

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO E O ATENDIMENTO POLICIAL ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR

STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE AND POLICE ATTENDANCE TO VICTIMS OF DOMESTIC AND FAMILY VIOLENCE

SILVA, William Souza da¹

LARA, Lorennna Dantas²

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso visa demonstrar os elementos presentes e constantes no atendimento às vítimas de violência doméstica e familiar realizado pela Polícia Militar de Goiás e expor as principais características do serviço realizado pela Patrulha Maria da Penha que tem como base a filosofia de polícia comunitária. A metodologia utilizada para confecção desta pesquisa foi pesquisa bibliográfica e documental seguida por utilização de questionário aberto destinado aos servidores da patrulha na região metropolitana de Goiânia. Inicialmente, mediante consulta a obras bibliográficas, explanou-se sobre a evolução dos direitos das mulheres e seu reconhecimento na legislação vigente e que culminou a necessidade da polícia militar desenvolver um procedimento operacional para direcionar o serviço de atendimento a essas vítimas. Os resultados encontrados demonstraram as características dos procedimentos adotados pela Patrulha Maria da Penha, arraigadas principalmente na necessidade de se estabelecer rede de apoio e parcerias para um suporte mais completo às vítimas de violência doméstica. De acordo com o questionário aplicado aos policiais, observa-se que há necessidade desse trabalho ser desenvolvido juntamente com vários órgãos da sociedade, pois a satisfação com o atendimento e o trabalho desenvolvido pela equipe é visível, porém a confiança das vítimas nos demais órgãos da sociedade é exígua. Para construir um ciclo de confiança faz-se importante a presença do poder público juntamente com o judiciário para desenvolver políticas públicas para das também uma reestruturação social às vítimas.

Palavras-chave: Polícia Militar. Patrulha. Maria da Penha. Procedimento Operacional. Atendimento.

¹ Aluno do Curso de Formação de Praças; williamfortuna@hotmail.com ; Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás – CAPM, ; Goiânia-GO; Março de 2018.

² Orientadora Mestre Pós-graduada em Comunicação Social Lorennalara@gmail.com ; Goiânia-GO; Março de 2018.

ABSTRACT

This course work aims to demonstrate the present and constant elements in the care of the victims of domestic and family violence carried out by the Militia Police of Goiás and to explain the main characteristics of the service carried out by Maria da Penha Patrol based on the community police philosophy. The methodology used to compile this research was a bibliographical and documentary research followed by the use of an open questionnaire for the patrol servers in the metropolitan region of Goiânia. Initially, through consultation with bibliographical works, the evolution of women's rights and their recognition in the current legislation was, explored, culminating the need for the military police to develop an operational procedure to direct the service of care to these victims. The results showed the characteristics of the procedures adopted by Maria da Penha Patrol, mainly rooted in the need to establish a support network and partnerships for a more complete support to victims of domestic violence. According to the questionnaire applied to the police, it is, observed that this work needs to be developed together with various organs of society, since satisfaction with the care and work developed by the team is visible, but the trust of the victims in the other organs of the society is small. In order to build a trust cycle, the presence of the public power with the judiciary is important in order to develop public policies, to bring about a social restructuring of the victims.

Keywords: Military police. Patrol. Maria da penha. Operational routine. Attendance.

1. INTRODUÇÃO

A Comunicação social nos últimos anos tem sido um canal importante para o reconhecimento do trabalho da polícia militar em todo Brasil, isso porque comunicação social é o campo que lida com a linguagem e a comunicação humana, nos sentidos da clareza, da passagem de informações, na utilização de estratégias de convencimento, é o que diz Silva (2009)

Como já destacado por Nassaro (2014) os conceitos de comunicação social e cultura organizacional emergem com vigor, sinalizando a necessidade premente de se estabelecerem parcerias pautadas pela ética, transparência e responsabilidade social.

“[...] dessa maneira, a comunicação social desenvolve o trabalho de informar estatísticas sobre aumento e redução da criminalidade, respostas à imprensa e controle de ações sociais [...]”. (Franco, 2014, p. 4).

Partindo do seguimento em que a Lei 11.340/2006, Lei Maria da Penha foi criada para atender uma necessidade social de grande relevância e que a Polícia

é uma das principais ferramentas do Estado para que se faça valer os dispositivos contidos na lei acima citada fazendo um elo através de seus atendimentos.

