

A questão de gênero presente no discurso de policiais sobre a Delegacia da Mulher

Márcia Cristiane Nunes Scardueli¹

¹Centro de Ciências Humanas, Linguagens e Artes – Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL)

marcia.scardueli@unisul.br

Abstract. *The institution of Delegacia da Mulher represents an advance in the repression and the facing of gender violence that has been regarded as a serious social problem. However, because of the lack of comprehension about gender matters by the police officers the Delegacia da Mulher most of times is limited about the type of work it offers. Therefore, the present assignment aimed at showing the results reached with the research entitled “The Delegacia da Mulher representations to the police officers from the 19th region of the Polícia Civil in Santa Catarina”, developed in the Science Language Master at Universidade do Sul de Santa Catarina, which investigated the Delegacia da Mulher representations from the police officers’ perspective. The theoretical basis used to the study was the Critical Discourse Analysis perspective. The corpus was composed of questionnaires applied to the police officers about their representations of the Delegacia da Mulher. The analysis of the collected data allowed concluding that the police officers represent the Delegacia da Mulher as an important and active police station in the Polícia Civil, as much as it allowed observing the presence of common sense believes in the police officers discourse about the Delegacia da Mulher and the gender questions related to it.*

Resumo. *Dentre as políticas públicas de repressão e enfrentamento da problemática da violência de gênero, considerado um grave problema social, a instituição da Delegacia da Mulher assume lugar de destaque. Porém, devido a pouca compreensão das questões e políticas de gênero por parte dos policiais civis, essa unidade policial muitas vezes é limitada quanto ao tipo de serviços que oferece. Assim, a presente comunicação objetiva apresentar os resultados alcançados coma pesquisa intitulada “A representação da Delegacia da Mulher para policiais civis da 19^a Região Policial Catarinense”, desenvolvida no Mestrado de Ciências da Linguagem da Universidade do Sul de Santa Catarina, que investigou as representações da Delegacia da Mulher na perspectivas de policiais civis catarinenses. A fundamentação teórica utilizada para a pesquisa foi baseada na Análise Crítica do Discurso. O corpus foi composto de questionários aplicados a policiais civis acerca de suas representações sobre a Delegacia da Mulher. A análise dos dados coletados permitiu concluir que os policiais civis da 19^a região representam essa delegacia como um órgão policial ativo e importante na instituição policial civil, bem como permitiu apontar a presença de crenças*

baseadas nas noções do senso comum no discurso dos policiais a respeito da Delegacia da Mulher e das questões de gênero a ela relacionadas.

Palavras-chave: Delegacia da Mulher; Policiais Civis; discurso

1. Introdução

O presente trabalho analisa o discurso de Policiais Civis de uma região no estado de Santa Catarina, acerca de suas representações sobre a Delegacia da Mulher, órgão instituído com o objetivo específico de combater o fenômeno da *violência gênero*¹.

O interesse por essa temática é decorrente de minha atuação como Policial Civil, a partir do ano de 1993 e do desempenho da função policial por um curto período na Delegacia da Mulher. Em face disso, questionei-me sobre as representações desse órgão pelos membros da corporação, e, que ligações essas representações têm com a eficácia dessa delegacia no combate à *violência de gênero*, definida por Heilborn (1987, p. 13) como “uma violência específica originária do próprio caráter das relações entre os sexos”.

A violência contra a mulher passou a ser problematizada no espaço público, a partir da década de 80, quando grupos sociais específicos mobilizaram-se para denunciar e pedir a punição dos agressores. A partir dessas pressões sociais surgiu o órgão policial denominado “Delegacia de Polícia de Proteção da Mulher” para atender especialmente mulheres vítimas de crimes cometidos contra as mulheres ligados ao seu sexo e gênero.

