeridas para a medição dos resultados e impactos, como um questionário voltado aos colaboradores e outro às mulheres atendidas. Em especial, é importante implementar o acompanhamento de seguimento das mulheres acolhidas pelo Nuiam, ou seja, mensurar a satisfação da usuária, avaliar se houve acesso à rede, distanciamento da mulher da situação de violência, atendimento das demandas apresentadas, aumento no nível de informação e percepção da violência, conhecimento da rede e aumento da confiança no trabalho da PCDF, o que pode ser realizado com o auxílio das entidades parceiras, e assim aprofundar os resultados do programa.

Apesar das críticas apontadas, é inegável que o Nuiam é uma política que pode melhorar e muito o atendimento policial – não só relacionado à violência doméstica –, uma vez que revela boas práticas a serem estudadas e implementadas de forma geral no atendimento ao público.

Ressalta-se mais uma vez a necessidade de capacitação constante dos integrantes do núcleo, a fim de promover o aprendizado teórico, conceitual e metodológico sobre a violência contra as mulheres e suas especificidades.

O uso de metodologia de quarta dimensão possibilitou o acesso às informações e aos dados pelos *stakeholders* que integram o programa, propiciando o controle social e participativo na avaliação realizada (Fronza; Nogueira, 2015), o que certamente aprimorou o conhecimento sobre o Nuiam e os principais elementos da política (Baratieri; Natal; Hartz, 2020; Lemos; Luíza, 2023). Ademais, ao incorporar a dimensão de gênero nas abordagens, métodos e processos de avaliação, a presente pesquisa buscou fortalecer o compromisso pelo empoderamento das mulheres (UN Women, 2015) e confirmar que a integração entre atores públicos e privados pode contribuir para a melhoria do serviço prestado pela PCDF (Pereira; Ckagnazaroff, 2021).

Concluiu-se que o Nuiam é uma política pública operacional e administrativamente viável (Pereira; Ckagnazaroff, 2021), restando à PCDF construir ferramentas para apurar os impactos do programa e convergi-los aos objetivos estratégicos de fomentar a redução da criminalidade e maximizar a satisfação do cidadão, mas também para os resultados previstos no plano de enfrentamento à violência do GDF e, em última instância, à Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável promovida pela ONU.

O presente estudo não esgotou, por certo, todas as conclusões acerca do Nuiam, mas buscou jogar luz sobre os fluxos construídos, podendo inspirar um protocolo de funcionamento e o entendimento acerca dos elementos essenciais para o desempenho do núcleo, dados fundamentais para o acompanhamento e para os produtos gerados pelo serviço, além de sugerir ferramentas para medição dos resultados. Por fim, ressalte-se a importância de revisão regular da matriz proposta, com a submissão desta e de suas dimensões a uma análise por especialistas, uma vez que mudanças de contexto podem afetar a estrutura lógica do programa (Cassiolato; Queresi, 2010), bem como aprofundar sua efetividade.

## REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Janaina Marques de; D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas; SCHRAIBER, Lilia Blima. Mudanças históricas na rede intersetorial de serviços voltados à violência contra a mulher – São Paulo, Brasil. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**, v. 24, p. e190486, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/S6jqNqywCWZ4NLXCcJGJDVb/abstract/?lang=pt>. Acesso em 21 maio 2023.
- BANDEIRA, Lourdes Maria. Violência de gênero: a construção de um campo teórico e de investigação. **Sociedade e Estado**, v. 29, n. 2, p. 449-469, ago. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/se/a/QDj3qKFJdHLjPXmvFZGsrLq/#>. Acesso em: 21 maio 2023.
- BARAGATTI, Daniella Yamada; CARLOS, Diene Monique.; LEITÃO, Maria Neto da Cruz; FERRIANI, Maria das Graças Carvalho; SILVA, Eliete Maria. Rota crítica de mulheres em situação de violência por parceiro íntimo. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 26, p. e3025, 2018. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/154244>. Acesso em: 21 maio 2023.
- BARATIERI, Tatiane; NATAL, Sonia; HARTZ, Zulmira Maria de Araújo. Cuidado pós-parto às mulheres na atenção primária: construção de um modelo avaliativo. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 36, n. 7, p. e00087319, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/SJW5RqLvHHRFGnKX9Skgwky/?lang=pt>. Acesso em: 1 out. 2023.
- BARATIERI, Tatiane; NICOLOTTI, Célia; NATAL, Sonia; LACERDA, Josimari Telino. Aplicação do estudo de avaliabilidade na área de saúde: uma revisão integrativa. **Saúde em Debate**, v. 43, n. 120, p. 240-255, jan./mar. 2019. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal>. Acesso em: 14 out. 2023.
- BECKER-VIEIRA, Letícia; MELLO-PADOIN, Stela Maris de; OLIVEIRA-SOUZA, Ivis Emília de; PAULA, Cristiane Cardoso de; GOMES-TERRA, Marlene. Necessidades assistenciais de mulheres que denunciam na delegacia de polícia a vivência da violência. **Aquichan**, v. 13, n. 2, p. 197-205, 2013. Disponível em: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972013000200006&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972013000200006&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 21 maio 2023.
- BOODHOO, Adilah; POTGIETER-LOUW, Joha. Evaluability perspectives: an empirical investigation of programme evaluability in different practice contexts. **African Evaluation Journal**, v. 8, n. 1, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.4102/aej.v8i1.434>. Acesso em: 12 out. 2023.
- BRASIL. **Decreto-Lei n.º 2.848, de 7 de dezembro de 1940**. Código Penal. Brasília: Presidência da República, 1940. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del2848compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm). Acesso em: 22 maio 2024.
- BRASIL. **Lei n.º 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 [...]. Brasília: Presidência da República, 2006. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm). Acesso em: 18 mar. 2024.

BRASIL. **Lei n.º 14.541, de 3 de abril de 2023**. Dispõe sobre a criação e o funcionamento ininterrupto das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher. Brasília: Presidência da República, 2023. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2023/lei/L14541.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/L14541.htm). Acesso em: 18 mar. 2024.

BRASIL. **Lei n.º 14.994, de 9 de outubro de 2024**. Altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), o Decreto-Lei nº 3.688, de 3 de outubro de 1941 (Lei das Contravenções Penais), a Lei nº 7.210, de 11 de julho de 1984 (Lei de Execução Penal), a Lei nº 8.072, de 25 de julho de 1990 (Lei dos Crimes Hediondos), a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha) e o Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 (Código de Processo Penal) [...]. Brasília: Presidência da República, 2024. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2023-2026/2024/Lei/L14994.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2024/Lei/L14994.htm). Acesso em: 14 out. 2024.

CASSIOLATO, Martha; GUERESI, Simone. **Como elaborar modelo lógico**: roteiro para formular programas e organizar avaliação. Brasília: Ipea, 2010, (Nota Técnica, n. 6). Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/5810>. Acesso em: 1 jun. 2024.

CAVALCANTE, Pedro Luís. Trends in public administration after hegemony of the new public management. **Revista do Serviço Público**, v. 70, n. 2, p. 195-218, abr./jun. 2019. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/3212>. Acesso em: 20 abr. 2024.

COHEN, Ernesto; FRANCO, Rolando. **Avaliação de projetos sociais**. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

COUTO, Vinicius Assis; ROCHA, Rafael Lacerda Silveira; RIBEIRO, Ludmila Mendonça Lopes; SILVEIRA, Andrea Maria. Intersetorialidade e ações de combate à violência contra a mulher. **Revista Estudos Feministas**, v. 26, n. 2, p. e45859, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1806-9584-2018v26n245859>. Acesso em: 17 nov. 2024.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto n.º 42.808, de 14 de dezembro de 2021**. Dispõe sobre a criação e o funcionamento da Rede Distrital de Proteção à Mulher em situação de violência doméstica e familiar. Brasília: GDF, 2021. Disponível em: [https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/87aa28799f1f47b9b1983b56286f2c1c/Decreto\\_42808\\_14\\_12\\_2021.html](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/87aa28799f1f47b9b1983b56286f2c1c/Decreto_42808_14_12_2021.html). Acesso em: 21 abr. 2024.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto n.º 45.404, de 11 de janeiro de 2024**. Institui o Programa Resignificar para formação e aperfeiçoamento das Forças de Segurança Pública e Administração Penitenciária do Distrito Federal, em violência contra a mulher. Brasília: GDF, 2024. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/df/decreto-n-45404-2024-distrito-federal-institui-o-programa-ressignificar-para-formacao-e-aperfeicoamento-das-forcas-de-seguranca-publica-e-administracao-penitenciaria-do-distrito-federal-em-violencia-contra-a-mulher>. Acesso em: 21 abr. 2024.

DISTRITO FEDERAL. **Plano Plurianual – PPA do Distrito Federal para o quadriênio 2020-2023**. Brasília: GDF, 2020. Disponível em: <https://www.seplad.df.gov.br/plano-plurianual-2020-2023>. Acesso em: 8 out. 2023.

DISTRITO FEDERAL. **Plano Plurianual do Distrito Federal PPA 2024-2027**. Brasília: GDF, 2023. Disponível em: <https://www.economia.df.gov.br/wp-content/uploads/2023/03/ANEXOS-I-II-III-e-IV-CONSOLIDADOS-PARA-PUBLICACAO.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2024.

FARIA, Carlos Aurélio Pimenta de. A política da avaliação de políticas públicas. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 20, n. 59, p. 97-109, out. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbcsoc/a/dHQ6MVmWkGqbKQ6DrSP9shg/>. Acesso em: 15 out. 2023.

FBSP – FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2023**. Coordenação de Samira Bueno e Renato Sérgio Lima. Brasília: FBSP, 2023. n. 17. Disponível em <https://apidspace.universilab.com.br/server/api/core/bitstreams/a6c693ef-2396-4504-bd76-9e3062c82704/content>. Acesso em: 20 abr. 2024.

FBSP – Fórum Brasileiro de Segurança Pública. **Práticas de enfrentamento à violência contra as mulheres: experiências desenvolvidas pelos profissionais de segurança pública e do sistema de justiça – Casoteca**. São Paulo: FBSP, 2017. v. 1. Disponível em: <https://fbpsv01.forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/sites/4/2022/09/casoteca-2017.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2024.

FBSP – Fórum Brasileiro de Segurança Pública. **Práticas de enfrentamento à violência contra as mulheres: experiências desenvolvidas pelos profissionais de segurança pública e do sistema de justiça – Casoteca**. São Paulo: FBSP, 2019. v. 3. Disponível em: <https://fbpsv01.forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/sites/4/2022/09/casoteca-2019.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2024.