Desta feita este trabalho traz como questionamento o seguinte: Quais os elementos presentes e constantes que podem ser verificados no atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar pela Militar do Estado de Goiás? Dessa maneira, ficam estabelecidos os objetivos, no qual o objetivo principal é identificar um procedimento padrão de atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar na Polícia Militar do Estado de Goiás, e depois, analisá-lo sob a égide da comunicação social e das diretrizes nacionais sobre o atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar. Em relação à metodologia utilizada, a estratégia de pesquisa foi a bibliográfica. De acordo com Lakatos e Marconi (2001), a pesquisa bibliográfica é um procedimento reflexivo sistemático, controlado e crítico, que permite descobrir novos fatos e dados, relações ou leis em qualquer campo do conhecimento.

Primeiramente, foi realizada então uma revisão de literatura cujo objetivo era conhecer a evolução histórica da busca dos direitos individuais da mulher, o marco jurídico da luta contra a violência doméstica contra a mulher, o trabalho da Polícia Militar do Estado de Goiás na assistência às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar e a qualidade no atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar na Polícia Militar. A pesquisa bibliográfica utilizada para a elaboração deste estudo é do tipo descritiva, uma vez que esta assume a forma de levantamentos. Para Gil (2008), as pesquisas descritivas possuem como objetivo a abordagem de características como objetivos de estudo.

Assim, para coletar os dados expostos aqui, foi utilizado o procedimento de pesquisa bibliográfica descritiva, ou seja, aproveitando toda e qualquer informação sobre o referido assunto, através de páginas e sites da internet, publicações em livros e revistas científicas, artigos, entre outros.

Segundo o escrito de Blanchet; Hachem e Santano (2014), observa-se que quanto ao princípio constitucional da eficiência que rege toda a administração pública e atenta a um público exigente, a Polícia Militar do Estado de Goiás deve buscar inovar para facilitar o atendimento ao público e estabelecer uma relação pública de confiança, fazendo assim a Polícia Militar do Estado de Goiás estará inovando e se destacando neste quesito, em um momento de descrédito das instituições policiais militares.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA BUSCA DOS DIREITOS INDIVIDUAIS DA MULHER

A história da evolução está atrelada às conquistas, Guimarães (2012) nos mostra que a exemplo tem-se o domínio de culturas de povos que se mostraram mais eficazes perante outros, e que ocasionou na supressão de outras culturas. No contexto desses acontecimentos históricos eram relevantes a figura de guerreiros símbolo das batalhas, homens intrépidos a lutar pelo ideal de seu povo e por conseguinte defender a sua honra e a soberania de um rei. Não obstante a toda essa temática havia uma parcela desses povos que não eram exaltados, vangloriados ou valorizados. Aos quais não se dava o luxo do descanso, a atenção à saúde (salvo em situação de parto), a proteção de seus ideais e conceitos, e que também não lhes era assistida a incolumidade física ou mental.

Em 1789 a Revolução Francesa foi um grande marco para as transformações culturais e sociais da época, surgindo imposições ao Estado de limites do seu poder, e que determinou os principais direitos individuais, civis e políticos. (YAMAMOTO, 2011, p. 3).

No final dos anos oitocentos, a abolição oficial da escravidão, o advento da República, a grande imigração e a decolada do processo de urbanização e industrialização mexeram com o país, segundo o escrito de Brazão e Oliveira (2010), parecia que o Brasil, enfim, começava a deixar para trás seu caráter agrário e “atrasado”, conforme a visão de grupos dominantes citadinos que tinham a preocupação de construir, a partir de então, uma sociedade “moderna e higiênica”.

A “nova família” também exigia uma “nova mulher”: uma mãe dedicada que dispensava especial atenção ao cuidado e à educação dos filhos (não recorrendo mais às amas de leite, por exemplo), responsabilizando-se também pela “formação moral” das crianças. Essa “nova mulher” seria também a esposa afetiva, ainda submissa ao marido, mas não mais completamente sem voz. Desobrigada agora de qualquer trabalho “produtivo”, a mulher estaria voltada inteiramente aos afazeres do lar, o espaço feminino por excelência, ao passo que o espaço público seria o domínio dos homens. (PINSKY & PEDRO, 2012, p.555).

