



**ACESSO À JUSTIÇA PARA AS MULHERES ATRAVÉS DA REDE DE
ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA: A PERSPECTIVA DO CUIDADO COMO
PROPOSTA PARA SUPERAÇÃO DA VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL**

Daniele Mendes de Melo*

RESUMO

Este estudo tem por objetivo refletir sobre a violência institucional presente nas organizações públicas voltadas ao atendimento da mulher em situação de violência, bem como propor a inserção da teoria do cuidado como instrumento de ampliação do acesso à justiça. Através de pesquisa bibliográfica e do método exploratório, problematiza-se: de que maneira a perspectiva do cuidado pode contribuir para o acesso à justiça para as mulheres através da rede de enfrentamento à violência? O resultado encontrado sugere que a perspectiva do cuidado poderá contribuir para a ampliação do acesso à justiça mediante a superação da violência institucional.

Palavras-chave: Rede de enfrentamento à violência; Violência contra as mulheres; Violência institucional; Comunicação organizacional; Teoria do cuidado.

**ACCESS TO JUSTICE FOR WOMEN THROUGH THE NETWORK TO COMBAT
VIOLENCE: THE CARE PERSPECTIVE AS A PROPOSAL TO OVERCOME
INSTITUTIONAL VIOLENCE**

ABSTRACT

This study aims to reflect about institutional violence in public organizations focused on assisting women in situation of violence, as well as proposing the theory of care as an

* Juíza de Direito da 2ª Vara Criminal de Bauru e Coordenadora do Anexo de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher de Bauru. Mestrado em Direito Constitucional Comparado pela Cumberland School of Law Samford University. Mestranda da Faculdade de Direito da USP de Ribeirão Preto na área de Desenvolvimento do Estado Democrático de Direito. Rua Afonso Pena, 5-40, Jardim Bela Vista, Bauru/SP, CEP 17060-900, Bauru/SP. E-mail: dmendmel@usp.br. Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-5007-9226>.





instrument to expand access to justice. Through bibliographic research and the exploratory method, it is problematized: how can the perspective of care contribute to the access to justice through the network to combat violence? The result suggests that the perspective of care may contribute to the expansion of access to justice by overcoming institutional violence.

Keywords: Network to combat violence; Violence against women; Institutional violence; Organizational Communication; Care theory.

1 INTRODUÇÃO

A violência de gênero, doméstica e familiar está diretamente implicada com as estruturas de poder estatais e organização social. Todavia, para a superação do ciclo de violência, a mulher deverá recorrer a esse mesmo Estado, o qual, muitas vezes, legitima estruturalmente a violência. Inúmeras são as dificuldades encontradas pela mulher no trajeto intersetorial por ela realizado junto às organizações públicas. Nesse percurso, o processo comunicacional e o agir dos interventores da rede de enfrentamento podem constituir um mecanismo de facilitação ou obstaculização à superação da violência de gênero, doméstica e familiar.

Todos os agentes que integram as organizações estão sujeitos à reprodução de estereótipos que poderão vir à tona no atendimento à mulher. A tipologia triangular da violência, apresentada por Johan Galtung, materializa-se nesse contexto: a mulher que sofreu a violência direta receberá um atendimento reprodutor da violência cultural, além de suportar os reflexos das práticas (refletidas ou não) de gênero no interior das organizações estatais, submetendo-se à revitimização.

É esparsa a literatura sobre a ética do cuidado, teoria do cuidado ou o simples cuidar no que se refere às organizações estatais, especialmente no que concerne à interação dos seus agentes com a mulher em situação de violência. Por esse motivo, o estudo exploratório mostrou-se apropriado para o trabalho. Para Marconi e Lakatos (2008) a pesquisa exploratória tem três finalidades, sendo elas: desenvolver suposições, propiciar a familiarização do



pesquisador com o fato ou alterar e clarear conceitos. A conotação integrativa do cuidado, que considera a necessidade do outro, tem sido protagonizada pelo setor da saúde no atendimento à mulher. Esse espectro de visão motivou o presente estudo que traz como contribuição a possibilidade de expandir essa prática à rede de enfrentamento à violência como um todo a fim de que o outro seja ressignificado a partir de sua subjetivação, abrangente de suas motivações e desejos. Objetiva-se, assim, com a inserção da teoria do cuidado no atendimento em rede, suplantar a violência institucional e expandir o acesso à justiça para mulheres em situação de violência para um atendimento multisetorial.

Esse pano de fundo conduz à questão que guiará este estudo: de que maneira a perspectiva do cuidado pode contribuir para o acesso à justiça para as mulheres através da rede de enfrentamento à violência?

O artigo divide-se em três partes, além desta introdução e da conclusão. A primeira parte destina-se a estabelecer os marcos regulatórios da atuação das organizações públicas em rede. Estabelecidas as políticas preventivas, de enfrentamento e reparatórias pela legislação nacional e pela incorporação dos Tratados Internacionais de proteção às mulheres ao nosso ordenamento, assume relevo a atuação dos interventores públicos para a concretização das normas abstratamente dispostas no sistema jurídico. A segunda parte trata da violência institucional. A violência contra as mulheres está presente nas estruturas de poder. As organizações às quais recorrem as mulheres reproduzem a violência cultural por intermédio de seus próprios servidores e na forma como estruturalmente disposta. Desse modo, o primeiro passo para analisar a repercussão das dinâmicas do gênero, institucionalmente, é o reconhecimento de que impactam no mundo organizacional. A terceira parte discorre sobre o cuidado na comunicação e no agir dos interventores da rede de prevenção e enfrentamento à violência. Essa intervenção, que pressupõe uma formação humanística, está voltada para um ideal de atenção e resposta às necessidades individualizadas das mulheres.