FRONZA, Claudia Sombrio; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Avaliação e análise de políticas públicas: uma distinção necessária. **Argumentum**, v. 7, n. 2, p. 103-116, jul./dez. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.18315/argumentum.v7i2.10356>. Acesso em: 15 out. 2023.

GOMES Iracema Costa Ribeiro; LIRA Margaret Olinda de Souza Carvalho; RODRIGUES, Vanda Palmarella; VILELA, Alba Benemérita Alves. Representações sociais de mulheres em situação de violência doméstica sobre assistência jurídica. **Revista Cuidarte**, v. 11, n. 1, p. 1-17, fev./abr. 2020. Disponível em: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/927>. Acesso em: 21 jan. 2024.

GUBA, Egon G.; LINCOLN, Yvonna Sessions. **Avaliação de quarta geração**. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2011.

HOEPERS, Aline Daniele; TOMANIK, Eduardo Augusto. (Co)construindo sentidos: o grupo como dispositivo de enfrentamento à violência doméstica contra as mulheres. **Psicologia & Sociedade**, v. 31, p. e214338, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1807-0310/2019v31i214338>. Acesso em: 17 nov. 2024.

JANNUZZI, Paulo de Martino. Considerações sobre o uso, mau uso e abuso dos indicadores sociais na formulação e avaliação de políticas públicas municipais. **Políticas Públicas**

**Municipais e Indicadores Sociais**, v. 36, n. 1, p. 51-72, jan./fev. 2002. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/6427/5011>. Acesso em: 14 set. 2023.

JANNUZZI, Paulo de Martino. Indicadores para diagnóstico, monitoramento e avaliação de programas sociais no Brasil. **Revista do Serviço Público**, v. 56, n. 2, p. 137-160, abr./jun. 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.21874/rsp.v56i2.222>. Acesso em: 14 set. 2023.

KÜCHEMANN, Berlindes Astrid; BANDEIRA, Lourdes Maria; ALMEIDA, Tânia Mara Campos de. A categoria gênero nas Ciências Sociais e sua interdisciplinaridade. **Revista do CEAM – Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares**. v. 3, n. 1, p. 63-81, 2015. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistadoceam/article/view/10046>. Acesso em: 26 maio 2023.

LEMOS, Maria Panisson Kaltbach; LUIZA, Vera Lúcia. Política de práticas integrativas em saúde do DF-Brasil: estudo de avaliabilidade. **Saúde em Debate**, v. 47, n. 137, p. 116-132, abr./jun. 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/RtLRPWnXbTdCTXDx8CWy5YR/>. Acesso em: 19 fev. 2024.

LISBOA, Teresa Klebia; ZUCCO, Luciana Patrícia. Os 15 anos da Lei Maria da Penha. **Revista Estudos Feministas**, v. 30, n. 2, p. 1-12, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ref/a/BzPqkz9dj8zs9V39X8djsvK/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 maio 2023.

LORENZO, Rocío Alonso; LINS, Beatriz Accioly. The act of listening to “battered” women: an ethnographic comparison of police and emergency responses in São Paulo, Brazil. **Latin American Research Review**, v. 53, n. 1, p. 96-110, 2018. Disponível em: <https://www.cambridge.org/core/journals/latin-american-research-review/article/act-of-listening-to-battered-women-an-ethnographic-comparison-of-police-and-emergency-responses-in-sao-paulo-brazil/6943BC56C8B343BC909CB07395B3FC76>. Acesso em: 21 maio 2023.

MARQUES, Eduardo; FARIA, Carlos Aurélio Pimenta de (org.) **A política pública como campo interdisciplinar**. São Paulo: Unesp; Rio de Janeiro: Fiocruz, 2018.

MCLAUGHLIN, John A.; JORDAN, Gretchen B. Using logic models. In: WHOLEY, Joseph S.; HATRY, Harry P.; NEWCOMER, Kathryn E. (org.). **Handbook of practical program evaluation**. 3. ed. São Francisco: Josey-Bass, 2010. p. 55-80. Disponível em: <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/ewalps/teksty/mclaughlin.pdf>. Acesso em: 7 abr. 2024.

MELLAZO, Everaldo Santos. Problematizando o conceito de políticas públicas: desafios à análise e à prática do planejamento e da gestão. **Revista Tópos**, v. 4, n. 2, p. 9-32, 2010. Disponível em: <https://revista.fct.unesp.br/index.php/topos/article/view/2253>. Acesso em: 15 out. 2023.

MONTSERRAT, Sagot Rodrigues. **La ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina**: estudios de caso en diez países. Washington, D.C.: Pan American Health Organization, 2000. Disponível em: <https://www.paho.org/es/documentos/ruta-critica-mujeres-afectadas-por-violencia-intrafamiliar-america-latina-estudios-caso>. Acesso em: 23 jun. 2024.

MUNARETTO, Lorimar Francisco; CORRÊA, Hamilton Luiz; CUNHA, Júlio Araújo Carneiro da. Um estudo sobre as características do Método Delphi e de grupo focal, como

técnicas na obtenção de dados em pesquisas exploratórias. **Revista de Administração da UFSM**, v. 6, n. 1, p. 9-24, jan./mar. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reaufsm/article/view/6243>. Acesso em: 25 maio 2024.

NETTO, Leônidas de Albuquerque; MOURA, Maria Aparecida Vasconcelos; ARAÚJO, Carla Luzia França; SOUZA, Maria Helena do Nascimento; SILVA, Giuliana Fernandes e. As redes sociais de apoio às mulheres em situação de violência pelo parceiro íntimo. **Texto & Contexto – Enfermagem**, v. 26, n. 2, p. e07120015, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/xmcyKxfMc3mBswmvzNPbXdw/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 21 maio 2023.

NOVO-CORTI, Isabel; VARELA-CANDAMIO, Laura; CIDONCHA-GÓMEZ, Maria Antônia. Los recursos de la administración pública para combatir la violencia de género: la importancia de los centros de información a la mujer (CIM). **Atlantic Review of Economics**, v. 2, p. 1-26, 2017. Disponível em: <https://www.proquest.com/docview/1984809354?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>. Acesso em: 20 maio 2023.

OLIVEIRA, Marcela Paula Conceição de Andrade; GONTIJO, Daniela Tavares; SCHNEIDER, Daniela Ribeiro; SAMICO, Isabella Chagas. Avaliação do programa descolado na prevenção do uso de drogas no contexto escolar. **Saúde em Debate**, v. 47, n. 136, p. 68-82, jan./mar. 2023. Disponível em: <https://www.saudeemdebate.org.br/sed/article/view/7759>. Acesso em: 29 nov. 2023.

PASINATO, Wania. Oito anos de Lei Maria da Penha. **Revista Estudos Feministas**, v. 23, n. 2, p. 533-545, ago. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ref/a/kYRfBhW3593JLyc3MLGGGws/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 21 maio 2023.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Delegacia Eletrônica**. Brasília: PCDF, 2024a. Disponível em: <https://www.pcdf.df.gov.br/servicos/delegacia-eletronica>. Acesso em: 21 abr. 2024.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Plano estratégico institucional: Programa Avançar – 2º Ciclo (2019-2023)**. Brasília: PCDF, 2021. Disponível em: [https://www.pcdf.df.gov.br/images/conteudo/gci/DIPLANE/PEI\\_REVISAO\\_2021.pdf](https://www.pcdf.df.gov.br/images/conteudo/gci/DIPLANE/PEI_REVISAO_2021.pdf). Acesso em: 29 mar. 2024.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Plano estratégico institucional: Programa Avançar: 3º Ciclo (2024-2027)**. Brasília: PCDF, 2024b. Disponível em: [https://www.pcdf.df.gov.br/images/conteudo/institucional/Gestao\\_Estrategica/PEI\\_SITE.pdf](https://www.pcdf.df.gov.br/images/conteudo/institucional/Gestao_Estrategica/PEI_SITE.pdf). Acesso em: 29 mar. 2024.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Portaria n.º 35, de 3 de abril de 2020**. Institui os Núcleos Integrados de Atendimento à Mulher – Nuiams no âmbito da Polícia Civil do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília: PCDF, 2020. Disponível em: [https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/607eb005f20946878d1b2410813bc43a/Portaria\\_35\\_03\\_04\\_2020.html](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/607eb005f20946878d1b2410813bc43a/Portaria_35_03_04_2020.html). Acesso em: 21 abr. 2023.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Relatório integrado de gestão 2023**. Brasília: PCDF, 2024c. Disponível em:

[https://www.pcdf.df.gov.br/images/conteudo/gci/DIPLANE/TRANSPARENCIA/RELATORIO\\_GESTAO\\_2023.pdf](https://www.pcdf.df.gov.br/images/conteudo/gci/DIPLANE/TRANSPARENCIA/RELATORIO_GESTAO_2023.pdf). Acesso em: 11 maio 2023.

PEREIRA, Breno Augusto Diniz; CKAGNAZAROFF, Ivan Beck. Contribuições para consolidação da new public governance: identificação das dimensões para sua análise.

**Cadernos EBAPE.BR**, v. 19, n. 1, p. 111-122, jan. 2021. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/cebape/a/sBzSjKpmWBRj85T87WbCyFw/?lang=pt#>. Acesso em: 30 abr. 2023.

PUGA, Vera Lúcia. Violência de gênero/intolerância. *In*: COLLING, Ana Maria; TEDESCHI, Losandro Antonio (org.). **Dicionário crítico de gênero**. 2. ed. Dourados: Editora da Universidade Federal da Grande Dourados, 2019. p. 715-718. Disponível em: <https://omp.ufgd.edu.br/omp/index.php/livrosabertos/catalog/view/2/2/29>. Acesso em: 5 maio 2024.

RICO, Elizabeth Melo (org.). **Avaliação de políticas sociais: uma questão de debate**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

ROCHA, Bianca Nunes Guedes do Amaral; UCHOA, Severina Alice da Costa. Avaliação da atenção humanizada ao abortamento: um estudo de avaliabilidade. **Physis Revista de Saúde Coletiva**, v. 23, n. 1, p. 109-127, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/physis/a/SVz7rvLp6pN7g6ktGdsGjK/?lang=pt>. Acesso em: 1 out. 2023.