Nesse contexto Brazão e Oliveira (2010), expõe que ainda na década de 70 ocorreram grandes conquistas das mulheres na luta contra a violência. Centros de apoio às mulheres, manifestações a respeito de crimes sofridos por outras mulheres, a destaque a campanha “o Silêncio é Cúmplice da Violência” lançada pelos ativistas do SOS mulher.

Observa-se num dado momento com a iminência de nova constituição de 1988, a luta das mulheres nos anos de 1985 pelo reconhecimento de seus direitos, que teve como ponta pé inicial o movimento de mulheres e feminista espalhado por todo o país. Vê-se ainda no material de Brazão e Oliveira (2010) que as mulheres se organizavam em cada canto, no campo e nas cidades, para fazer ecoar as suas reivindicações, suas demandas por direitos até a Assembleia Nacional Constituinte. Por isso, foi tão importante que naquele momento o Conselho Nacional dos Direitos da Mulher, recém-criado, lançasse a campanha “Mulher e Constituinte”.

Em um cenário de incertezas e lutas assim se fez a luta das mulheres, buscando de diversificar seus meios e não mais concordando com as rédeas da sociedade, essas incessantes e desejosas pela consolidação de seus direitos buscavam sempre o olhar coletivo.

2.2 O MARCO JURÍDICO DA LUTA CONTRA A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA A MULHER

Barsted (2010) diz em seu artigo, uma experiência bem-sucedida de advocacy feminista, a respeito do reconhecimento internacional dos direitos das mulheres que:

Reconhecendo a persistência da violência contra as mulheres e meninas, as Conferências Internacionais da década de 1990, incluindo a Conferência de Direitos Humanos, de 1993, a Conferência de População e Desenvolvimento, de 1994, e a IV Conferência Mundial da Mulher, de 1995, transmitiram, em suas Declarações e Planos de Ação, a preocupação com a segurança das mulheres e a necessidade de os Estados-Partes da ONU inserirem em suas agendas nacionais a equidade de gênero e de raça/etnia, bem como políticas voltadas para a problemática da violência contra as mulheres e meninas. (Barsted, 2010, p.6)

A partir desse reconhecimento o direito das mulheres passou a ser implícito, e necessitando olhar governamental, político e social para que se fundamentassem as evidências constatadas das necessidades básicas das mulheres já elencadas nos direitos humanos internacionais.

Na década de 1990 o dispositivo legal utilizado para proteger a mulher da violência doméstica era a Lei 9.099/95, Lei dos Juizados Especiais, que no âmbito

penal foi instituído o Juizado Especial Criminal (JECRIM), visando primeiramente à conciliação entre acusado e vítima.

Segundo Melo e Teles (2002), a criação do JECRIM foi bem aceita pela comunidade jurídica sendo vista como um grande avanço para a resolução de conflitos de natureza penal, se estes fossem de menor potencial ofensivo.

Porém esta lei não tinha eficácia no combate a violência contra a mulher, isso porque no JECRIM só poderiam ser julgados crimes em que a pena máxima não fosse superior a dois anos. Outro fator que contribui para ineficácia deste dispositivo são os benefícios que o próprio bojo jurídico oferece ao autor, dificultando atingir seu principal objetivo, proteger a vítima de violência doméstica.