2 MARCOS REGULATÓRIOS DA ATUAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS EM REDE

Quando a violência de gênero saiu da esfera privada para ingressar na esfera pública, ganhando especial visibilidade e respaldo jurídico a partir da Lei 11.340/2006 (BRASIL,



2006), popularmente conhecida como Lei Maria da Penha (doravante LMP), coube às organizações públicas, oficialmente, atender as demandas das mulheres em situação de violência nos diversos contextos e formas em que ela se apresenta. As demandas decorrentes da violência física, moral, sexual, psicológica e patrimonial, representativas da violência direta, passaram a ser direcionadas a atores dos órgãos estatais da saúde, bem-estar social, segurança pública, educação, habitação, além do próprio Poder Judiciário, incumbido de processar e julgar o autor da infração e conceder proteção às vítimas através de medidas urgentes.

A responsabilização do agressor através do sistema de justiça, que atua conjuntamente com os serviços policiais, muitas vezes, não satisfaz a pretensão da mulher que sofreu a violência. Uma intervenção jurídica, desacompanhada de outras medidas, também não impede a reprodução da violência pelo mesmo homem. O abalo emocional, físico e psíquico demanda um atendimento amplo para a superação do ciclo da violência e todas as suas consequências. Ações e programas articulados entre diversos setores estatais devem unir esforços para a prevenção e eliminação da violência, como também para que a violência doméstica saia da invisibilidade e isolamento. A atuação do Estado, prestada por setores estanques, incorre em uma limitação temporal, pois circunscrita a uma consequência visível e momentânea de um problema complexo, de raízes profundas. Servirá para “cobrir as feridas”, mas não para efetivamente curar suas causas. Uma política pública de enfrentamento à violência doméstica e familiar será impactante na exata medida em que haja o correspondente desenvolvimento de um programa global e duradouro pela Administração Pública como também pelo comprometimento de uma sociedade que assuma o problema como seu.

A intersetorialidade no atendimento da mulher em situação de violência recebeu previsão legal e trouxe para os órgãos públicos a responsabilidade de atuar em rede. A esse conjunto articulado de ações entre União, Estados e Municípios que visa prevenir e coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher através de políticas públicas intersetoriais, portanto, denomina-se rede. O artigo 8º, da LMP (BRASIL, 2006), é expresso ao estabelecer a necessidade de integração operacional entre os diversos setores estatais como uma diretriz da formulação e execução de políticas públicas voltadas à mulher. O artigo 9º, da mesma Lei, dispõe que a assistência à mulher em situação doméstica e familiar será prestada de forma articulada e conforme as diretrizes e princípios previstos na Lei Orgânica da Assistência Social, no Sistema Único de Saúde, no Sistema Único de Segurança Pública, entre outras



normas e políticas públicas de proteção, e emergencialmente quando for o caso. A prestação múltipla de serviços à mulher encontra, portanto, previsão legal na Lei Maria da Penha (BRASIL, 2006) e nas Leis Orgânicas dos respectivos subsetores de atendimento, ganhando contornos mais amplos e desenho novo, através da articulação entre as diferentes áreas. Essa amplitude apoia-se no princípio da proteção integral à mulher. Para a sua consecução, o artigo 35, da LMP (BRASIL, 2006), prevê que os Municípios, Estados e União criem centros de atendimento integral e multidisciplinar para mulheres (e seus dependentes) em situação de violência doméstica e familiar, reforçando a ideia da intersetorialidade e trazendo, ao mesmo tempo, a necessidade de concentração desse atendimento em um único local. A um só tempo a legislação definiu, desse modo: atendimento multisetorial, voltado à proteção integral e prestado de forma concentrada.

Para a adequada compreensão do delineamento das políticas públicas em favor das mulheres e do que é esperado dos operadores sociais que atuarão na prevenção e enfrentamento da violência, devemos retroagir aos fatores que deram ensejo à edição de uma legislação de escopo protetivo. Estatisticamente, a violência praticada contra as mulheres ocorre em virtude de fatores relacionados ao gênero. Essa violência de gênero está enraizada na sociedade de modo a reforçar os papéis estereotipados desempenhados por homens e mulheres, privilegiando os primeiros através da atribuição ou manutenção do controle em diferentes instâncias de poder – do público ao privado. A discriminação contra as mulheres, definida no artigo 1º, da Convenção sobre a eliminação de todas as formas de violência contra a mulher (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1979), aborda a violência de gênero, assim entendida a “violência que é dirigida contra uma mulher porque ela é mulher ou que afeta as mulheres desproporcionalmente” (RECOMENDAÇÃO GERAL N. 19, ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1992). As múltiplas formas assumidas por essa violência, generalizadas em todos os países e com elevados níveis de impunidade, levaram ao reconhecimento da existência de uma violação dos direitos humanos das mulheres. De 1979, a CEDAW (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1979), primeiro tratado internacional a dispor sobre os direitos humanos das mulheres, tem por eixos principais a promoção dos direitos da mulher na busca da igualdade de gênero e o enfrentamento das discriminações. A Convenção Interamericana (ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS, 1994), que ficou conhecida por Convenção de Belém do Pará, adotada em 1994, incorporou o dever de devida diligência estatal para prevenir, investigar e punir a violência contra a mulher (artigo



7º, “b”). Às entidades dos setores públicos, prescreveu a Convenção a prestação de serviços especializados apropriados à mulher e o acesso a programas eficazes de reabilitação e treinamento, hábeis a possibilitarem a participação plena na vida pública, privada e social (artigo 7º, “d e “f”).