Segundo Ardaillon (1987), a expressão “violência contra a mulher” refere-se ao uso de força física, psicológica ou intelectual para obrigar pessoa do sexo feminino a fazer algo que não deseja fazer. Como parte de um *continuum* que pode envolver desde pressão e chantagens psicológicas, ameaças de diversas naturezas, espancamentos, ou até mesmo a morte, a violência contra a mulher constitui-se uma violação dos direitos humanos, mas está de tal forma arraigada na cultura humana que freqüentemente se dá de forma cíclica, como um processo regular e até tolerado em diferentes comunidades.

Um dos aspectos da violência de gênero é a relação que esse fenômeno mantém com a linguagem, uma vez que a linguagem é uma das grandes disseminadoras de padrões discriminatórios e sexistas. Nessa pesquisa, *gênero* é entendido como um construto social que designa as diferenças sociais e culturais que definem os papéis destinados a homens e mulheres em cada sociedade. Segundo Cameron (2002), a linguagem codifica as preocupações e os valores culturais transmitidos de geração em geração. Em geral, as línguas são sexistas por representarem o mundo de um ponto de vista masculino, de acordo com crenças estereotipadas sobre as mulheres, os homens, e a relação entre eles. Assim, considerando que a existência humana é em grande parte conduzida por eventos lingüísticos, podemos dizer que é através da linguagem que as representações sobre os gêneros são construídas, difundidas, mantidas ou alteradas dentro dos grupos sociais.

¹ Em razão das limitações de tempo e espaço, o trabalho aqui apresentado é apenas parte da Dissertação de Mestrado defendida no Programa de Ciências da Linguagem da UNISUL/Tubarão-SC.

Dentre os mecanismos de combate à violência contra a mulher, um dos espaços oficiais que oferecem atendimento a mulheres vítimas é a Delegacia da Mulher (doravante, DM), provavelmente o primeiro órgão do poder público ao qual a vítima recorre. A DM é uma Delegacia de Polícia considerada “especializada” uma vez que foi instituída para atender um público específico, ou seja, mulheres vítimas de qualquer tipo de violência de gênero.

A implantação das DMs foi uma relevante conquista social e um passo importante no combate à violência contra a mulher no Brasil. Essas delegacias surgiram como uma resposta oficial à questão da violência de gênero, oferecendo um espaço de proteção à mulher vítima de violência, de punição para homens agressores, e de publicização da violência contra a mulher como um problema social. Entretanto, apesar dessa importância, ao longo da minha experiência profissional observei que o trabalho das DMs em Santa Catarina é consideravelmente comprometido por ter lugar num cenário de desconhecimento conceitual e instrumental sobre a questão da violência de gênero, de preconceitos e de noções equivocadas, incluindo não só o público que procura essa delegacia, mas também a própria instituição policial.

2. Objetivos

Em face do quadro descrito acima o presente estudo teve por objetivo responder às seguintes questões de pesquisa: A) Qual a representação da Delegacia da Mulher para os policiais da 19ª Região da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina? B) A representação das Delegacias da Mulher apresentada pelos funcionários dessa delegacia especializada se enquadra nos objetivos do órgão? C) Como os policiais da 19ª região vêem a questão do treinamento e/ou capacitação para atuação na Delegacia da Mulher?

3. Metodologia

Esta pesquisa teve como propósito principal investigar a representação da Delegacia da Mulher no contexto da Polícia Civil catarinense, e foi efetivada através da análise de 71 questionários respondidos por policiais civis pertencentes a diversas carreiras policiais, com exercício da função pública nas delegacias de polícia da 19ª região policial.

O presente trabalho enquadra-se no desenho metodológico de *pesquisa qualitativa*, que, segundo Merriam (*apud* RAUEN, 2006, p. 163), é o tipo de pesquisa cujas características centrais são investigar a interação de indivíduos nos seus ambientes sociais, com objetivos de compreender situações específicas, em contextos particulares de interação.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário composto de onze perguntas dos tipos: fechadas, abertas e mistas. Para sua elaboração foram seguidas as orientações propostas por Rauen (2002, p. 127). O discurso dos policiais presente nas respostas dos questionários foi analisado do ponto de vista lingüístico e social, observando-se as implicações desses recursos em termos das práticas discursivas e das práticas sociais mais amplas nas quais eles estão inseridos, segundo a proposta de análise crítica do discurso desenvolvida por Fairclough (2003).