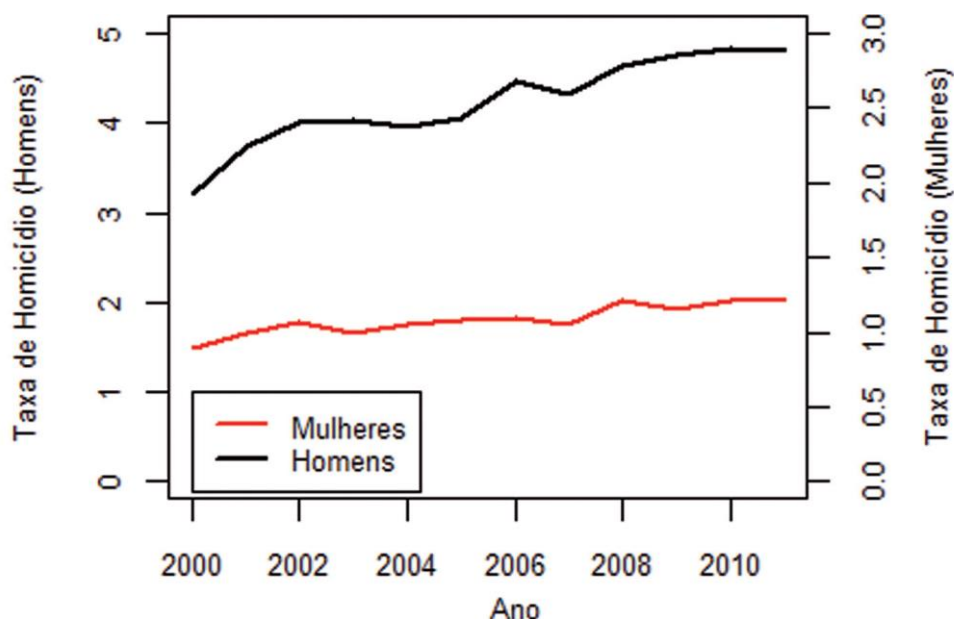
A provocação das entidades de proteção à dignidade humana e direitos humanos internacional com casos de grande relevância com vítimas mulheres a evolução jurídica no Brasil foram fatores propulsores para que fosse Decretada pelo Congresso Nacional e sancionada pela iniciativa do poder executivo em 7 de agosto de 2006, a lei que entrou em vigor 22 de setembro de 2006, considerada pela Organização da Nações Unidas como uma das três melhores legislações do mundo no enfrentamento à violência contra as mulheres.

Após entrar em vigor tal dispositivo tem mostrado efetividade, que é demonstrado no gráfico abaixo elaborado pelo Diest/IPEA.

Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do art. 226 da lei de 11.340 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências.

É demonstrada no gráfico abaixo elaborado pelo Diest/IPEA, a efetividade desse dispositivo após entrar em vigor.

Taxa de homicídios ocorridos em residência – Brasil (2000-2011) (Por 100 mil habitantes)



Fonte: <<http://www.ipea.gov.br/sistemas/de/informação/sobre/mortalidade2717/>> Acesso em: 19 fev. 2018.

Nesse gráfico é verificada a evolução temporal das taxas de homicídio ocorrido nas residências onde existem homens e mulheres, em que as taxas de homicídio das mulheres em relação aos homens para de seguir a mesma projeção a partir do ano de 2006, mostrando a evolução da lei 11.340/2006 abrangendo índices antes e depois de sua aprovação.

2.3 O TRABALHO DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS NA ASSISTÊNCIA ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR

Nesse contexto a Polícia Militar do Estado de Goiás entendeu que o policiamento comunitário seria não só uma excelente ferramenta apresentar se com mais transparência à sociedade, mas também como uma filosofia de trabalho entranhado ao serviço policial militar de uma forma dinâmica.

Trata-se de um modelo democrático de policiamento, que requer a participação ativa do governo local, dos líderes cívicos e comerciais, das agências públicas e privadas, dos moradores, das igrejas, das escolas e dos hospitais, em fim, de todos que compartilhas da preocupação com o bem-estar da comunidade. (Araújo, 2006, p.28)

A Polícia Militar do Estado de Goiás reconhecendo o seu papel na sociedade e visando ampliar a percepção da instituição para metas que vão além

dos objetivos de prevenção de crimes, redução do medo e de melhoria nas respostas às mais variadas emergências humanas, que marcam a vida em sociedade. A partir da polícia comunitária observa-se a importância da análise cuidadosa e criativa, dos problemas que a sociedade apresenta.

Sendo assim a Polícia Militar institui o serviço de atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica, operacionalmente chamada de Patrulha Maria da Penha no dia 10 de março de 2015 que tem suas atividades reguladas pelo Decreto n. 8524/2016, e tem como objetivo a aproximação com o cidadão, o estabelecimento de parcerias estratégicas, a realização de ações de prevenção e a redução da criminalidade.

Pragmaticamente falando a Patrulha Maria da Penha é um serviço de excelência do Policiamento Comunitário, que constitui de uma ação procedimental, que decorre de uma necessidade social no enfrentamento a violência doméstica contra as mulheres, que é executado através do serviço policial militar em atendimento de ocorrências envolvendo violência doméstica contra as mulheres, com vistas à defesa dos direitos humanos.

2.4 A QUALIDADE NO ATENDIMENTO ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR NA POLÍCIA MILITAR

O serviço policial é composto de etapas e afazeres os quais definem a jornada diária de trabalho. Não obstante o atendimento de ocorrência é executado continuamente e é algo que já está impregnado ao serviço policial, posto que constitua seus afazeres.