SAL, Victoria. **Diccionario ideológico feminista**. Barcelona: Icaria, 2001. v. 2.

SAMPIERI, Hernández Roberto; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María del Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. Tradução de Daisy Vaz de Moraes. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANI, Ana Isabel; COELHO, Alexandra; MANITA, Celina. Intervenções em situações de violência doméstica: atitudes e crenças de policiais. **Psychology, Community & Health**, v. 7, n. 1, p. 72-86, set. 2018. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/327942932\\_Intervencao\\_em\\_Situacoes\\_de\\_Violencia\\_Domestica\\_Atitudes\\_e\\_Crenças\\_de\\_Policias](https://www.researchgate.net/publication/327942932_Intervencao_em_Situacoes_de_Violencia_Domestica_Atitudes_e_Crenças_de_Policias). Acesso em: 21 maio 2023.

SANI, Ana Isabel; MORAIS, Cristina. A polícia no apoio às vítimas de violência doméstica: estudo exploratório com polícias e vítimas. **Direito e Democracia**, v. 16, n. 1, p. 5-18, jan./jun. 2015. Disponível em: <http://www.periodicos.ulbra.br/index.php/direito/article/view/2282/2081>. Acesso em: 21 maio 2023.

SANTOS, Ana Pereira dos; BEVILACQUA, Paula Dias; MELO, Cristiane Magalhães. Atendimento à mulher em situação de violência: construção participativa de um protocolo de trabalho. **Saúde em Debate**, v. 44, n. 125, p. 569-579, abr./jun. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/dBNjFTxJBvVG83Q53hXS8Pw/?lang=pt#>. Acesso em: 21 maio 2023.

SANTOS, Cecília MacDowell. Curto-circuito, falta de linha ou na linha? Redes de enfrentamento à violência contra mulheres em São Paulo. **Revista Estudos Feministas**, v. 23, n. 2, p. 577-600, maio/ago. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ref/a/GmQ6rgnWCrhfFRHFgRxXCmL/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 21 maio 2023.

SANTOS, Cecília MacDowell. Da delegacia da mulher à Lei Maria da Penha: lutas feministas e políticas públicas sobre violência contra mulheres no Brasil. **Centro de Estudos Sociais Laboratório Associado**, n. 301, mar. 2008. Disponível em:

[https://www.researchgate.net/publication/277237513\\_Da\\_Delegacia\\_da\\_mulher\\_a\\_Lei\\_Maria\\_da\\_Penha\\_Lutas\\_feministas\\_e\\_politicas\\_publicas\\_sobre\\_violencia\\_contra\\_mulheres\\_no\\_Brasil](https://www.researchgate.net/publication/277237513_Da_Delegacia_da_mulher_a_Lei_Maria_da_Penha_Lutas_feministas_e_politicas_publicas_sobre_violencia_contra_mulheres_no_Brasil). Acesso em: 20 maio 2023.

SILVA, Greciane Soares da; SAMICO, Isabella; DUBEUX, Luciana Santos; FELISBERTO, Eronildo. Redes de atenção às urgências e emergências: pré-avaliação das unidades de pronto atendimento (Upas) em uma região metropolitana do Brasil. **Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil**, v. 12, n. 4, p. 445-458, out./dez. 2012. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rbsmi/a/SxZkZMhXVCKKVK6v6HcKPy/#>. Acesso em: 17 fev. 2024.

SILVA, Mônica Eulália da. Autoridade. *In*: CASTRO, Carmem Lúcia Freitas de; GONTIJO, Cynthia Rúbia Braga; AMABILE, Antônio Eduardo de Noronha (org.). **Dicionário de políticas públicas**. Barbacena: Eduemg, 2012. p. 38-41. Disponível em:

<http://bd.camara.leg.br/bd/handle/bdcamara/13076>. Acesso em: 20 jul. 2024.

SOARES, Joannie dos Santos Fchinelli; LOPES, Marta Julia Marques. Experiências de mulheres em situação de violência em busca de atenção no setor de saúde e na rede intersetorial. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**, v. 22, n. 66, p. 789-800, jul./set. 2018. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/icse/a/6qJ6qSmHMPZD4ZP4qwX8NVy/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 21 maio 2023.

SOUZA, Fernando César Lima de; CARVALHO, José Werick de; ANDRADE, Ana Carolina Litran; ABREU, Lucijane Monteiro de. Avaliação dos impactos do Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher I/PCDF. *In*: SOUZA JÚNIOR, Celso Vila Nova de; ABREU, Lucijane Monteiro de; MIRANDA, Luciana de Olivera; MATOS, John de Castro (org.). **Gestão pública contemporânea: desafios e práticas inovadoras**. Brasília: Sergipe Soluções Gráficas, 2023.

SOUZA, Lídio de; CORTEZ, Mirian Beccheri. A delegacia da mulher perante as normas e leis para o enfrentamento da violência contra a mulher: um estudo de caso. **Revista de Administração**, v. 48, n. 3, p. 621-639, jun. 2014. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rap/a/tKZJGXH95v3FZtWSd87PYyG/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 21 maio 2023.

SOUZA, Luís Eugênio Portela Fernandes; SILVA, Ligia Maria Vieira da; HARTZ, Zulmira Maria de Araújo. Conferência de consenso sobre a imagem-objetivo da descentralização da atenção à saúde no Brasil. *In*: HARTZ, Zulmira Maria de Araújo; SILVA, Ligia Maria Vieira da (org.). **Avaliação em saúde: dos modelos teóricos à prática na avaliação de programas e sistemas de saúde**. Salvador: Edufba; Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005. p. 65-102. Disponível em:

<https://books.scielo.org/id/xzdnf/pdf/hartz-9788575415160-05.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2024.

SOUZA, Marjane Bernardy; SILVA, Maria Fernanda da. Estratégias de enfrentamento de mulheres vítimas de violência doméstica: uma revisão da literatura brasileira. **Pensando Família**, v. 23, n. 1, p. 153-166, jan./jun. 2019. Disponível em

[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-494X2019000100012&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-494X2019000100012&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 15 jan. 2023.

SOUZA, Tatiana Machiavelli Carmo; SANTANA, Flávia Resende Moura; MARTINS, Thais Ferreira. Violência contra a mulher, polícia civil e políticas públicas. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, v. 13, n. 4, p. 1-13, out./dez. 2018. Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-89082018000400003&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-89082018000400003&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 7 abr. 2023.

TAVARES, Márcia Santana. Roda de conversa entre mulheres: denúncias sobre a lei maria da penha e descrença na justiça. **Revista de Estudos Feministas**, v. 23, n. 2, p. 547-559, maio/ago. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/ref/article/view/38875>. Acesso em: 21 maio 2023.

THURSTON, Wilfreda E.; POTVIN; Louise. Evaluability assessment: a tool for incorporating evaluation in social change programmes. **Evaluation**, v. 9, n. 4, p. 453-469, out. 2003. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/135638900300900406>. Acesso em: 13 fev. 2024.

THURSTON, Wilfreda E.; RAMALIU, Anila. Evaluability assessment of a survivors of torture program: lessons learned. **The Canadian Journal of Program Evaluation**, v. 20, n. 2, p.1-25, 2005. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5005818/mod\\_resource/content/1/Thurston%20We%20ramalii%20A%20Evaluability%20assessment%20os%20survivors%20of%20torture%20program.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5005818/mod_resource/content/1/Thurston%20We%20ramalii%20A%20Evaluability%20assessment%20os%20survivors%20of%20torture%20program.pdf). Acesso em: 13 fev. 2024.

TJDFT – TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. **Rede de Proteção às Mulheres**. Brasília: TJDFT, 2024. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/o-nucleo-judiciario-da-mulher/rede-de-protecao-a-mulher>. Acesso em: 28 maio 2024.

TREVISAN, Michael S.; HUANG, Yi Min. Evaluability assessment: a primer. **Practical Assessment, Research & Evaluation**, v. 8, n. 20, 2002. Disponível em: <https://openpublishing.library.umass.edu/pare/article/id/1473/>. Acesso em: 3 mar. 2024.

UN WOMEN. **How to manage gender responsive evaluation: evaluation handbook**. New York: United Nations Women Independent Evaluation Office, 2015. Disponível em: <https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2015/4/un-women-evaluation-handbook-how-to-manage-gender-responsive-evaluation>. Acesso em: 3 mar. 2024.

VEIGA, Ana Maria; PEDRO, Joana Maria. Gênero. In: COLLING, Ana Maria; TEDESCHI, Losandro Antonio (org.). **Dicionário crítico de gênero**. 2. ed. Dourados: Editora UFGD, 2019. p. 330-333. Disponível em: <https://omp.ufgd.edu.br/omp/index.php/livrosabertos/catalog/view/2/2/29>. Acesso em: 15 jun. 2024.

VIEIRA, Elisabeth Meloni; HASSE, Mariana. Percepções dos profissionais de uma rede intersetorial sobre o atendimento a mulheres em situação de violência. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**, v. 21, n. 60, p. 52-62, jan./out. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/GXcfNwpDWsKM4rmmnVPf7Ln/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 21 maio 2023.

WATTS, Brad R.; WASHINGTON, Heather M. Adaptation and use of a five-task model for evaluability assessment. **Journal of Multidisciplinary Evaluation**, v. 12, n. 27, 2016. Disponível em <http://www.jmde.com>. Acesso em: 14 out. 2023.

## ANEXO A – Autorização para coleta de dados

### CARTA DE APRESENTAÇÃO

Brasília – DF, 18 de outubro de 2024.

Ao Exmo. Sr.  
José Werick de Carvalho,  
Delegado-Geral da Polícia Civil do Distrito Federal

Senhor Delegado-Geral,

A mestrande Ana Carolina Litran Andrade, Delegada de Polícia Civil do Distrito Federal, regularmente matriculada no Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Faculdade de Planaltina da Universidade de Brasília (PPGP/FUP/UnB) sob o número 231116348, desenvolve sua dissertação de mestrado na área de Instrumentos de Monitoramento e Avaliação da Gestão Pública, cujo projeto de pesquisa é intitulado: Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher da Polícia Civil do Distrito Federal: um estudo de avaliabilidade.

Com o intuito de viabilizar a realização da pesquisa empírica, solicita-se a anuência de Vossa Excelência no sentido de conceder à pesquisadora Ana Carolina Litran Andrade autorização para a realização de pesquisa documental, acesso aos dados do NUIAM e oficina com participantes do núcleo nessa Instituição.