Ao aderir ao tratado o Brasil assume obrigações vinculantes perante a comunidade internacional para prevenir, investigar, punir e erradicar a violência de gênero internamente. A partir do momento em que o Estado criminalizou condutas e disponibilizou o aparato estatal à mulher em sua legislação, resta perquirir “como” vem atuando para a concretização da lei e não mais o “porquê” de não regular internamente essa questão. Analisadas as políticas preventivas e reparatórias sob esse viés, assume relevo a atuação dos gestores e agentes públicos para a concretização das normas abstratamente dispostas no sistema jurídico do país. Em outras palavras, como o Estado implementará estratégias de acesso não revitimizantes para que a mulher utilize esse novo percurso proporcionado pela legislação?

3 VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL

Falar da violência contra as mulheres presente nas estruturas de poder implica retroagir no tempo e reconhecer, em cada período histórico, “estruturas objetivas e subjetivas de dominação masculina, que se realiza permanentemente, desde que existem homens e mulheres, e através da qual a ordem masculina se vê continuamente reproduzida através dos tempos” (BOURDIEU, 2012, p. 101). Em outras palavras, Bourdieu (2012) pretende historicizar o papel dos agentes e instituições (Igreja, Estado, Escola etc.) que concorrem para garantir a permanência da subjugação das mulheres; que tem peso relativo e funções que podem ser diferentes em diferentes épocas. É a “história da (re)criação continuada das estruturas objetivas e subjetivas da dominação masculina” (BOURDIEU, 2012, p. 100-101). O Estado ratifica e reforça “as prescrições e as proscricões do patriarcado privado com as de um patriarcado público, inscrito em todas as instituições encarregadas de gerir e regulamentar a existência quotidiana da unidade doméstica” (BOURDIEU, 2012, p. 105), reproduzindo, assim, a divisão de gênero nos seus espaços.

As considerações para uma proposição adequada à formulação exploratória deste estudo têm início por um dos questionamentos realizados por Scott (1995), para chegar a uma visão mais abrangente – e não binária - de gênero: “Como as instituições sociais têm



incorporado o gênero nos seus pressupostos e na sua organização?” (SCOTT, 1995, p. 15). A própria Scott (1995, p. 15) oferece a amplitude necessária à compreensão do problema ao afirmar que “homem” e “mulher” são categorias simultaneamente vazias e transbordantes, uma vez que não têm significado definitivo, na primeira hipótese, e, na segunda, apresenta um terreno flutuante. Gênero passa a ser um meio de compreender as relações complexas entre as diversas formas de interação humana. Por um lado, legitima e constrói as relações sociais e políticas, sofrendo, reflexamente, a mesma força para a sua recomposição a partir de tais relações, em contextos específicos (SCOTT, 1995).

Interessa, neste estudo, a análise da violência institucional presente na rota crítica percorrida pela mulher quando acessa a rede de proteção e enfrentamento. Todas as manifestações de violência organizacional representam, de fato, um reflexo da violência em sociedade. Ao lembrarem Deetz (1992), Gonçalves, Cabral e Salhani (2018, p. 249) chamam a atenção para o fato de tais organizações constituírem expressões socioeconômicas e culturais da atividade humana. Trazem em si, deste modo, a condição de colonizadora corporativa, que impõe sua cultura aos usuários do sistema e, porque não dizer, aos próprios servidores públicos que integram seus quadros.

A cultura corporativa advém das práticas sociais, que constroem o gênero. Daí a importância de se identificar práticas organizacionais, discursivas e sociais que produzem a desigualdade de gênero para, a partir delas, confeccionar-se um novo modelo transformativo. Organizações, nessa concepção, são vistas como modelos gendrados através do discurso. (FÁVERO, 2010). Questão relevante a ser considerada nesse discurso é a prática do gênero, nos locais de trabalho, de forma não reflexiva. Isso significa que no ambiente de trabalho as práticas de gênero não intencionais predominam sobre as intencionais, conscientes. Em outras palavras, a discriminação de gênero, embora possa ser considerada antiética ou até mesmo ilícita, “ocorre por meio de vieses e formas sutis através de uma prática não reflexiva, de sorte que ela raramente é reconhecida como tal ou condenada”. (FÁVERO, 2010, p. 178).

Por se tratar de um estudo exploratório, há que se ter em mente que são apropriados aqui conceitos que originalmente tomaram por base a organização – interna - das instituições e seus agentes. Conquanto tais conceitos não correspondam necessariamente à estrutura organizacional para o atendimento – externo - da mulher em situação de violência, refletem a composição da instituição e seu discurso teórico para esse público.