A coleta de dados foi realizada durante os meses de outubro de 2005 e janeiro de 2006. Os questionários foram encaminhados aos os Policiais Civis que compõem a 19ª

Região Policial Civil de Santa Catarina, que conta com 104 policiais pertencentes às carreiras de Comissário de Polícia, Delegado, Escrevente, Investigador, Psicóloga, Escrivão de Polícia, Inspetor, Médico Legista, Perito e Técnico Criminalístico, e, Técnico em Necropsia. Desse total, 71 participaram da pesquisa. A 19ª região localiza-se no extremo sul do Estado de Santa Catarina, é composta de 15 municípios, e foi escolhida como base da pesquisa uma vez que é nela que estou inserida como Policial Civil. No município sede dessa região policial, Araranguá, encontra-se instalada a única Delegacia de Polícia de Proteção à Mulher da região.

A abordagem da Análise Crítica do Discurso, proposta por Faircough (2003) mostrou-se bastante adequada ao *design* desta pesquisa, uma vez que eu pretendia investigar, através de seu discurso, como os policiais civis concebem a DM, e interpretar o impacto dessa concepção na qualidade do atendimento oferecido nas Delegacias da Mulher.

O conceito de representação foi fundamental para esse trabalho porque é através do discurso que constituímos maneiras particulares de representar aspectos do mundo, seja com relação às relações sociais, ao mundo material, às crenças, e assim por diante. Outros temas abordados na fundamentação teórica foram violência de gênero e Delegacia da Mulher, foram essenciais para a contextualização histórica e social da DM e os crimes que estão sob a sua alçada.

4. Resultados da pesquisa e discussão

4.1. Crenças e práticas policiais

A falta de treinamento específico para atuar na DM foi percebida por muitos policiais. Entretanto, essa percepção tem diferentes origens, desde noções essencialistas sobre quem deve trabalhar nessa delegacia até noções do senso comum.

Algumas respostas apontam para a crença na necessidade de aptidão pessoal (ou vocação) do funcionário para o exercício da função em setores especializados. As justificativas de dois Comissários para não trabalharem na DM reafirmam a noção, já chavão, de que os homens teriam mais dificuldade em lidar com questões do mundo privado. Essas respostas, embora fornecidas por pessoas diferentes, têm algo em comum: o primeiro participante refere-se ao fato de ser constrangedor para o policial tratar de ‘*assuntos de foro íntimo*’, provavelmente referindo-se à denúncias de crimes de natureza sexual, ou ligados à conjugalidade; o segundo refere-se a ter que resolver ‘*problemas de casais*’. Em resumo, os “*assuntos de foro íntimo*” e os “*problemas de casais*” nada mais são do que os casos de violência de gênero (praticada por um homem contra uma mulher). Isso demonstra falta de conhecimento conceitual sobre essas questões, e indica que, na ausência desses conhecimentos, os policiais trabalham com base em noções do senso comum, como “*não se deve interferir em brigas de casais*” e “*é constrangedor para um homem tratar de assuntos relacionados à ‘intimidade’ das mulheres*”.

Por outro lado, a resposta: “*Sim, seria uma nova fase profissional dedicada a um trabalho especializado, fazendo-se necessário o estudo diário sobre o comportamento das vítimas (mulheres) e principalmente dos autores dos crimes (S-19 Delegado)*”, permite analisar que o interesse individual do policial em trabalhar na DM não elimina a

necessidade de aperfeiçoamento profissional nessa área específica. Talvez a preocupação desse sujeito com o aperfeiçoamento profissional esteja ligada à sua função: o/a Delegado(a) de Polícia é a maior autoridade da Instituição, o que requer uma constante atualização dos saberes envolvidos em sua atividade policial. O delegado acima também foi o único participante que se referiu a um trabalho em parceria entre a DM e outros organismos envolvidos no atendimento à mulher em situação de violência: “*interessante também o trabalho parceiro com outros profissionais vinculados a DPCAM*”.