Ressalta-se que as informações obtidas serão utilizadas tão somente para fins acadêmicos, conforme estabelecido por critérios éticos de pesquisa, ressaltando, ainda, que os indivíduos participantes, em nenhuma hipótese, serão identificados.

Atenciosamente,

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** MAURO EDUARDO DEL GROSSI  
Data: 24/10/2024 11:36:15-0300  
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Prof.º Dr. Mauro Eduardo Del Grossi  
Orientador do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública –  
PPGP/FUP/UnB  
Matrícula UnB 1014285

## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO INSTITUCIONAL

Ao Exmo. Sr.

José Werick de Carvalho,

Delegado-geral da Polícia Civil do Distrito Federal

Senhor Delegado-Geral,

A presente pesquisa será realizada pela mestranda Ana Carolina Litran Andrade, Delegada de Polícia Civil do Distrito Federal, regularmente matriculada no Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Faculdade de Planaltina da Universidade de Brasília (PPGP/FUP/UnB) sob o número 231116348, como requisito para obtenção do título de mestre em gestão pública, sob a orientação e supervisão do Prof.º Dr. Mauro Eduardo Del Grossi.

Informamos que, pela natureza da pesquisa, a participação dessa Instituição não acarretará quaisquer custos ou danos. Ressalta-se, ainda, que qualquer outra informação sobre o assunto poderá ser fornecida a qualquer momento pela pesquisadora ou pelo professor orientador.

A pesquisa intitulada “Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher da Polícia Civil do Distrito Federal: um estudo de avaliabilidade” tem como objetivo propor melhorias na avaliação de programas institucionais.

O estudo em questão será realizado por meio de pesquisa mista, associada à realização de pesquisa documental e oficina com a participação de colaboradores e policiais que trabalham no NUIAM existente na Delegacia da Mulher I.

Dessa forma, o presente termo tem como objetivo pedir autorização a Vossa Excelência para a realização desta pesquisa, bem como esclarecê-lo sobre os objetivos deste estudo.

Após a conclusão da pesquisa, prevista para fevereiro de 2025, a dissertação contendo todos os dados e conclusões, no formato eletrônico, será disponibilizada para a consulta na Biblioteca Central da Universidade de Brasília e uma via em meio físico será encaminhada à Polícia Civil do Distrito Federal.

Agradecemos, desde já, a autorização concedida por essa PCDF, ao tempo em que reforçamos a importância desta pesquisa e de sua colaboração para a construção do conhecimento sobre o assunto.

Brasília – DF, 18 de outubro de 2024.

gov.br Documento assinado digitalmente  
MAURO EDUARDO DEL GROSSI  
Data: 24/10/2024 11:37:57-0300  
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

ANA CAROLINA LITRAN  
ANDRADE:8108835313  
Assinado de forma digital por ANA CAROLINA  
LITRAN ANDRADE:8108835313  
Data: 2024.10.24 11:15:55 -0102

Prof.º Dr. Mauro Mauro Eduardo Del Grossi  
Professor Orientador PPGP/FUP/UnB  
Matrícula UnB 1014285

Ana Carolina Litran Andrade  
Aluna Pesquisadora  
Matrícula UnB 231116348

Tendo ciência das informações contidas neste Termo de Consentimento Institucional, eu, BENITO AUGUSTO GALIANI TIEZZI,  
ocupante do cargo de DELEGADO-GERAL ADJUNTO,  
autorizo a aplicação desta pesquisa nesta Instituição.

Brasília – DF, 18 de outubro de 2024.

---

NOME: Benito Augusto Galiani Tiezzi  
CARGO: Delegado-Geral Adjunto  
FUNÇÃO: Matrícula: 47.175-5

## APÊNDICE A – Folder e infográficos com dados do Nuiam

**POSTOS DE ATENDIMENTO DO NUIAM**

**DEAM I**  
EQS 204/205 – Asa Sul  
BRASÍLIA/DF  
Telefone: (61) 98362-5673  
2ª a 6ª de 13h às 18h

**06ª DELEGACIA DE POLÍCIA**  
QD 33 AES/PARANOÁ/DF  
Telefone: (61)3207-6801  
2ª e 4ª feiras de 13h às 18h

**11ª DELEGACIA DE POLÍCIA**  
3ª Av, AE 03, lote G  
NÚCLEO BANDEIRANTE/DF  
Telefones: (61) 3207-7103/7057  
2ª e 4ª feiras de 13h às 18h

**29ª DELEGACIA DE POLÍCIA**  
SCHF, QS 06, lote A  
RIACHO FUNDO/DF  
Telefones: (61) 98362-1642  
(61)3207-8306/8304  
2ª e 4ª feiras de 13h às 18h

**38ª DELEGACIA DE POLÍCIA**  
Rua 04, Chácara 192  
VICENTE PIRES/DF  
Telefone: (61) 3207-8800  
2ª e 4ª feiras de 13h às 18h



**POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL**

**NUIAM**  
Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher

Coordenação  
Telefone: (61) 3207-4618  
E-mail: gabdg-nuiam@pcdf.df.gov.br



197  
Disque-denúncia

**NUIAM**



**PCDFCIDADÃ**  
NÚCLEO INTEGRADO DE ATENDIMENTO À MULHER



### NÚCLEO INTEGRADO DE ATENDIMENTO À MULHER

#### NUIAM

O Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher (NUIAM) é uma iniciativa da Polícia Civil do DF para enfrentamento à violência contra a mulher, em parceria com os Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (TJDFT), com as Promotorias de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher (MPDFT) e Coordenadoria Executiva de Medidas Alternativas (CEMA/MPDFT), bem como com outras instituições governamentais, instituições de ensino superior e sociedade civil organizada.

O NUIAM busca prestar um atendimento mais humanizado e eficiente às mulheres, com espaços adaptados e reservados, onde elas poderão registrar a ocorrência policial e receber atendimento jurídico e psicossocial.

#### O NUIAM INVESTE EM:

- Capacitação e sensibilização dos policiais civis que realizam atendimento às mulheres vítimas de violência nas delegacias;
- Celebração de acordos de cooperação técnica com instituições de ensino superior e do terceiro setor;
- Fortalecimento dos laços com a rede de enfrentamento à violência contra a mulher.

#### O espaço NUIAM conta com:

- Espaço reservado para acolhimento psicológico;
- Brinquedoteca;
- Ambiente acolhedor.

#### PRINCIPAIS SERVIÇOS DO NUIAM

##### • Registro de Ocorrência Policial

Realizado, preferencialmente, por policial civil do sexo feminino, em ambiente reservado, distinto do plantão da unidade policial, garantindo maior privacidade à mulher.

##### • Atendimento psicossocial

Prestado por psicólogas e assistentes sociais, bem como estagiárias devidamente supervisionadas, em ambiente privativo, de modo a preservar a intimidade da mulher, com possibilidade de acompanhamento psicológico, caso necessário, dando sequência ao atendimento inicial de acolhimento.

##### • Atendimento jurídico

Realizado por advogados e estagiários de direito, devidamente supervisionados, que orientarão as vítimas em questões de direito criminal e de família.

# Dados do NUIAM/DEAM I 2021 - 2023

Fonte: formulário NUIAM preenchido pelos parceiros  
Produzido por Ana Carolina Litran Andrade - PPGP/UNB

## Atendimentos 2021 - 2023



Percentual de atendimentos do NUIAM frente ao total de registros de VD

**15,8%** 2021    **15,1%** 2022    **19,0%** 2023

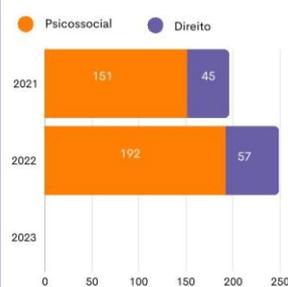
## Perfil das mulheres atendidas em 2021/2022



## Atendimentos por Especialidade



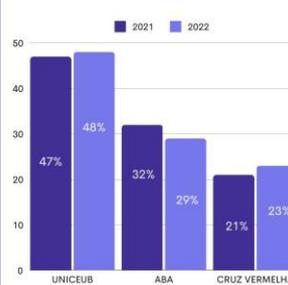
## Número de Encaminhamentos



## Dinâmica dos Atendimentos



## Atendimentos por instituição - 2021/2022



## Atendimentos por entidade - 2023



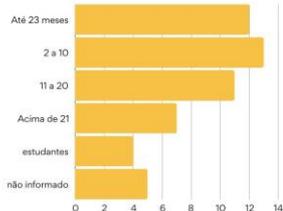
## MAPEAMENTO DAS PERCEPÇÕES E ATITUDES DOS PARTICIPANTES DO NUIAM/DEAM I

Fonte: Questionário de avaliação do NUIAM/DEAM I - aplicado em agosto de 2024  
 Autora: Ana Carolina Litran Andrade - PPGP/UNB

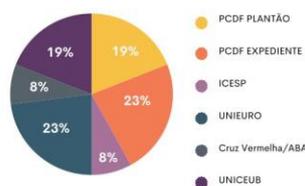
### Perfil dos participantes: 52 pessoas



### Tempo de Profissão



### Instituição do Participante



### Achados da Pesquisa

Os participantes da PCDF tiveram médias mais altas e consistentes, com menor dispersão nas respostas, o que sugere que os policiais tendem a responder de forma mais uniforme e positiva.

COLABORADORES apresentaram maior variabilidade nas respostas e médias mais baixas em diversas perguntas, especialmente na Pergunta 4, sugerindo uma diversidade maior de opiniões ou percepções menos positivas.

Essa análise sugere que os dois grupos têm percepções distintas em várias áreas, especialmente em questões mais polarizadoras, tal como se policiais conhecem outras possibilidades de encaminhamento fora das áreas jurídica e da segurança pública. Interessante explorar as razões dessas divergências, possivelmente investigando fatores contextuais ou organizacionais que afetam as respostas.