Além disso, depois que a escala de serviço acaba, os PMs estão sujeitos, ainda, ao atendimento de ocorrências. Significa dizer que eles têm de estar à disposição do Estado, ou melhor, da segurança da sociedade, por imposição legal, nas 24 horas do seu dia. (Fraga, 2006, p.8)

Vale ressaltar também a necessidade de uma boa comunicação no atendimento nas ocorrências policiais, as técnicas com forma de falar, entender e interpretar a mensagem daquele com quem se fala são pilares de um bom atendimento. Empresários perdem clientes, situações são agravadas, problemas interpessoais não são resolvidos, isso muitas das vezes se dá pela ausência de uma boa comunicação e desenvolvimento de um bom atendimento. Isso nos reverbera a

afirmativa de Azevedo (2010), formado em relações-públicas pela UERJ e publicitário formado pela UFF, atualmente é mestrando na UFF, que diz que:

Entretanto, vale salientar que não há um bom funcionamento dos serviços se não houver uma boa comunicação, seja na esfera pública seja na privada. Portanto, se quer oferecer um bom atendimento ao cliente a fim de torna-lo fiel à empresa, segue a solução: contrate um Relações-públicas. (Azevedo, 2014)

Estabelecer padrões de atendimento para identificar problemas e facilitar estudos sempre foi uma necessidade daqueles que trabalham com atendimento ao público e ou resolução de problemas. A Polícia Militar do Estado de Goiás que trabalha diretamente com essas duas situações criou o POP, Procedimento Operacional Padrão no ano de 2004.

No estado do Rio Grande do Sul é destacada a necessidade de um atendimento originário para melhor solucionar a necessidade das vítimas de violência doméstica e familiar contara a mulher:

No ponto referente à Lei Maria da Penha e sua aplicação na atividade policial buscam-se problematizar o trabalho dos órgãos de segurança pública na sua intenção de dar um atendimento à mulher em situação de violência de gênero, bem como do seu papel nesta rede de atendimento que vai desde a prevenção até sua não reincidência. (Spaniol & Grossi, 2014, p. 399)

No entanto observa-se que não há um procedimento originário e fundamentado no ato de atender às vítimas, de acordo com Spaniol e Grossi (2014), a grande necessidade no estado do Rio Grande do Sul é de criar meios ou canais para diversificar o atendimento às vítimas sem se preocupar no procedimento a ser desenvolvido para padronização do serviço e coleta de dados.

O POP da Polícia Militar de Goiás constitui uma referência nacional por ser uma ferramenta simples de fácil estudo e, quanto à sua aplicação, representa a base para garantir a padronização do serviço policial militar e assegurar à sociedade goiana um serviço de qualidade, previsível, livre de inconstâncias e adaptações fortuitas.

A Patrulha Maria da Penha que visa garantir os direitos das vítimas de violência doméstica e familiar contra a mulher e a manutenção do cumprimento das medidas de proteção que tem um atendimento pautado no procedimento 309.01 do POP, procedimento este inserido pela PORTARIA Nº 9395, de 09 de junho de 2017.

3. METODOLOGIA

Foram estudadas as atividades desenvolvidas pela Patrulha Maria de Penha da Polícia Militar do Estado de Goiás que abrange a região metropolitana, levando em consideração a grande proporcionalidade desse crime nas famílias goianas e a necessidade de certa qualidade do serviço policial militar.

Foram utilizadas obras bibliográficas, pesquisas de trabalhos de científicos, sites correlacionados com o problema de pesquisa e um questionário aberto. Inicialmente, mediante consulta a obras bibliográficas, foi explanado a evolução dos direitos das mulheres e seu reconhecimento na legislação vigente e que culminou na necessidade de a polícia militar do estado de Goiás desenvolver um serviço de atendimento a essas vítimas. Desta maneira então demonstrar a desenvoltura do atendimento às vítimas a fim de demonstrar os procedimentos utilizados e confrontá-los com a execução prática pela equipe policial militar.