Entre as respostas afirmativas quanto à possibilidade de trabalhar na DM, algumas estão baseadas numa visão generalista do trabalho da Delegacia da Mulher. Para esses policiais, o trabalho desenvolvido na Delegacia da Mulher não difere dos serviços prestados pela Polícia Civil nas outras Delegacias, ou seja, indicam incompreensão da especificidade da DM e das questões de gênero.

A resposta: “Sim, porque além de atendimento à vítima, tem o serviço externo, como intimações, Fórum, e quanto ao registro do Boletim, ficaria com a policial, que já está preparada para atender determinado caso (S-16 Comissário)”, indica a crença sexista de que a presença masculina na DM seria destinada à realização dos serviços externos, e que somente as mulheres receberiam capacitação especial para o atendimento às mulheres vítimas.

Com relação às questões de gênero relacionadas ao trabalho policial desenvolvido nas DMs, minha hipótese inicial de que os policiais as desconheciam (ao menos em nível teórico, conceitual) foi constatada. Do total de 71 participantes, apenas três respostas demonstraram algum conhecimento sobre o termo ‘gênero’ e sua relação com os atendimentos das DMs, as demais respostas referem-se ao termo de forma mais genérica. Os demais policiais responderam não ter conhecimento algum sobre essa palavra. Os dados indicam que o desconhecimento das questões relativas ao gênero, e até mesmo do que seja ‘gênero social’, é endêmico entre os policiais civis, e que a Polícia Civil precisa adotar uma abordagem específica que ajude a diminuir a falta de esclarecimento e de informação de seu efetivo a respeito de um conceito essencial para o trabalho policial desenvolvido dentro das Delegacias da Mulher. Considerando-se que a formação e a capacitação policial promovida pela Academia da Polícia Civil é direcionada a policiais de todas as regiões do estado, o desconhecimento das questões de gênero apresentado nessa região policial possivelmente verifica-se também em outras regiões, uma vez que todos passam pelo mesmo centro de formação profissional.

4.2. A natureza da DM em relação a outras delegacias

Quando questionados acerca das atribuições da DM, 21 participantes da pesquisa, incluindo todos os policiais que atuam nessa especializada, responderam que era o *atendimento exclusivo à mulher* que diferenciava a DM de outras delegacias. A expressão ‘*especializada*’ foi utilizada para definir a atribuição da DM por 24 dos 71 policiais. Entretanto, nenhum deles esclareceu exatamente em que a delegacia é especializada, o que nos indica que a utilização desse termo é apenas formal e não conceitual.

Os policiais referiram-se ao trabalho desenvolvido na Delegacia da Mulher usando os seguintes atributos: *atendimento/trabalho especializado, específico, qualificado, personalizado, exclusivo, humanizado*.

Um dos participantes referiu-se à Delegacia da Mulher da seguinte forma: “Uma especializada para o atendimento da mulher, da criança e do adolescente. Hoje existe este espaço com condições adequadas para que as mulheres possam denunciar e receber um tratamento adequado (S-20 Delegado)”. Entretanto, essa noção de que a DM é um espaço com condições adequadas para o atendimento à mulher não é compartilhada por outros funcionários, que demonstram insatisfação com a situação da Delegacia da Mulher de Araranguá, como podemos ver nos excertos abaixo:

Atualmente os serviços prestados por esta especializada está deixando muito a desejar; hoje a delegacia de proteção a mulher de Araranguá, infelizmente é mera fachada (S-03 Comissário).

Em nossa Região realmente o serviço é precário, deixando muito a desejar (S-28 Escrevente).