### Maior consenso entre os grupos

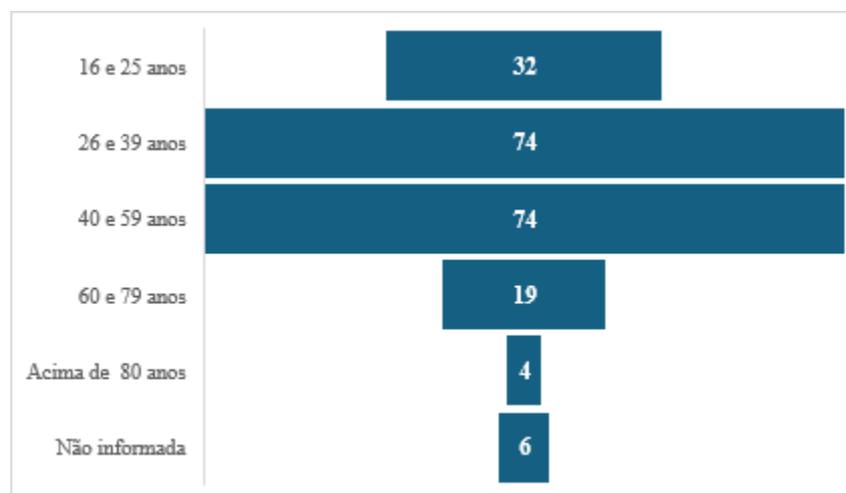
O NUIAM foi, em média, bem avaliado por policiais e colaboradores, em especial quanto ao reconhecimento do NUIAM como um programa que apoia o direito das mulheres, que melhora a compreensão acerca da violência e promove direitos reivindicados por elas.

### Principais pontos negativos

Fatores de contexto que podem comprometer o atendimento do NUIAM: o desconhecimento quanto às outras possibilidades de encaminhamento além da área jurídica e de segurança pública; a falta de compreensão quanto à violência de gênero; a existência de posturas pessoais que expressam crenças e valores que não reconhecem a gravidade da violência doméstica; a falta de interdisciplinaridade para atendimento das demandas apresentadas pelas mulheres e de soluções de continuidade do projeto.

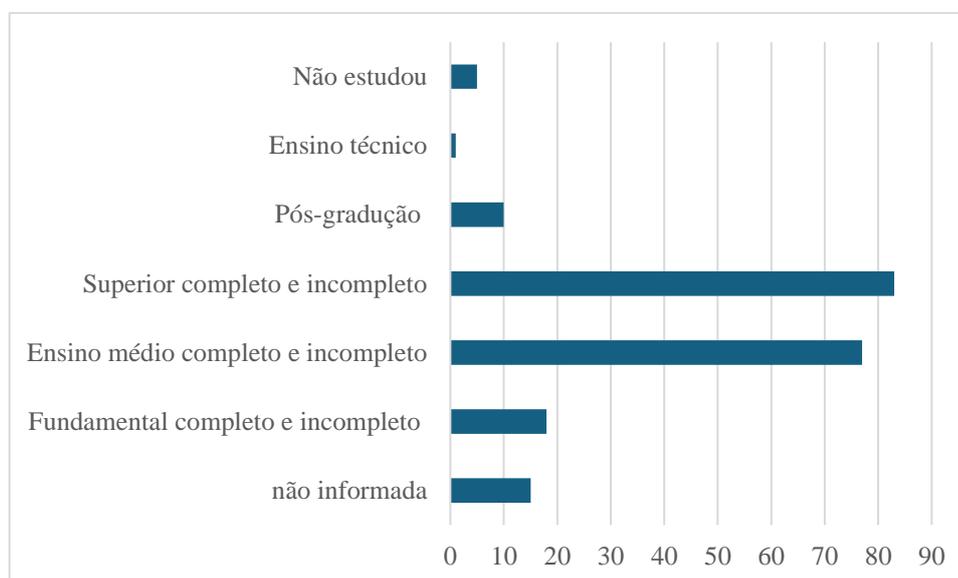
## APÊNDICE B – Dados estatísticos do Nuiam

Gráfico 1 – Idade das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2021)



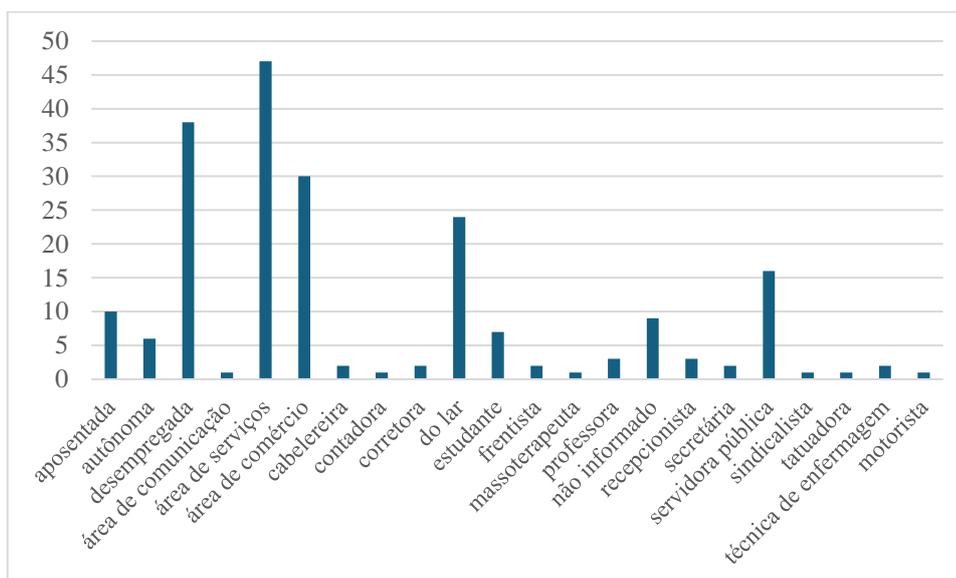
Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Gráfico 2 – Escolaridade das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2021)



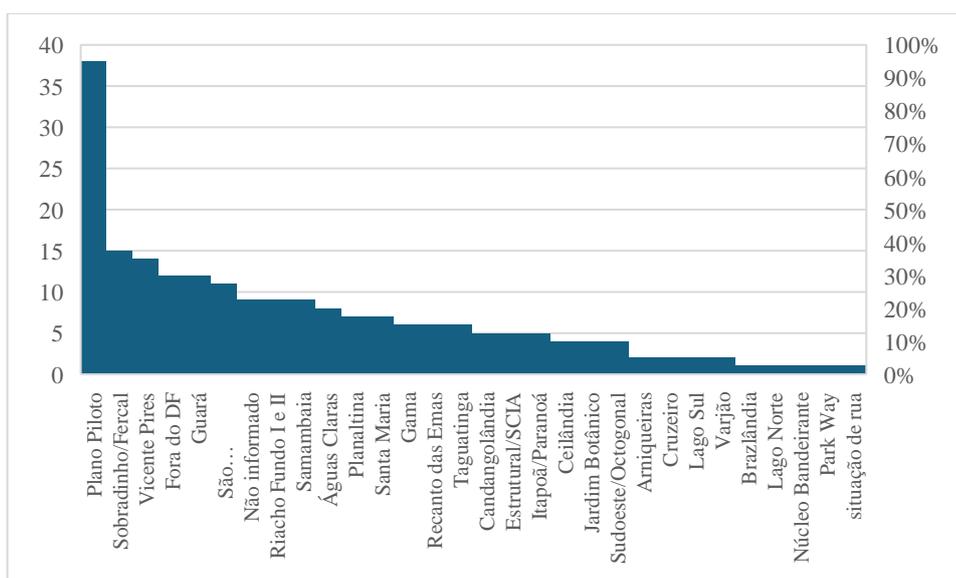
Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Gráfico 3 – Profissão das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2021)



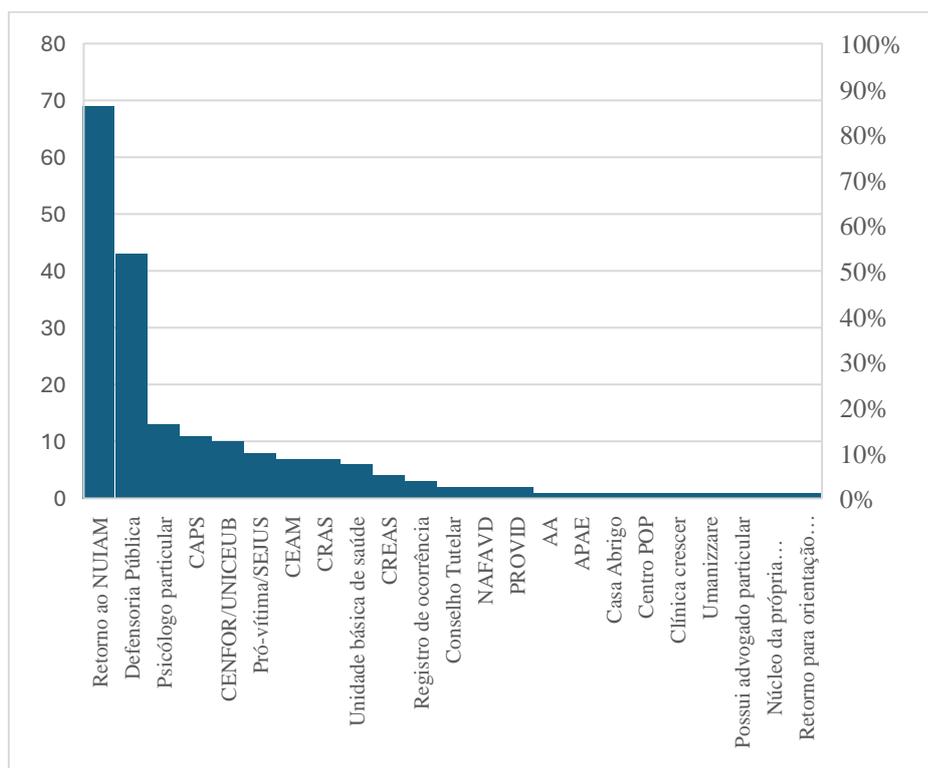
Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Gráfico 4 – Cidade de residência das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2021)