As dinâmicas e os efeitos dessa prática não reflexiva serão suportados por grupos desfavorecidos, a exemplo das mulheres, mas também por outros grupos vulneráveis, como as minorias étnicas, os idosos, os não-heterossexuais (FÁVERO, 2010). Assim, o primeiro passo para analisar as dinâmicas do gênero é o reconhecimento de que impactam no mundo organizacional. Após, há que se distinguir o conteúdo das práticas de gênero e sua prática efetiva, abrangente da ação e interação. Defende a autora que “o gênero é ao mesmo tempo, um conjunto de ações e um sistema que está em ação, de modo que as práticas de gênero que são institucionalizadas são bem conhecidas, usadas e praticadas por um longo período de tempo” (FÁVERO, 2010, p. 179).

Martin (apud FÁVERO, 2010, p. 179) explora a diferença entre a prática intencional da não intencional. Somente no primeiro caso o agir é refletido. Exemplifica dizendo que pessoas são reflexivas sobre o gênero em determinadas situações e não em outras. É o caso da pessoa que se veste, calça e penteia para representar a si mesma como ser gendrado, agindo com consciência de gênero. No entanto, feito isso, ignora a maior parte das mensagens que a sua aparência veicula. A relevância dessa distinção ganha expressão ao considerarmos o fazer o gênero de um único indivíduo de um fazer coletivo, este associado às organizações. O gênero praticado de modo não reflexivo pelas coletividades demanda um estudo aprofundado para entender o alcance de como essa construção ocorre e como se mantém. Somente a partir dessas reflexões será possível alcançar mudanças estruturais. (FAVERO, 2010).

Políticas organizacionais são representativas de um processo cotidiano por meio do qual as abstrações sobre poder e organização são vividas. A partir de micros processos informais e sutis mantém-se uma visão supostamente unitária das (e nas) organizações. Sob essa perspectiva, política é entendida como a “articulação de vários interesses individuais e de grupos através da ordem cotidiana dos processos comunicativos que produz, reproduz, resiste e transforma as estruturas coletivas (intersubjetivas) dos significados.” (MUMBY, 2001, apud FÁVERO, 2010, p.182). O gênero praticado de modo não reflexivo no interior das organizações públicas pode repercutir no acesso à justiça para mulheres em situação de violência direta, que necessitam de atendimento.

Galtung (1969) traça a distinção entre violência direta e estrutural através da presença (ou não) do sujeito que pratica a violência. Quando existe um ator por trás do ato violento; quando as consequências podem ser identificadas rastreando-se sua trajetória até chegar àqueles que a perpetraram, está-se diante de violência direta ou pessoal. Ao contrário,



na inexistência, ou na impossibilidade, de identificação de um ator que causa um mal direto a outras pessoas, mas que, igualmente, pode feri-la ou matá-la, a violência é indireta ou estrutural. Neste caso, a violência é construída dentro das estruturas de poder, gerando desequilíbrio e desigualdades de possibilidades do exercício pleno da liberdade e da vida. (GALTUNG, 1969).

A violência cultural legitima a violência direta e a estrutural. Forma, de acordo com Galtung (2003), uma triangulação que projetará diferentes imagens, dependendo das bases de sustentação da violência empregada. Colocando-se o triângulo sobre suas bases de violência direta e estrutural, exsurge a imagem da violência cultural, que dá sustentação às demais. Ao tomar o ângulo pela violência direta, a projeção desta alcançará a violência estrutural e a violência cultural. É um verdadeiro triângulo vicioso da violência. (GALTUNG, 2003). Portanto, não é possível analisar a violência praticada contra a mulher por um único viés. O aprofundamento da questão que envolve os direitos humanos das mulheres deve aprofundar a camada visível a olho nu, ao empirismo. Por trás da histórica crueldade direta praticada contra as mulheres, há estruturas de poder que lhe dão suporte e sem as quais não estaria ela legitimada culturalmente em nossa sociedade.

Os intrincados mecanismos de produção e manutenção das violências merecem análise global para que venha a ser percebida a violência institucional, muitas vezes legitimada pela própria cultura das organizações. Por isso, a violência institucionalizada pode ocorrer não somente em casos isolados, como também em processos organizacionais, compreensivos de suas estruturas físicas, administrativas e burocráticas (GONÇALVES; CABRAL; SALHANI, 2018).

Diversos entraves ao acesso da mulher aos serviços públicos caracterizam a violência institucional. Desde sua estruturação interna no oferecimento dos serviços à falta de capacitação adequada para a recepção das demandas de seus usuários. Via de regra, as organizações que atendem as mulheres em situação de violência de gênero, doméstica e familiar não estão estruturadas para prestar um atendimento integrado, prestado no mesmo local. Esse fato, por si só, obriga a mulher a percorrer vários centros de atendimento para obter atendimento nas áreas da saúde, assistência social, segurança pública e jurídica, apenas para mencionar os serviços mais recorrentes. Neste contexto, o processo comunicativo com essa mulher é ainda mais sensível. Abrange não apenas o teor dos diálogos realizados nos



atendimentos, como também – e principalmente – a exigência, de cada setor compartimentado, de reprodução, pela mulher, dos problemas que a levaram até ali.