Esse exemplos (opiniões negativas sobre o funcionamento da DM) com a descrição da DM apresentada anteriormente pelo S-20, acima (opinião positiva sobre o funcionamento da DM), apresentam representações totalmente opostas e contrárias. Entretanto, considerando que os delegados ocupam os cargos mais altos da Polícia Civil e, de certa forma, funcionam como porta-vozes da instituição, é possível inferir que a declaração deste participante representa a concepção ideal da DM para a Polícia Civil.

As respostas sobre as atribuições da DM corroboram minha suspeita de que conceitos equivocados e falta de conhecimento a respeito dessa delegacia são comuns, inclusive entre policiais que atuam na própria Delegacia da Mulher, o que pôde ser verificado até mesmo nos cargos mais altos ocupados pelos policiais.

4.3. As atribuições e os serviços oferecidos pela DM

Quando perguntados sobre as atribuições específicas da DM, um grupo de 22 participantes qualificou o funcionamento da DM de Araranguá através dos seguintes atributos: *bom, normal, razoável, deficiente, deixa a desejar, amador, falho, pouco produtivo, já foi melhor, poderia ser mais eficaz, precário, só de fachada, inoperante, etc.* Houve mais atributos negativos do que positivos para descrever o atendimento dessa DM, ou seja, o trabalho desenvolvido por esta delegacia não satisfaz as expectativas de grande parte dos policiais da 19ª região. Isso significa que, embora os policiais não tenham clareza quanto à natureza específica dos serviços oferecidos pela DM para a comunidade, eles dispõem de um padrão implícito de funcionamento e atendimento ‘ideal’ de Delegacia da Mulher.

Segundo Saffioti (2004, p. 89), a idéia de criação das delegacias especializadas no atendimento à mulher apresenta originalidade e intenção de oferecer às vítimas de violência de gênero, um tratamento diferenciado, o que necessariamente requer conhecimento acerca das relações de gênero por parte dos policiais que atuam nessa delegacia. Esse plano inicial incluía a orientação de que a primeira escuta da vítima fosse realizada não por um/a policial, mas por um/a assistente social ou psicóloga, num lugar reservado, com condições de realizar uma triagem dos casos e um posterior encaminhamento a outros serviços que deveriam operar em rede com a DM, como orientação jurídica e apoio psicológico.

4.4. A necessidade (ou não) de treinamentos

A qualificação profissional para atuação na DM é uma exigência dos próprios documentos oficiais, como podemos ver no seguinte trecho da normatização das delegacias especializadas de atendimento à mulher citado (BRASIL 2005, p. 10, destaque meu): “acolhimento com escuta ativa, realizada por *delegadas e equipe de agentes policiais, profissionalmente qualificadas e com compreensão do fenômeno da violência de gênero*”. Alguns participantes conseguiram relacionar a qualificação dos funcionários que trabalham na DM com o padrão e a qualidade de atendimento oferecido por esse órgão, como indicam os exemplos: “*Funcionamento necessário, mas muitas vezes deixa a desejar, por falta de qualificação e estrutura adequada aos atendimentos que ali chegam*” (S-25 Escrevente).

Dentre todos os 71 participantes, apenas oito declararam não ver a necessidade de treinamentos específicos para o trabalho policial realizado em delegacias especializadas. Entre as justificativas dos que não concordam com a necessidade da realização de treinamentos específicos para o trabalho policial desenvolvido na DM encontram-se: “*Não, porque a delegacia da mulher não é diferente de outras delegacias*” (S-54 Investigador). “*Não, porque o trabalho é igual a outra delegacia*” (S-08 Comissário). “*Não. A questão não é que o policial precisa de algum tipo de treinamento específico para trabalhar na DM e, sim, que tal treinamento é necessário para lidar com as ocorrências envolvendo mulheres, independente do nome que tenha a Delegacia onde se trabalha*” (S-58 Investigador).

A resposta apresentada no último excerto, apesar de ter sido negativa, denota uma visão da necessidade de treinamentos específicos para lidar com problemas relacionados à violência contra a mulher. É possível que este policial esteja querendo dizer que os treinamentos relacionados ao atendimento à mulher são importantes não só para o desempenho da função na DM, mas para as delegacias em geral.