Para tal serão enviados via e-mail questionários aberto contendo 06 questões a serem respondidas pelos componentes da Patrulha Maria da Penha, que executam o atendimento em toda região metropolitana de Goiânia, com um questionário aberto. Foram entregues via e-mail questionários abertos contendo 06 questões a 06 policiais militares pertencentes às equipes da Patrulha Maria da Penha, as quais buscam elucidar 03 principais pontos, quais sejam: O que os motivou a criar a patrulha, a suficiência dos procedimentos que norteiam o atendimento e a satisfação do público atendido.

Os dados utilizados para fundamentar as resposta serão embasados nos assentamentos que contém relatórios de atendimentos às vítimas de violência doméstica e familiar contra a mulher, que se encontram no do Batalhão Escolar que comporta fisicamente a Patrulha Maria da Penha, também serão consultados os relatos que constam relatadas nos Registros de Atendimento Integrado, do sistema da Polícia Militar do Estado de Goiás.

Serão analisadas as questões a fim de identificar o procedimento de atendimento como ferramenta de trabalho para a equipe policial militar e sua eficiência tanto para o emissor (equipe policial militar) quanto para o receptor (vítima de violência doméstica e familiar contra a mulher).

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

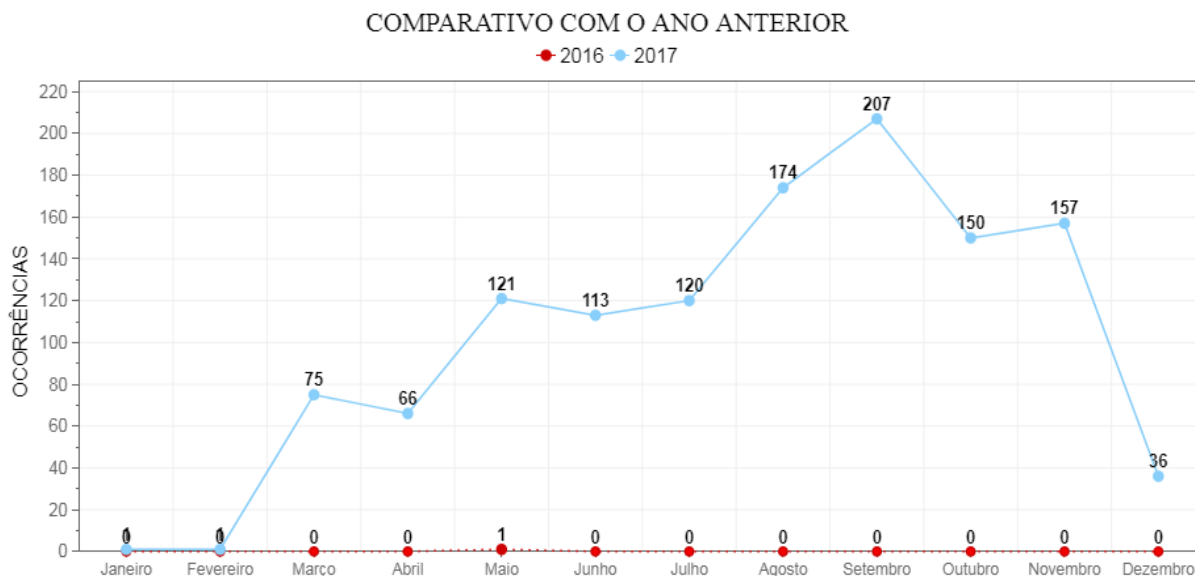
Houve a propositura de um questionário aberto de 06 questões aos policiais componentes da Patrulha Maria da Penha e atuantes na região metropolitana de Goiânia. Foi levada em consideração a eficiência, satisfação e fundamentação dos procedimentos para a formulação do questionário aberto, o qual será exposto a seguir para melhor demonstrar e entendermos a realização do trabalho policial militar e aplicação dos procedimentos em relação ao atendimento.

Observa-se que o trabalho policial militar com relação às vítimas de violência doméstica e familiar contra a mulher é norteado basicamente no procedimento 309.01 que consta no POP – Procedimento Operacional Padrão da Polícia Militar do Estado de Goiás, que traz em seu conteúdo sequências de ações que visam à integridade da vítima como um todo.

Os policiais relatam que os atendidos se mostram mais seguros durante ou após o atendimento às vítimas e nos relatam que o serviço por vezes não atende somente a vítima, mas também seu autor e suas testemunhas, fazendo com que existam posicionamentos diferentes sobre o nosso serviço, e a respeito do qualificado como vítima nossa presença tem sido de grande valia porquê de certa forma auxilia o judiciário fazendo valer o cumprimento das medidas impostas ao agressor.