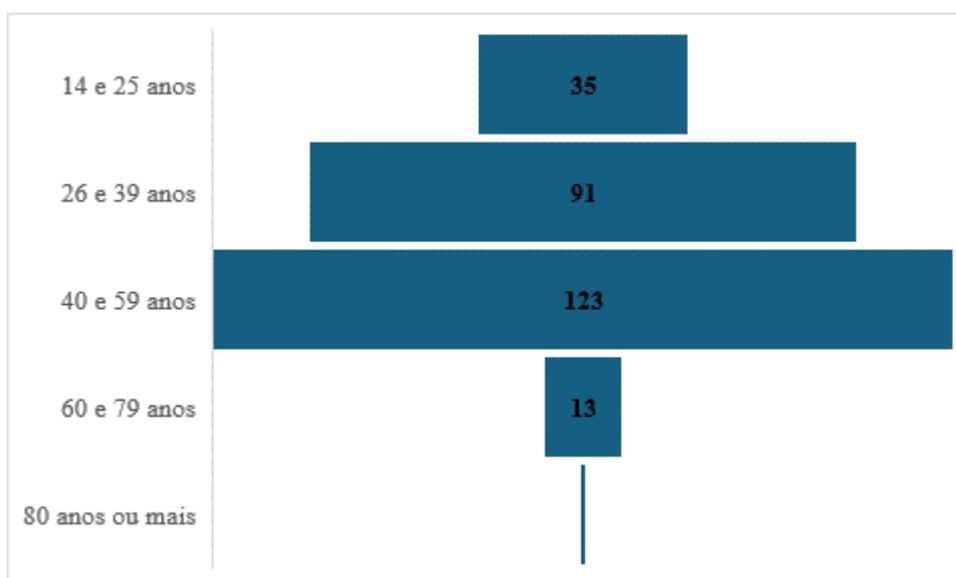
Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Gráfico 5 – Encaminhamentos realizados no Nuiam/Deam I (2021)



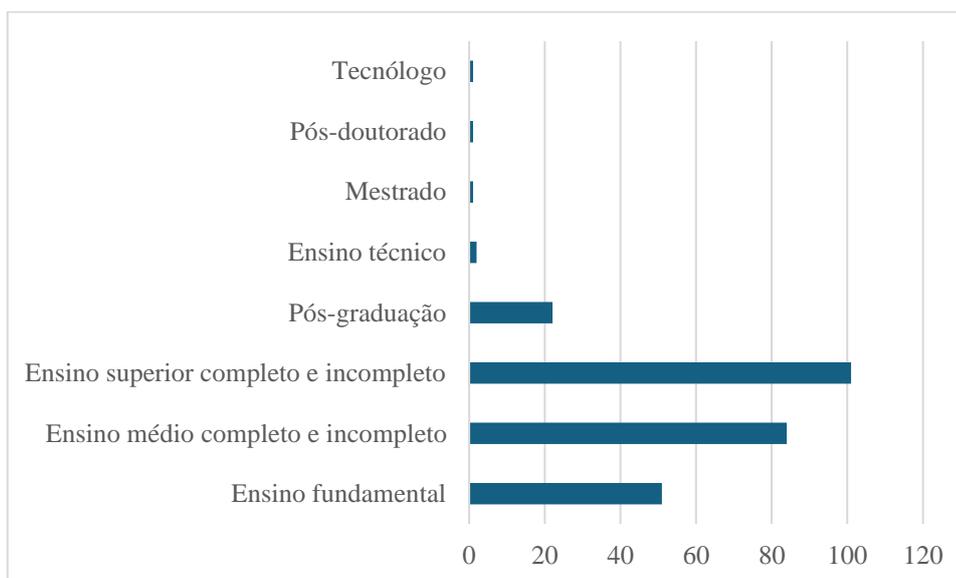
Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Gráfico 6 – Idade das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2022)



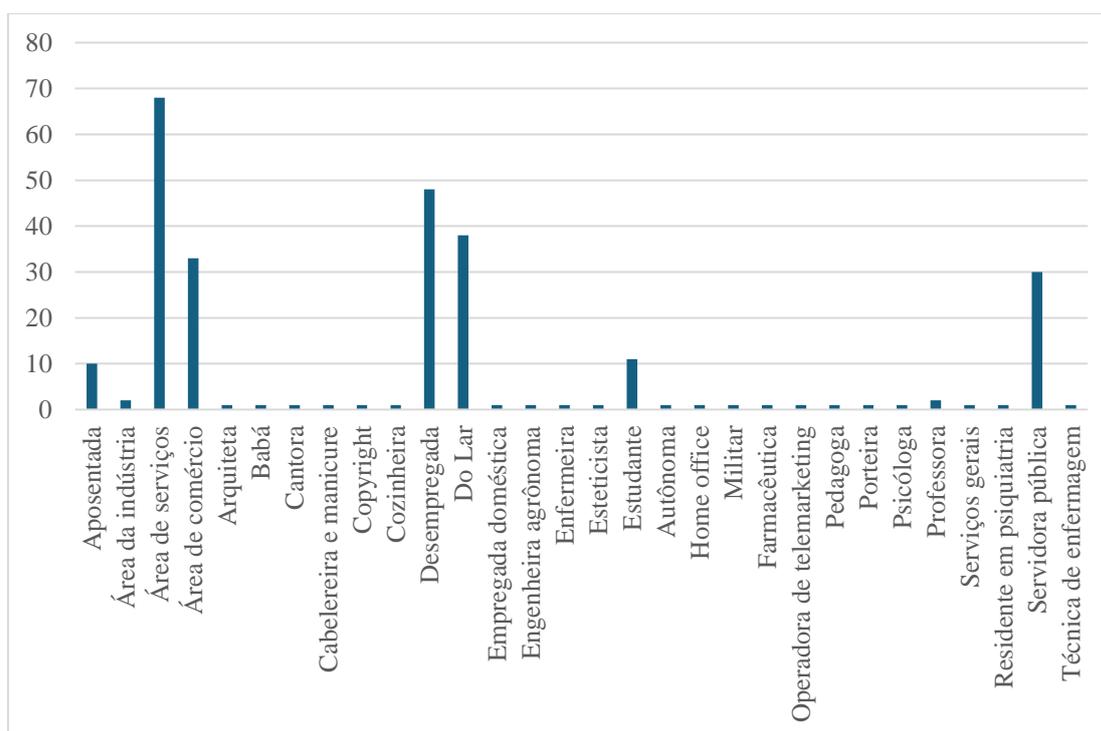
Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Gráfico 7 – Escolaridade das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2022)



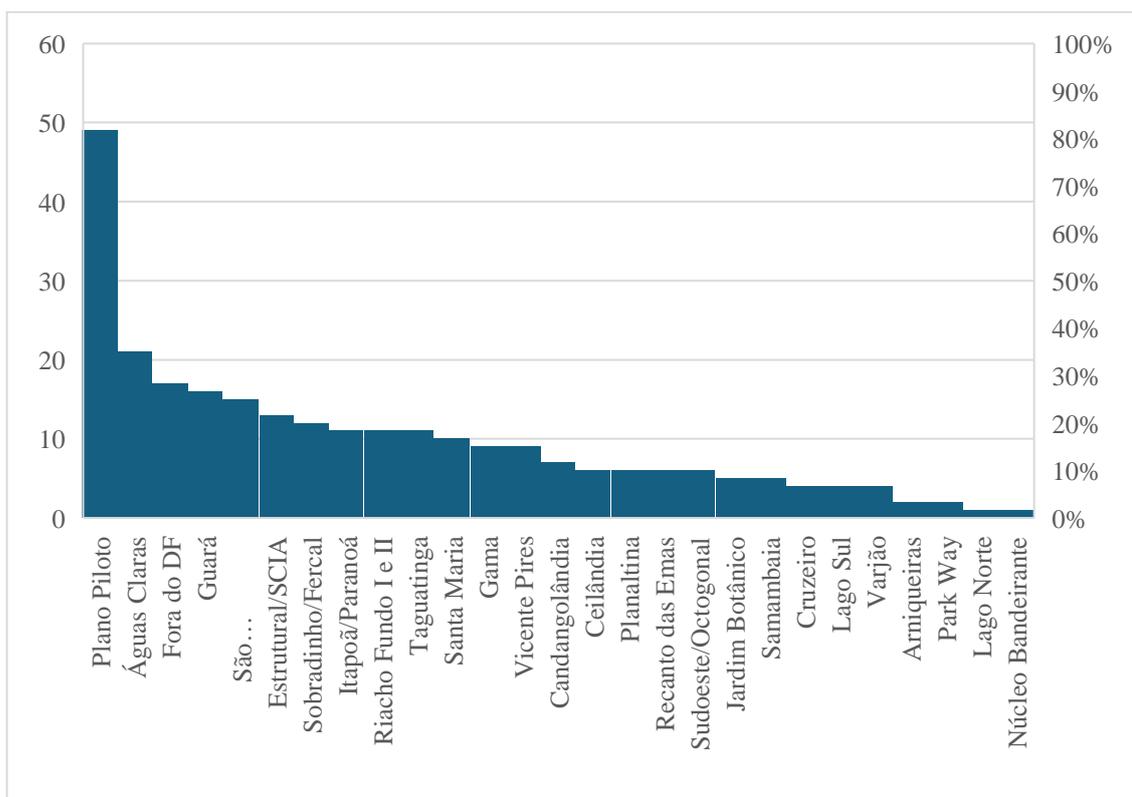
Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Gráfico 8 – Profissão das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2022)



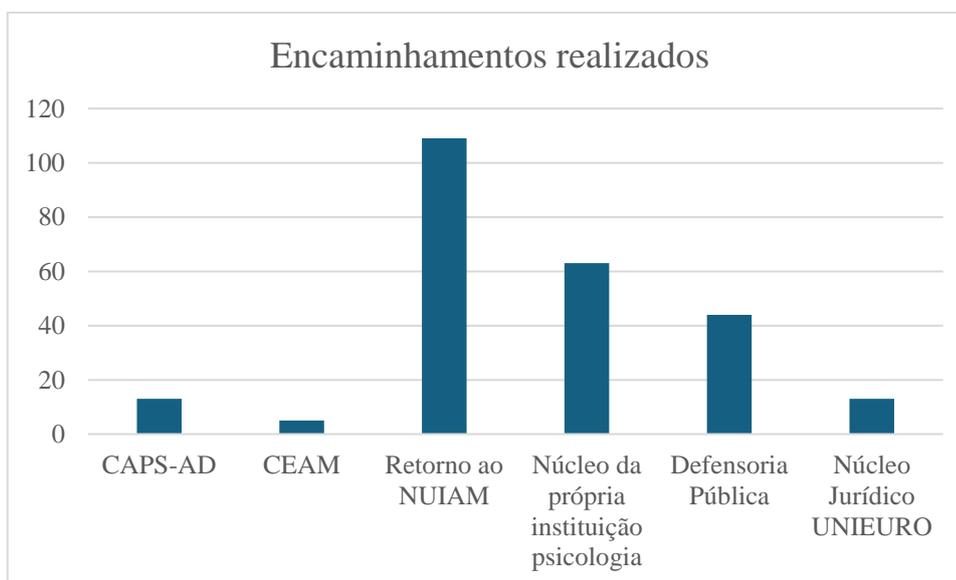
Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Gráfico 9 – Cidade de residência das mulheres atendidas no Nuiam/Deam I (2022)



Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Gráfico 10 – Encaminhamentos realizados no Nuiam/Deam I (2022)



Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

## APÊNDICE C – Resultados do questionário aplicado na Deam I

Tabela 7 – Teste de amostras independentes

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Os profissionais (policiais, colaboradores e gestores) do NUJAM/DEAM I possuem compreensão quanto à violência de gênero e sua transversalidade	Equal variances assumed	5,048	,029	,242	50	,810	,073	,300	-,530	,676
	Equal variances not assumed			,263	46,954	,793	,073	,276	-,483	,628
Você identifica facilidades nas rotinas e práticas do NUJAM/DEAM I decorrentes de posturas pessoais baseadas em crenças e valores que reconhecem a gravidade da violência contra as mulheres	Equal variances assumed	3,232	,078	,326	50	,746	,103	,316	-,533	,739
	Equal variances not assumed			,340	49,935	,735	,103	,303	-,506	,712
Os policiais lotados na DEAM I se identificam como parte integrante da rede de enfrentamento à violência	Equal variances assumed	33,297	,000	2,395	50	,020	,464	,194	,075	,853
	Equal variances not assumed			2,678	40,893	,011	,464	,173	,114	,813
Os policiais lotados na DEAM I conhecem as possibilidades de encaminhamento fora das áreas jurídica e da segurança pública.	Equal variances assumed	12,611	,001	2,803	49	,007	,763	,272	,216	1,311
	Equal variances not assumed			3,092	39,690	,004	,763	,247	,264	1,262
As dúvidas e incertezas apresentadas pelas mulheres que buscam ajuda no NUJAM/DEAM I são ouvidas e levadas em consideração para o encaminhamento das demandas apresentadas.	Equal variances assumed	1,780	,188	,869	50	,389	,173	,199	-,226	,572
	Equal variances not assumed			,926	49,389	,359	,173	,186	-,202	,547
O NUJAM/DEAM I emprega estratégias nos atendimentos de forma a propiciar que a mulher se veja como sujeito de direitos frente às desigualdades existentes nas experiências sociais.	Equal variances assumed	10,322	,002	1,974	50	,054	,418	,212	-,007	,844
	Equal variances not assumed			2,203	41,492	,033	,418	,190	,035	,801
Você identifica a existência de um grupo articulador no NUJAM/DEAM I que se envolve na continuidade dos trabalhos, na sustentabilidade das respostas institucionais e que inclua tanto gestores como os responsáveis pela execução das atividades.	Equal variances assumed	10,202	,002	1,189	49	,240	,397	,334	-,274	1,067
	Equal variances not assumed			1,289	44,058	,204	,397	,308	-,224	1,017
Você identifica intersetorialidade na rede promovida pelo NUJAM/DEAM I, ou seja, a existência de fluxo de documentos e pessoas entre os setores envolvidos e responsáveis por encaminhar as respostas para as demandas apresentadas pelas mulheres.	Equal variances assumed	1,488	,228	,700	49	,487	,213	,304	-,398	,825
	Equal variances not assumed			,726	48,981	,471	,213	,294	-,377	,803
O atendimento em rede proporcionado pelo NUJAM/DEAM I é institucionalizado e interdisciplinar de forma a atender toda a extensão que a complexidade que as demandas de violência doméstica apresentam.	Equal variances assumed	5,451	,024	,176	49	,861	,056	,320	-,587	,700
	Equal variances not assumed			,188	47,186	,852	,056	,300	-,548	,661
Os fatores de desigualdade de gênero e as necessidades das mulheres estão claras e explicitamente identificadas nos documentos do programa NUJAM.	Equal variances assumed	,868	,356	,281	50	,780	,076	,269	-,465	,616
	Equal variances not assumed			,294	49,958	,770	,076	,258	-,442	,593
O programa NUJAM apoia direitos das mulheres.	Equal variances assumed	13,715	,001	1,623	50	,111	,155	,095	-,037	,346
	Equal variances not assumed			1,775	45,898	,083	,155	,087	-,021	,330
O NUJAM melhora a compreensão acerca da violência doméstica e promove direitos reivindicados pelas mulheres.	Equal variances assumed	31,341	,000	2,338	50	,023	,288	,123	,041	,535
	Equal variances not assumed			2,625	39,906	,012	,288	,110	,066	,510
O NUJAM promove progresso em termos de igualdade de gênero e empoderamento das mulheres.	Equal variances assumed	16,618	,000	2,476	50	,017	,497	,201	,094	,900
	Equal variances not assumed			2,778	40,129	,008	,497	,179	,135	,859

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

Tabela 8 – Médias das respostas de policiais e colaboradores

pergunta_1	pergunta_2	pergunta_3	pergunta_4	pergunta_5	pergunta_6	pergunta_7	pergunta_8	pergunta_9	pergunta_10	pergunta_11	pergunta_12	pergunta_13
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
2	4	4	4	4	5	2	1	2	2	4	4	4
4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	3	3	2	4	4	1	3	2	1	4	3	3
4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5
1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
1	1	3	1	4	2	1	1	1	4	4	4	2
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2
4	3	4	4	5	5	4	5	1	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4	5	4	4	2	5	5	4
4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	3	2	5	4	3	4	4	4	5	4	4
2	2	4	2	4	4	2	1	2	4	5	4	4
2	2	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	3	5	2	5	4	4	4	5	5	5
5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4,230769	4,076923	4,596154	4,156863	4,673077	4,576923	4,27451	4,333333	4,058824	4,365385	4,865385	4,788462	4,576923

Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

## APÊNDICE D – Resultados da oficina

Let's decide

Mentimeter

### Quais os objetivos do NUIAM?

Trazer esclarecimentos às mulheres, vítimas de violência doméstica e dar suporte às decisões delas com ferramentas e rede de apoio	Ser um instrumento de cessação da violência doméstica e familiar	Acolher e orientar as mulheres vítimas de violência doméstica	Suporte para vítimas de violência doméstica Fortalecimento das redes Potencializar a decisão da vítima
Coibir a violência doméstica ;Acolher e oferecer suporte policial a vítima de VDF; Orientar a vítima de VDF sobre os equipamentos da segurança pública de proteção a vítima	Enfretamento a violência doméstica. Esclarecer e conscientizar a vítimas sobre a violência	Enfrentar a discriminação de gênero e consequente violências Promover o atendimento multidisciplinar e humanizado de mulheres vítimas de violência doméstico	Redução de danos as vítimas Conhecimento para vítimas

11

Let's decide

Mentimeter

### Quais os objetivos do NUIAM?

Auxiliar no atendimento humanizado na Dp; fortalecimento da mulher na tomada de decisão; rompimento do ciclo da violência; ser a ponte para o encaminhamento à rede de apoio e de proteção do df.	Humanizar o atendimento policial à vítima de VD	Oferecer um tratamento diferenciado dentro da delegacia, para que receba mais q o registro da ocorrência policial e o pedido de mp, mas ser encorajada com esclarecimentos sobre a violência e direitos	Ser uma mão da forçada do estado na vida das mulheres onde o amor faltou
Abordar a violência doméstica e familiar em sua complexidade. Proporcionando às vítimas suporte psicológico, jurídico e social, oferecendo suporte para o rompimento do ciclo de violência	Conscientizar a vítima para a libertação da violência. doméstica e familiar.	Promover um vínculo humanizado com as vítimas no contexto do ambiente policial	Atendimento e Apoio às Vítimas: Fornecer acolhimento, apoio psicológico e atendimento especializado para pessoas que sofreram violência doméstica, ajudando-as a lidar com o trauma.

11

Let's decide

Mentimeter

## Quais os objetivos do NUIAM?

**Orientação e Assessoria Jurídica:** Oferecer informações e orientações sobre direitos legais, medidas protetivas e o processo de denúncia, além de facilitar o acesso à justiça.

**Prevenção ao feminicídio**

**Capacitação de Profissionais:** Treinar equipes de saúde, assistência social e segurança pública para que possam identificar, apoiar e encaminhar vítimas de violência de maneira empática e eficiente.