A violência institucional passa também pela ausência de identificação das próprias usuárias com aqueles que recepcionam os problemas direcionados ao Estado. De fato, o racismo estrutural, impregnado na sociedade, tem seu reflexo nas estruturas de poder e na composição de seus órgãos públicos. Com isso, passa a refletir o próprio funcionamento das instituições. É justamente no interior delas que os “indivíduos se tornam *sujeitos*”, porquanto “inseridos em um conjunto de significados previamente estabelecidos pela estrutura social” (ALMEIDA, 2021, p. 37-39). A inserção de políticas afirmativas, que no Brasil restringem-se às “cotas” estabelecidas nos editais de processos seletivos a cargos públicos, é de data recente (Lei nº 12.990/2014, BRASIL, 2014). A reprodução das desigualdades na composição do quadro da administração pública foi minimizada com a adoção da reserva de vagas em concursos públicos para a população negra, fora da esfera federal, na maior parte dos Estados, após 2014. A ausência de diversidade nos concursos públicos, ainda que alegadamente não intencional, impõe a branquitude heterossexual, predominantemente masculina, na composição das estruturas estatais (MOREIRA, 2020). Por si só, esse fato, que se identifica com uma violência simbólica, retrata a visão de mundo dos servidores a partir do grupo social que ele integra, o que fará diferença na recepção das problemáticas próprias de grupos vulneráveis, onde se inserem as mulheres em situação de violência que não se amoldam ao padrão universal de atendimento.

Nas idas e vindas da mulher, permeadas por dificuldades e obstáculos, causadoras de desgaste emocional ainda maior, especialmente por repetir o mesmo trajeto sem encontrar soluções, ainda que parciais, exsurge parcela da violência diretamente associada à forma pela qual está estruturado o atendimento dos órgãos públicos. Nessa rota crítica, extraem-se questões associadas à comunicação organizacional, seja pelo acolhimento inadequado, pela falta de uma escuta não-julgadora, pela imposição de condutas e resoluções que não encontram adesão das usuárias dos serviços (CAMARGO; AQUINO, 2003).

Neste cenário, a triangulação de Galtung (2003) materializa-se: a um só tempo a mulher que sofreu a violência direta receberá um atendimento reprodutor da violência cultural, presente no cotidiano dela e dos agentes que a recepcionam, como também suportará os reflexos das práticas de gênero no contexto coletivo da organização, a qual deveria estar preparada para lidar com a violência direta.



4 O CUIDADO NA COMUNICAÇÃO E NO AGIR DOS INTERVENTORES DA REDE DE ENFRENTAMENTO

Se é certo que políticas públicas implicam disputa por alocação estatal de recursos escassos; que a transformação das estruturas de atendimento à mulher podem resultar, num primeiro momento, em gastos expressivos de verbas públicas, a exemplo da concentração de atendimento intersetorial em um único espaço¹; que o racismo estrutural não será eliminado em um curto espaço de tempo; que a diversidade na composição das organizações públicas depende, além de vontade política, de remoção de fatores de discriminação culturalmente presentes na sociedade; a inserção da teoria do cuidado no atendimento voltado às mulheres, em contrapartida, não pressupõe investimento financeiro, mas formação humanística.

Comunicação deriva do latim “communis”, que significa “tornar comum”. Traz ínsita, portanto, a ideia de reciprocidade. A perspectiva do co-partilhar ou compartilhar será empregada, assim, para compreender a comunicação organizacional como ponto de partida para a adoção da teoria do cuidado nos atendimentos multidisciplinares aos quais recorre a mulher em situação de violência. (CAGLIONI, 2019). Esse ato de troca ou intercambiamento representa uma necessidade humana fundamental e incontrolável. Isso porque “Viver é comunicar e realizar trocas com os outros do modo mais frequente e autêntico possível” (WOLTON, 2008, p. 17 apud CAGLIONI, 2019, p. 16). Esse partilhamento bilateral, originário de um convívio, gera a expectativa de uma mudança de pensamento ou do conhecimento de duas pessoas que interagem, como também a do próprio grupo onde uma delas – no caso o agente do Estado - está inserida. (CAGLIONI, 2019).

Discurso e ação possuem uma qualidade reveladora, eles revelam o “quem” (*whoness*) do agente, e “apenas se outra pessoa é capaz de compreender o significado de nossas palavras, como também o ‘quê’ (*whatness*) de nossos feitos, é que podemos dizer que a identidade do self foi revelada. Eles acontecem entre humanos” (BENHABIB, 1992, p. 124-

¹ Em 2020, a implementação da Casa da Mulher Brasileira deveria contar com R\$ 61,2 milhões. O orçamento previsto é 200% maior do que o de 2019, quando foram destinados R\$ 19 milhões para o projeto. Em razão da pandemia causada pelo COVID-19, 5 milhões chegaram ao projeto no primeiro semestre do ano. <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-06/com-orcamento-maior-casa-da-mulher-brasileira-chegara-ao-interior>.(publicado em 24/06/2020).