O atendimento desenvolvido não é focado apenas na situação de flagrante, mas também na situação de acompanhamento de vítimas que após sofrerem a violência são acompanhadas pela equipe da Patrulha Maria da Penha orientada com cartilhas e panfletos de desmitificam situações irreais sobre a problemática da denúncia e do apoio do poder pública às vítimas.

A seguir serão apresentados no gráfico da Secretária de Segurança Pública e Justiça do Estado de Goiás os acompanhamentos de medidas protetivas de urgência realizado pela Patrulha Maria da Penha comparando os anos de 2016 e 2017.



Fonte: <<http://www.ssp.go.gov.br/painel/ocorrencias2217/>> Acesso em: 16 fev. 2018.

Essas cartilhas e panfletos são utilizados como material suplementar ao procedimento já utilizado como basilar no atendimento, neles contém explicações simplórias e objetivas de como a vítimas devem enfrentar a violência mostrando até a tramitação judicial pós-denúncia. Nesses materiais contém telefones das equipes e pontos de apoios com forma de ajuda e que dispões não só das equipes de Patrulha Mara da Penha, mas também de toda a Polícia Militar.

Questionamos acerca da suficiência dos procedimentos utilizados pela equipe e foi respondido que num primeiro momento sim, porém diante das adversidades se faz necessário fazer alterações, mesmo assim não se foge aquilo que preconiza o procedimento 309 em suas ações críticas, quais sejam: Chegada ao local, Verificação da necessidade de reforço, identificação de risco dos envolvidos, busca pessoal e constatação de ocorrência de violência doméstica e familiar contra a mulher, e neste último está inserido o desenrolar do atendimento propriamente dito.

O Serviço da Patrulha Maria da Penha num primeiro momento era desenvolvido apenas focado na vítima, mas com o passar do tempo observou se a necessidade de fazer valer de suas origens comunitárias e trabalhar a prevenção como forma necessária e atuante no serviço das equipes e para tanto é desenvolvido nas equipes as operações de conscientização principalmente com palestras em escolas e locais de grandes concentrações de possíveis vítimas. Por

outro lado, a conscientização nas escolas visa conscientizar meninos e meninas para desenvolver no seio familiar e na sociedade uma cultura diferente no contexto em que a luta contra a violência doméstica e familiar contra a mulher tem apenas a polícia como guerreira.

É evidente que o trabalho da Patrulha Maria de Penha é extrema importância, porém, de acordo com o que foi respondido pelos policiais é que há a necessidade desse trabalho ser desenvolvido com vários órgãos da sociedade. Pois a satisfação da sociedade com o atendimento e o trabalho desenvolvido pela equipe é gritantemente visível, porém a confiança das vítimas nos demais órgãos da sociedade é exígua. Para erguer um ciclo de confiança e ações que protejam as vítimas se faz necessário fortalecer a rede de apoio e as parcerias. O desmontar de uma família e fim de uma vida conjugal acarretam para as vítimas uma série de problemas que desestabilizam financeira e psicologicamente.

Comparando o atendimento às vítimas de violência doméstica e familiar entre a Polícia Militar do Rio Grande do Sul através do exposto por Spaniol e Grossi (2014) em seu artigo, Análise da Implantação das Patrulhas Maria da Penha nos Territórios da Paz em Porto Alegre: avanços e desafios, e a Polícia Militar do Estado de Goiás, nota-se um grande empenho da Polícia Militar do Rio Grande do Sul. Mesmo assim a Polícia Militar do Estado de Goiás tem sobressaído pelo fato de abranger diferentes grupos da sociedade na conscientização e a constante busca de um canal mais largo com o judiciário para maior fluidez no apoio às vítimas, uma vez que aprimorando constantemente sua forma de atendimento às vítimas consegue se absorver a real necessidade no que tange o enfrentamento das vítimas às suas dificuldades.

O trabalho desenvolvido pela Polícia Militar do Rio Grande do Sul na cidade de Porto Alegre trouxe um treinamento voltado para a tratativa com as vítimas, porém do que tange o atendimento é simplório, pois não tem a vítima como uma das principais fontes de extração de dados para aprimoramento de seu trabalho, diferente do que é feito pela Polícia Militar de Goiás.