Outro participante, apesar de sua formação acadêmica superior, também mostrou compartilhar da crença de senso comum na necessidade de ‘vocação’ para o desempenho de atividades específicas dentro da Polícia Civil: “*A vocação torna-se uma ferramenta fundamental*” (S-19 Delegado). Destaco essa opinião porque é dos delegados de polícia (os dirigentes das delegacias) que se espera maior discernimento a respeito das questões relativas ao trabalho policial. O fato de o policial gostar do que faz não exclui a necessidade de formação teórica e prática para o desempenho de suas funções.

Entre as sugestões de treinamento para o desempenho da função policial encontraram-se apenas sugestões genéricas que serviriam para policiais de qualquer delegacia. Porém, no que tange à Delegacia da Mulher, essas sugestões gerais são mais um indício da falta de compreensão da natureza das atividades policiais desenvolvidas na DM, ou seja, por terem pouca clareza da especificidade das atribuições dessa delegacia.

4.5. A presença masculina no efetivo policial da DM

Quando questionados a respeito da presença masculina no efetivo policial das DMs, dos 71 participantes 56 disseram ser favoráveis a essa questão, enquanto 12 policiais

mostraram-se contrários. Um dos policiais que se manifestou contra apresentou a seguinte justificativa: *“Inútil. Pois acabam somente virando guarda-costas ou motoristas das policiais mulheres (S-58 Investigador)”*.

Mesmo entre os policiais que concordam com a presença masculina nas Delegacias da Mulher encontram-se respostas que se assemelham à do sujeito acima, ou seja, muitos policiais definem o papel masculino nas DMs como o de ‘segurança’, opinião compartilhada por outros 14 respondentes. Alguns participantes referiram-se à presença masculina como importante para serviços externos à Delegacia, por exemplo, cumprimento de ordens de prisão, entrega de intimações, investigações, além de garantir a segurança das mulheres policiais. Exemplos: *“Auxiliaria muito [a presença de homens no efetivo da DM] no caso de cumprimento de mandados e para tratar direto com o agressor, por hora sempre homem”* (S-04 Comissário). *“Deveria haver homens naquela DP, porém só para acompanhamento e segurança”* (S-11 Comissário). A linguagem utilizada pelos policiais reproduz padrões sexistas no que se refere ao papel destinado aos indivíduos do sexo masculino, aqui identificados como portadores de força física, provedores de segurança, e garantidores de respeito aos procedimentos policiais. Percebe-se, nos exemplos acima, a reprodução das relações de poder entre policiais do gênero masculino e feminino, assim como da noção de senso comum de que a mulher pertence ao mundo do espaço privado, dos cuidados, da afetividade, estando, portanto reservadas às mulheres policiais da DM atividades ligadas a esse mundo (acolhida e escuta das vítimas, atendimentos internos, dar orientações, servir como mediadoras), enquanto que aos policiais homens as ligadas ao mundo público, da ação física (trabalhos externos como fazer diligências, dar voz de prisão, enfrentar situações que envolvam perigo físico, impor respeito através da força física).

No ideário de criação das Delegacias da Mulher, imaginou-se que elas constituiriam um espaço destinado a denúncias de violência contra a mulher feitas a policiais do sexo feminino, o que permitiria à vítima sentir-se mais segura para relatar seus problemas (BOSELLI, 2003; TELES e MELO 2002; SOARES, 1999). Com o passar dos anos, entretanto, houve a necessidade de incluir homens nos quadros da Delegacia da Mulher para aumentar o número de funcionários. Alguns estados brasileiros ainda mantêm um quadro de funcionários exclusivamente feminino nas DMs; em Santa Catarina, a inclusão de homens no quadro das DMs depende da necessidade de cada repartição.