5, apud FRATESCHI, 2014, p. 375). Assim, a teia de relações de Arendt é lida por Benhabib como narratividade, elemento indispensável da sua versão da ética comunicativa:

Narratividade, a imersão da ação na rede de relacionamentos humanos, é o modo pelo qual o self é individuado e os atos são identificados. Tanto o “quê” (*whatness*) do ato e o “quem” (*whoness*) do self são revelados a agentes capazes de compreensão comunicativa. As ações são identificadas narrativamente. Alguém sempre faz isso ou aquilo, em algum ponto no tempo. Identificar uma ação é contar a história de seu início, de seu desenrolar e de sua imersão na rede de relações constituída por meio das ações e das narrativas dos outros. Da mesma forma, o “quem” (*whoness*) do self é constituído pela história de uma vida –uma narrativa coerente da qual somos sempre o protagonista, mas nem sempre o autor ou produtor. Narratividade é o modo pelo qual as ações são individuadas e a identidade do self é constituída. (BENHABIB, 1992, p. 127, apud FRATESCHI, 2014, p. 375).

A perspectiva do cuidado foca em questões de desprendimento e desamparo e sustenta um ideal de atenção e resposta às necessidades. Distingue-se da perspectiva da justiça, voltada a questões que envolvem a desigualdade e opressão, mas fica restrita a um ideal de direitos recíprocos e respeito mútuo entre os indivíduos. Os traços distintivos de uma orientação jurídica e de cuidado são, assim, estabelecidos por Gilligan e Attanucci (1988), com base nos modos pelos quais problemas morais são concebidos e refletem dimensões diferentes das relações humanas que dão origem a uma preocupação moral.

É o ponto de vista do outro concreto que abre horizontes para que um indivíduo com uma história de vida diversa venha a compreender esse outro. Essa perspectiva, que implica uma abstração do eu, permite focar a individualidade do outro, procurando entender suas necessidades, motivações e desejos. Em outras palavras, a constituição afetiva e emocional formadora da identidade do outro (FRATESCHI, 2014). Pensar do ponto de vista do outro significa deixar uma identidade moral, puramente racional, para compartilhar uma cultura pública: “o cultivo da imaginação moral floresce numa tal cultura na qual a perspectiva auto-centrada do indivíduo é constantemente desafiada pela multiplicidade e diversidade de perspectivas que constituem a vida pública” (BENHABIB, 1992, apud FRATESCHI, 2014, p. 380).

Com a adoção de um novo modo de ser – o modo de ser cuidado – “a pessoa sai de si e centra-se no outro com desvelo e solicitude.” (BOFF, 1999, p. 42). O cuidado confere uma tonalidade diferente ao trabalho. A relação transmuda de sujeito-objeto para sujeito-sujeito. Esse passa a ser o desafio para o ser humano, combinar trabalho com cuidado, em uma atividade de complementação e não de exclusão. Esse acolhimento é descrito pelo autor nos



seguintes termos: “Cuidar é entrar em sintonia com, auscultar-lhe o ritmo e afinar-se com ele.” (BOFF, 1999, p. 47). A integralidade da existência humana, a partir do trabalho e do cuidado, associa a materialidade à espiritualidade. (BOFF, 1999).

Conquanto não seja possível exigir do interventor um elemento espiritual, agregado por Boff (1999) à teoria do cuidado, essa conotação integrativa, que considera a necessidade do outro, tem sido empregada, cada vez mais, nos estudos e práticas da saúde para que o atendimento ganhe um sentido humanizado, seja pelo modo de interação nas e pelas práticas de saúde. Duas considerações podem ser alinhavadas a partir desses estudos. A primeira é que “cuidado como *modo de interação nas* práticas de saúde” diz respeito, essencialmente à interação comunicativa entre os agentes atuantes na saúde e o paciente. Inseridos especificamente neste contexto, os processos comunicacionais estão associados ao espaço e tempo em que ocorrem, ganhando relevo o compartilhamento de significados daí derivados também nos demais setores voltados ao atendimento da mulher. A segunda é a compreensão de que a mulher em situação de violência, ainda que não restrita à física, demanda cuidados integrais, uma vez que a violência psicológica e a moral abalam igualmente a saúde, mental e fisicamente. Desse modo, a prática paradigmática do setor da saúde encontra igualmente justificativa nos demais ramos de serviços oferecidos pelo Estado à mulher (AYRES, 2004a, p. 81, apud FRATESCHI, 2014, p. 680).

Embora fosse desejável que, ao menos, os protocolos de atendimento à mulher em situação de violência existissem e funcionassem razoavelmente, essa não é a realidade na América Latina. No estudo que envolveu dez países (o Brasil não integrou a pesquisa), observou-se uma tendência a uma visão fragmentada e mecanicista no atendimento na área médica, especialmente porque não consideravam a violência intrafamiliar com um problema social multicausal. Diante da carência generalizada de protocolos de atenção, a capacidade de resposta às demandas circunscreveram-se à sensibilidade pessoal dos prestadores do serviço, segundo o informe produzido na Costa Rica, por exemplo (SAGOT, 2000, p. 32). Da investigação reportada, merece destaque a correlação observada entre a qualidade da atenção e fatores como o sexo, a linguagem e a cultura (SAGOT, 2000, p. 34), que remetem ao cuidado empregado no processo comunicacional, determinante para a prestação de uma atenção humanizada às pacientes.