**Mulheres diretamente. Crianças e adolescentes de ambos os sexos indiretamente**

11

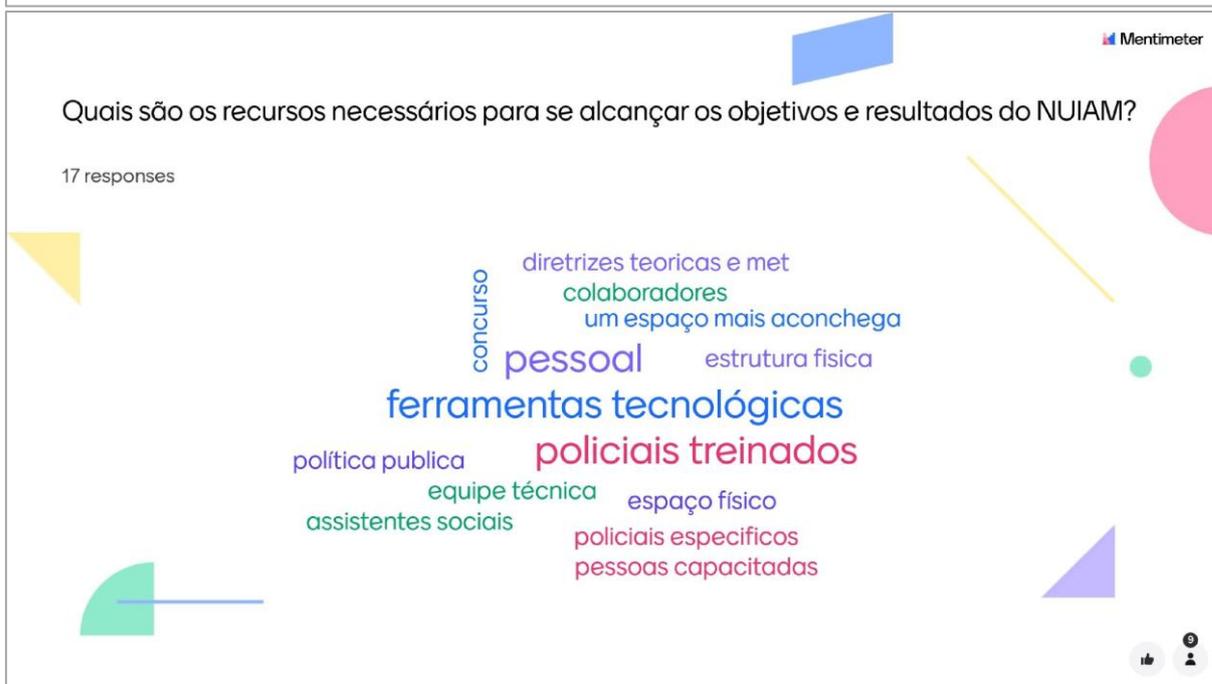
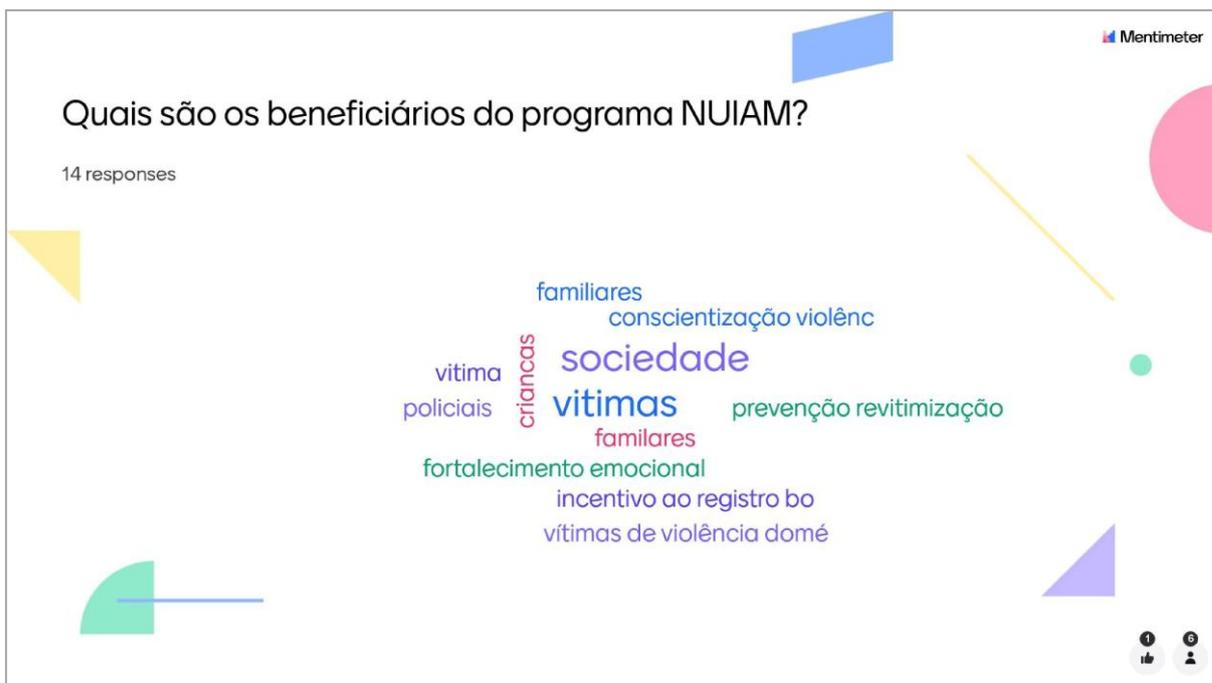
Mentimeter

## Qual o público-alvo do NUIAM?

17 responses

vítimas de violência doméstica  
 vítimas violência sexual  
 vítimas de violência  
 saúde mental  
 vítimas de vd  
 adolescentes e crianças  
 família da mulher  
**mulheres**  
 mulher vd  
 mulheres vítimas de violê  
 mulhere vítima de vd  
 de ambos os sexos  
 pessoas em situação de vd  
 situação de vulnerabilidade  
 vítimas de violência sexu

17



Mentimeter

## Quais são as atividades que compõem o NUIAM?

Acolhimento	Orientação	Encaminhamento para a Rede de Apoio	Escuta ativa
Acolhimento psicossocial e orientação jurídica; orientação sobre a rede de proteção e direitos das mulheres;	Agendar atendimento jurídico, psicológico, de assistência social	Apoio aos policiais	Prevenção ao crime de violência doméstica.

Mentimeter

Mentimeter

## Quais são as atividades que compõem o NUIAM?

acesso a informação	Encaminhamento para a rede de apoio	Acolhimento psicológico, orientação jurídica, acolhimento para pessoas com problemas de saúde mental. Registro de ocorrência humanizado e multidisciplinar	Contato com a rede para oferecer maior suporte a vítima
Registro da Ocorrência	Acolhimento Escuta humanizada Encaminhamento às redes Atendimento multidisciplinar	Escutar a vítima de forma acolhedora	Atendimento Multidisciplinar

Mentimeter

Mentimeter

## Quais são as atividades que compõem o NUIAM?

Registro de ocorrência	Escuta psicológica	Aditamento	Estudo de caso
Proteger a vítima	Interromper a violência no momento agudo	Tornar a PCDF referência em atendimentos às Mulheres vítimas de VD	Curto: esclarecimento Médio: mudança de comportamento da mulher Longo: mudança de percepção sobre a violência doméstica

Mentimeter

Mentimeter

## Quais são os resultados a curto, médio e longo prazo do programa NUIAM?

Inibir a intensificação da VD	Retirar a mulher da situação de violência	Interromper o momento agudo da VD	Redução da violência doméstica
Contribuir para o reconhecimento de que a VD é crime e mudar a cultura machista	A curto prazo, possibilitar que a mulher minimamente se organize mentalmente, possibilitando que ela reconheça o ciclo	Reconhecimento do Estado de que em briga de marido e mulher o Estado mete a colher	Reduzir a sensação de abandono por parte da Mulher

Mentimeter

Mentimeter

### Quais são os resultados a curto, médio e longo prazo do programa NUIAM?

Validação do sofrimento Evitar transtorno mentais	Curto- fortalecimento da vítima e efetivo registro da violência Médio e longo prazo- rompimento do ciclo	Curto: informação Médio: diminuição da violência Longo: mudança de cultura	Aumento das denúncias em função do fortalecimento da defesa dos direitos
Confiança da mulher na segurança pública	Fazer com que as mulheres tenham mais confiança no trabalho da polícia	Recrudescimento da VD como reação ao machismo	Aumento da demanda para acolhimento e registro de ocorrência nas delegacias

Mentimeter

Mentimeter

### Quais são os resultados a curto, médio e longo prazo do programa NUIAM?

Contribui para a qualificação do policial	Contribui para construção de uma polícia cidadã	Rompimento do ciclo da violência - curto e médio prazo	Validação dos sentimentos para evitar futuros transtornos
Mudanças institucionais abruptas, que não possibilitam uma transição e continuidade dos trabalhos			

Mentimeter

Mentimeter

### Quais são os fatores de contexto que podem afetar o desempenho do NUIAM?

Policiais voluntária que não conhecem o programa e não indicam para as vítimas	Despreparo de policiais no atendimento às vítimas em sofrimento	Instituições e Profissionais conservadores, fundamentalistas religiosos, sexistas, machistas	Acesso a informação.
Perfil do profissional não adequado à atuação	Falta dos profissionais voluntários	Recursos financeiros limitados	Infraestrutura insuficiente

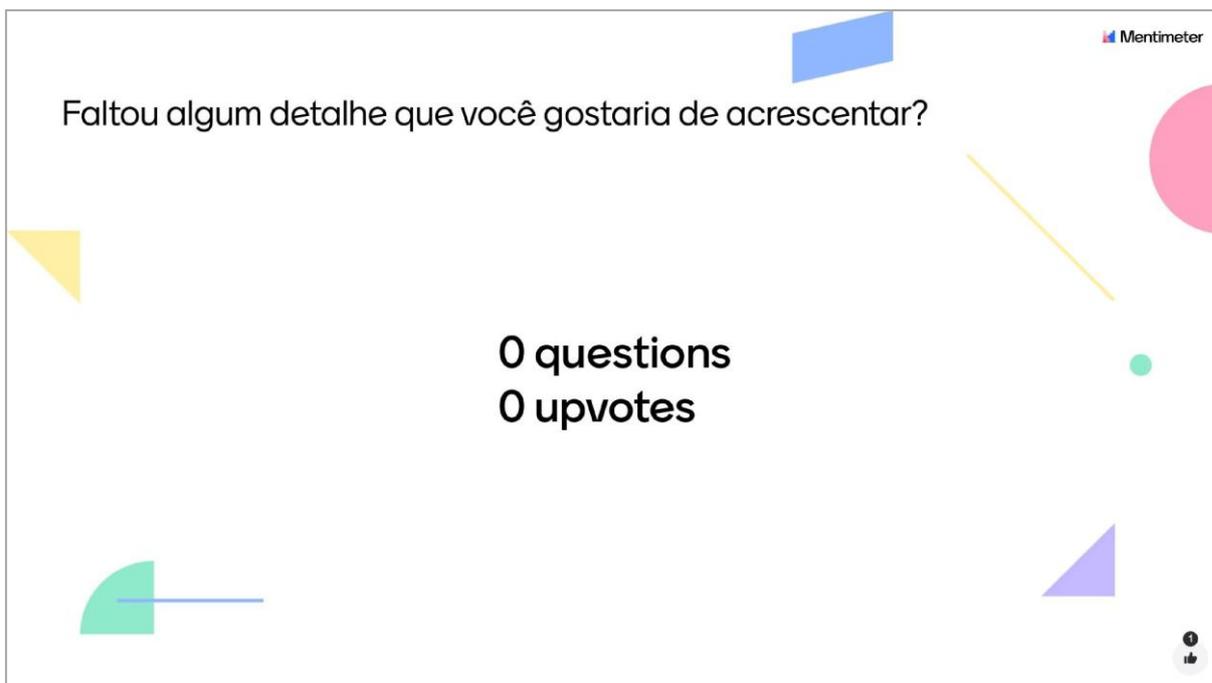
6

Mentimeter

### Quais são os fatores de contexto que podem afetar o desempenho do NUIAM?

Policiais que inibem as vítimas	Falta de uma política pública de gênero para polícia civil para orientar atuação de todos os policiais	Rede de apoio fragmentado	Falta de recursos
Falta de supervisão do serviço, inclusive psicológica; falta de avaliação e monitoramento do serviço.	Descocimento da rede	Desconhecimento da rede	

6



Fonte: Mentimeter. Elaboração própria.