5. Considerações finais

O interesse em pesquisar a temática da Delegacia da Mulher é decorrente de minha prática policial. Durante anos, observei que as atividades policiais desenvolvidas na DM, particularmente em Araranguá, eram realizadas de forma automatizada, ou seja, havia uma rotina de trabalhos a serem feitos a partir do registro da ocorrência pela vítima, operacionalizada pelas policiais. Eu mesma trabalhei nessa unidade por pouco mais de um ano, experiência que confirmou a suspeita de engessamento na estrutura policial que nos impedia de oferecer atendimento especializado às vítimas que nos procuravam. Naquele momento, entretanto, a percepção das limitações do trabalho policial desenvolvido na DM, tanto por mim quanto por outras colegas policiais, não era suficiente para que pudéssemos identificar o que nos impedia de trabalhar de forma

diferenciada das outras delegacias. Somente quando me interessei sobre a temática da violência contra a mulher e passei a ler sobre o tema (neste momento eu já não estava mais trabalhando na DM) é que comecei a entender que nos faltavam conhecimentos teóricos, conceituais, sobre as questões de gênero que estão no cerne dos problemas apresentados pelas pessoas que procuram ajuda na DM. Foram também as leituras que me fizeram perceber que organismos externos à polícia atribuem à DM uma importância social que não é partilhada pelo próprio efetivo da Polícia Civil.

Em relação à primeira pergunta que norteou este estudo, a análise dos dados coletados indicou que os policiais civis da região pesquisada representam a DM como um órgão importante na instituição policial, em virtude do tipo de atendimento que se propõe a prestar à comunidade. Porém, apesar de a DM ter sido representada de forma positiva, o trabalho policial que vem sendo realizado na DM de Araranguá foi representado geralmente como negativo. Esse descompasso demonstra que, ainda que os policiais percebam, em teoria, a DM como uma delegacia útil à comunidade, o exemplo de DM ao qual eles tiveram e têm acesso está distante do modelo de delegacia da mulher ‘ideal’, tanto do ponto de vista da concepção policial quanto da literatura correspondente.

O termo ‘especializada’, atribuído oficialmente à Delegacia da Mulher e utilizado com frequência no discurso dos policiais, não foi definido por nenhum dos participantes, o que indica desconhecimento do corpo policial acerca da especialidade da DM, ou seja, a compreensão do termo ‘especializada’ é apenas formal, estando limitada ao nome oficial dessa unidade da Polícia Civil, havendo pouca clareza em relação a esse atendimento estar ligado a casos de violência de gênero.

A análise dos dados coletados indica que a representação apresentada pelos funcionários da DM de Araranguá *não* se enquadra aos objetivos para os quais a DM foi instituída. Apesar dos funcionários lotados na DM na época da coleta de dados disporem de um padrão implícito de funcionamento e atendimento ‘ideal’ para esta delegacia, e de alguns parecem compartilhar de um sentimento de frustração pelo não cumprimento desse padrão e pelo que consideram a ineficácia dos serviços oferecidos, suas respostas indicam um nível grave de desconhecimento e despreparo acerca das questões de gênero, imprescindíveis para o trabalho desenvolvido na DM e que deveria ser do conhecimento desses policiais. É importante ressaltar que este quadro não poderia ser diferente, considerando que não há oficialmente nenhum tipo de capacitação para preparar os policiais civis para o trabalho nas DMs. Esse desconhecimento é preocupante uma vez que se espera que ao menos os policiais que ali atuam tenham clareza sobre o papel social desempenhado pela delegacia, além de algum grau de otimismo e engajamento com relação ao trabalho que realizam. Por outro lado, a percepção de que há falhas e limitações no trabalho desenvolvido na DM de Araranguá, é um fato promissor, pois significa que elas estão desejosas de mudanças e abertas para possibilidades de aperfeiçoamento pessoal e institucional.

Em se tratando da pergunta sobre a capacitação para atuação na Delegacia da Mulher, o quadro apresentado é promissor. Apesar de não terem clareza sobre que treinamentos seriam necessários, há uma expectativa de que algum tipo de capacitação deva ser oferecido.