Transportar o cuidado para a atuação profissional exige uma postura ativa e criativa, voltada à permeabilidade do outro. Pressupõe, todavia, o respeito a sua liberdade, dignidade e



diferença (PERDIGÃO, 2003). O modo como o papel profissional é desempenhado pode restringir-se, pela repetição, a um “dever ser”, que impõe uma distância limitadora do desempenho do agente. Ao citar Heidegger (1984, §37, p. 194), Perdigão (2003, p. 491) afirma que sob a aparência duma presença-ao-outro do ser-um-com-o-outro pode estar presente uma dissimulação que atua “um-contra-o-outro”, como manifestação de indiferença. Sob a fundamentação heideggeriana, constituiria um modo de ser inautêntico: o afastamento de “casa”, que traz o significado do estar distante do seu próprio ser, também compreendido como um atuar sem ética. Em síntese, essa relação ocorre quando a mútua presença física do interventor e do destinatário final não gera proximidade, mas distância (PERDIGÃO, 2003).

Para responder à pergunta “o que se pretende alcançar” a partir do atendimento à mulher em situação de violência, ela não pode ser tomada unicamente em função de suas fragilidades. Tampouco deverá ser identificada a destinatária a partir, exclusivamente, de suas potencialidades, pois aqui corre-se o risco de negar-lhe as fragilidades e o sofrimento. Tomar como seu o problema do outro também não implica dar-lhe conselhos e soluções imediatas, uma vez que há que ser consideradas as diferenças de cada uma. A verdadeira dimensão ética significará sempre, em cada escolha individual, a escolha do outro na sua liberdade. A destinatária não é confinada nem reduzida as suas feridas, mas perspectivada a partir das diversas potencialidades que essas feridas não esgotam. O cuidado (Sorge) no sentido heideggeriano “permite precisamente conferir sentido e significação a *toda* a ex-sistência humana, pelo desvelamento do ser.” (PERDIGÃO, 2003, p. 493-495).

A pré-ocupação pelo cuidar assumirá, dessa forma, o autêntico reconhecimento e acolhimento do outro na sua liberdade, dignidade e diferença. Essa atitude de *empowerment* será representativa do respeito às fragilidades da mulher, mas também da valorização das suas potencialidades (PERDIGÃO, 2003). Distinguirá, na prática profissional, o curar (*cure*) do cuidar (*care*), o fazer do agir, o dever ser do poder ser, o estar do ser, constituindo verdadeiros fundamentos da práxis do interventor como critérios éticos-profissionais. (PERDIGÃO, 2003).

Em última análise, o emprego da ética do cuidado pela rede de enfrentamento à violência contra as mulheres remete à cultura de paz proposta por Galtung (2003, p. 02): “A paz é, obviamente, a ausência de violência de todos os tipos – direta (física e também verbal), estrutural, cultural – dirigida contra o corpo, a mente ou o espírito de um outro ser”. Para se chegar a ela, enuncia o autor a seguinte fórmula, derivada da fórmula do conflito:



Transformação de Conflito = empatia (para com atitudes/pressupostos) + não-violência (quanto ao comportamento) + criatividade (para resolver contradições) Esta fórmula é válida para qualquer um fora do conflito ou para trabalhadores de conflito, bem como para qualquer parte do conflito que procura transformá-lo. Em primeiro lugar, é preciso empatia em relação a todas as partes – não a versão barata do tipo: “Como eu me sentiria se estivesse no lugar deles?”, mas no sentido de “como é realmente estar no lugar deles?”. Em segundo lugar, é preciso limitar-se à ação não-violenta, entre outros motivos, para quebrar os ciclos de “violência gera violência”. Em terceiro, é necessário usar de criatividade para transcender as contradições. O problema é: de onde tiraremos estas “matérias primas” escassas e preciosas? Tiraremos de uma cultura de paz, visto que estes são os três componentes principais de tal cultura.(GALTUNG, 2003, p. 04).

5 CONCLUSÃO

O acesso à justiça para a mulher em situação de violência há que ser compreendido dentro de um universo que não se limita à responsabilização do autor. Uma intervenção jurídica, desacompanhada de outras medidas preventivas e reparatórias, também não impede a reprodução da violência pelo mesmo homem ou o agravamento da ofensa prévia. O abalo emocional, físico e psíquico demanda um atendimento amplo para a superação da violência e todas as suas consequências.

Protocolos de atendimento existem e são de grande valia para que prevaleça a objetividade e a assertividade na condução dos trabalhos na entidade em que atua o agente, nas diversas organizações públicas integrantes da rede de prevenção e enfrentamento. Fluxogramas complexos são igualmente desenvolvidos para facilitar o encaminhamento adequado da mulher ao atendimento que melhor se amolde às particularidades por ela trazidas.

Nenhum desses instrumentos, todavia, será hábil a reverter fragilidades em potencialidades. Somente o cuidado inserido como elemento desse compartilhamento estabelecido entre o ser humano-profissional e aquela que ali ocorre em razão de sofrer violências diárias, de naturezas diversas, por curto ou longo período, traz o potencial do desvelamento do ser.

O cuidado, que mais se aproxima da empatia e alteridade, não se confunde com a capacitação ou a sensibilização, geralmente inseridos nas organizações por cursos ou dinâmicas de grupo. As respostas institucionais, dotadas do cuidado com a mulher, saem da



esfera do *discurso* da organização para assumir o formato da *prática discursiva*. Essa linguagem, imbuída de uma ação cuidadora, implica ruptura de paradigmas e ressignificação do atendimento voltado às mulheres em situação de violência. A escolha do outro, na sua liberdade e diversidade, é, portanto, a única que poderá contribuir para a desconstrução da violência institucional.

O papel profissional do agente, antes restrito ao *dever ser*, amplia-se para o *poder ser*, o qual passa a incorporar o cuidado como fundamento da práxis. O reflexo dessa atuação *em rede* contribuirá não apenas para o resgate da individualidade da mulher como também para uma nova concepção de acesso à justiça, que implica no atendimento multisetorial previsto no ordenamento jurídico nacional e nos Tratados Internacionais ratificados pelo Brasil.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Silvio. *Racismo estrutural*. São Paulo: Editora Jandaíra, 2021.

BOFF, Leonardo. *Saber cuidar: Ética do humano – compaixão pela terra*. 15ª Ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Editora Vozes, 1999.

BOURDIEU, Pierre. *A Dominação Masculina*. Tradução de Maria Helena Kühner. 11ª Ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2012.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 25 mar.2021.

BRASIL. *Lei nº 11.340/2006. Lei Maria da Penha. Coíbe a violência doméstica e familiar contra a mulher*. Brasília, DF: Presidência da República, 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm. Acesso em: 25 mar. 2021.

BRASIL. *Lei nº 12.990/2014. Reserva aos negros 20% (vinte por cento) das vagas oferecidas nos concursos públicos para provimento de cargos efetivos e empregos públicos no âmbito da administração pública federal, das autarquias, das fundações públicas, das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União*. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12990.htm. Acesso em: 23 mar. 2021.



CAGLIONI, Cassiana Anunciata. *Quando eu e o outro somos nós: Comunicação para a coabitação organizacional e diversidade pela ótica de gestores empresariais*. 146 f., il. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”. Bauru, 2019.

CAMARGO, Marcia; AQUINO, Silvia. Redes de cidadania e parcerias: enfrentando a rota crítica. In: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (Brasil). *Programa de Prevenção, Assistência e Combate à violência Contra a Mulher – Plano Nacional: diálogos sobre violência doméstica e de gênero: construindo políticas públicas*. Brasília: A Secretaria, p. 39-46, 2003. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/livro.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2021.

FÁVERO, Maria Helena. *Psicologia do gênero: psicobiografia, sociocultural e transformações*. Curitiba: Editora UFPR, 2010.

FRATESCHI, Yara. Universalismo interativo e mentalidade alargada em Seyla Benhabib: apropriação e crítica de Hannah Arendt. *ethic@ - An international Journal for Moral Philosophy*, Florianópolis, v. 13, n. 2, p. 363-385, dez. 2014. ISSN 1677-2954. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/1677-2954.2014v13n2p363>. Acesso em: 29 mar. 2021.

GALTUNG, Johan. Violence, Peace and Peace Research. *Journal of Peace Research*, v. 6, n. 3, p. 167-191, 1969. Disponível em: <https://www.jstor.com/stable/422690>. Acesso em: 29 mar. 2021.

GALTUNG, Johan. *Violencia cultural*. Traducción del inglés: Teresa Toda. Bizkaia: España: Gernika Gogoratzuz, 2003.

GILLIGAN, Carol; ATTANUCCI, Jane. Two Moral Orientations: Gender Differences and Similarities. *Merrill-Palmer Quarterly*, v. 34, n.3, p. 223-237, 1988. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/23086381>. Acesso em: 29 mar. 2021.

GONÇALVES, Gisela; CABRAL, Raquel; SALHANI, Jorge. Violência organizacional: reflexões a partir da perspectiva dos estudos para a paz. *Organicom*, ano 15, n. 28, p. 247-264, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2018.150586>. Acesso em: 29 mar. 2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia do trabalho científico*. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MOREIRA, Adilson José. *Tratado de direito antidiscriminatório*. São Paulo: Editora Contracorrente, 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Convenção sobre a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher*. Comitê CEDAW, 1979. Disponível em: http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2013/03/convencao_cedaw.pdf. Acesso em: 21 mar. 2021.



ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Recomendação Geral n. 19 do Comitê para a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra a Mulher*. Comitê CEDAW, 1992. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1VQVCOV2Vd_aGA8ANNyZHH-JstmPrMQX0mUZtXrz_zT8/view. Acesso em: 21 mar. 2021.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS (OEA). *Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a violência contra a mulher*. Belém: CIDH, 1994. Disponível em: <http://www.cidh.org/Basicos/Portugues/m.Belem.do.Para.htm>. Acesso em: 21 mar. 2021.

PERDIGÃO, Antónia Cristina. A ética do cuidado na intervenção comunitária e social: os pressupostos filosóficos. *Aná. Psicológica*, Lisboa, v. 21, n. 4, p. 485-497, out. 2003. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0870-82312003000400007&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 29 mar. 2021.

SAGOT, Montserrat. *Ruta critica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina: estudios de caso de diez países*. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud, 2000. Disponível em: <https://www1.paho.org/Spanish/HDP/HDW/rutacritica.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2021.

SCOTT, Joan. *Gênero: Uma categoria útil para análise histórica*. Tradução de Christine Rufino Dabat e Maria Betânia Ávila. 2ª Edição. Recife: S.O.S. Corpo, 1995. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1737847/mod_resource/content/1/Scott_g%C3%AAnero%20uma%20categoria%20%C3%BAtil%20para%20a%20an%C3%A1lise%20hist%C3%B3rica.pdf. Acesso: em 29 mar. 2021.