A maneira como os participantes da pesquisa referiram-se à Delegacia da Mulher, sua seleção de estratégias discursivas, reflete e constrói a forma como os policiais interpretam os acontecimentos relacionados à DM, ao mesmo tempo em que reflete e reforça suas posições sociais e circunstâncias de trabalho dentro da Polícia Civil. Os discursos originam-se na sociedade e têm conseqüências sociais, podendo contribuir, como no caso examinado, para construir e perpetuar noções equivocadas a respeito dos papéis sociais atribuídos a homens e mulheres, e principalmente sobre as funções de um órgão público tão relevante como é o caso da Delegacia da Mulher, idealizada para combater e prevenir um problema endêmico e de graves conseqüências sociais: a violência contra a mulher.

A presente pesquisa apontou uma lacuna na instituição policial que requer uma abordagem específica para preenchê-la, ou seja, a aquisição de conhecimentos sobre as questões de gênero, se não por todos os policiais civis, ao menos por aqueles que trabalham nas DMs, ou em municípios onde não haja uma DM instalada, nos quais os atendimentos referentes à violência contra a mulher são feitos em delegacias comuns.

Acredito que a presente pesquisa possa contribuir para a instituição policial, uma vez que aplica conhecimentos acadêmicos e científicos a problemas da prática diária dos policiais civis, a partir do olhar de um membro da corporação. Nesse sentido, o interesse da pesquisa não está apenas em apontar falhas e/ou lacunas na instituição que comprometem a qualidade do trabalho policial desenvolvido nas DMs, mas em levantar questões pontuais que requerem reflexão institucional, com o intuito de contribuir para que a atividade policial realizada na Delegacia da Mulher seja efetivamente profissional, e que o atendimento oferecido seja realmente *‘especializado’*.

6. Referências

ARDAILLON, Danielle; DEBERT, Guita Grin. **Quando a vítima é mulher: análise de julgamentos de crimes de estupro, espancamento e homicídio**. Brasília: CNDM, 1987.

BOSELLI, Giane Cristini. **Instituições, gênero e violência: um estudo da Delegacia da Mulher e do Juizado Criminal**, 2003. Dissertação - (Mestrado em Ciências Sociais) - Faculdade de Filosofia e Ciências, UNESP.

BRASIL. Secretaria Especial de Políticas Públicas para as mulheres. **Normatização das Delegacias especializadas de atendimento a Mulher**. Brasília, 2005.

CAMERON, Deborah (Org). **The feminist critique of language: a reader**. 2nd edition. London: Routledge, 2002.

FAIRCLOUGH, Norman. El análisis crítico del discurso como método para la investigación en ciencias sociales. *In*: WODAK, Ruth; MEYER, Michael. **Métodos de análisis crítico del discurso**. Barcelona: Gedisa, 2003 p. 179-203.

HEILBORN, M.A. Cidadania para as mulheres. **Ciência Hoje**, Encarte especial: Violência, jan/fev. 1987, p. 13-15.

OSTERMANN, Ana Cristina. Communities of practice at work: gender, facework and the power of habitus at an all-female police station and a feminist crisis intervention center in Brazil. **Discourse and society**. V. 14, n.4, p. 473-505, 2003.

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão: Editora Unisul, 2002.

_____. **Roteiros de pesquisa**. Rio do Sul: Nova Era, 2006.

SAFFIOTI, Heleieth I.B. **Gênero, patriarcado, violência**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2004.

SOARES, Bárbara Musumeci. **Mulheres invisíveis: violência conjugal e as novas políticas de segurança**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.

TELES, Maria Amélia de Almeida; MELO, Mônica de. **O que é violência contra a mulher**. Coleção Primeiros Passos. São Paulo: Brasiliense, 2002.

van LEEUWEN, Theo. A representação dos atores sociais. In: PEDRO, E. R. (org.) **Análise crítica do discurso: uma perspectiva sociopolítica e funcional**. Lisboa: Caminho, 1997.