O serviço polícia ao longo do tempo sofreu muitas variações e se tornou elo entre sociedade e Estado, uma vez que a polícia é o mais fiel e disponível representante deste. Os policiais que fazem parte da Patrulha Maria da Penha são selecionados a partir do seu histórico mostrar que o policial esteve sempre aberto a

novos desafios e que no desenvolver do atendimento mostre domínio no seu desenvolvimento interpessoal e que o exerça.

O Policial, pertencente a uma equipe da Patrulha Maria da Penha tem que estar ciente dos princípios da polícia comunitária, dos direitos humanos do cidadão independentes de sua situação, e saber da necessidade de agir de acordo com a legalidade para não envenenar todo atendimento que pode ser manchado por um deslize, mesmo por querer tomar partido na situação. Enfim o que perguntar a quem se dirigir primeiro ou depois, o que orientar e principalmente como ser compreendido e compreender são pontos essenciais que não descreve apenas o início de um bom atendimento, mas também o fim de uma boa ocorrência.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando explicar o padrão no atendimento policial militar do que consta o trabalho da Patrulha Maria da Penha da Polícia Militar do Estado de Goiás, às vítimas de violência doméstica e familiar a partir da perspectiva da comunicação social. O roteiro de entrevista aplicado aos militares componentes da Patrulha Maria da Penha possibilitou identificar os elementos presentes e constantes que podem ser verificados no atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar pela Militar do Estado de Goiás.

Em resposta ao questionário aberto aplicado aos militares da Patrulha Maria da Penha ficou evidente a satisfação do público externo para com o serviço prestado e a facilidade de utilização dos procedimentos o que favorece uma boa coleta de dados e boa compreensão por parte dos envolvidos. O procedimento 309 que consta no Procedimento Operacional Padrão da Polícia Militar do Estado de Goiás norteia o serviço de atendimento às vítimas e que se preceitua que esse procedimento seja seguido à risca, porém cada caso exige uma análise criteriosa devendo o militar componente de equipe decidir qual medida deve ser aplicado.

Observa-se então que de acordo com o questionário aplicado aos componentes das equipes da Patrulha Maria da Penha o atendimento é fundamentado no procedimento 309, porém é suplementado de ações discricionárias, tanto com a ratificação do serviço que é oferecido às vítimas de violência doméstica e familiar quanto no momento do atendimento propriamente dito.

Ainda de acordo com o questionário aplicado ressalta-se a extrema importância de que a Patrulha Maria da Penha seja desenvolvida com o apoio de vários órgãos da sociedade. Faz-se necessário, fortalecer a rede de apoio e as parcerias. Atendimento Psicológico, alojamento em casas de abrigo, consultoria de um advogado e retorno ao mercado de trabalho são algumas ações necessárias para a mulher que se encontra em estado de vulnerabilidade. O serviço policial militar é apenas o início de um ciclo que a mulher, vítima de violência doméstica, deverá iniciar.

Demonstrar através de um artigo científico a necessidade de políticas públicas para apoio às vítimas de violência doméstica e familiar após o atendimento policial, como uma forma de aparelhar o aparato da justiça a essa problemática, que não tem se mostrado comprometido com a solução dos conflitos, tampouco Juízes e Promotores estão preparados para prestar um adequado atendimento às vítimas, preocupados, muitas das vezes, com o destino do procedimento e com a celeridade do processo.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Isabela Guimarães Rabelo do. **RESISTÊNCIA FEMININA NO BRASIL OITOCENTISTA: As Ações de Divórcio e Nulidade de Matrimônio no Bispado de Mariana**. 2014. 329 f. Tese (Doutorado) - Curso de Direito, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012. Cap. 2.

ARAÚJO, Letícia Franco de. **POLICIAMENTO COMUNITÁRIO: CARACTERÍSTICAS, EXPERIÊNCIAS E PERSPECTIVAS**. 2006. 17 f. Tese (Doutorado) - Curso de Cegesp, Universidade Estadual de Goiás, Goiânia, 2006.

BARSTED, Leila Linhares. **Uma experiência bem-sucedida de advocacy feminista**. 2010. 25 f. Tese (Doutorado) - Curso de Historia, Universidade Federal de São Paulo, São Paulo, 2010.

BRASIL. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. **Lei Nº 9.099, de 26 de Setembro de 1995**.: Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências.. Brasília, DF: Congresso Nacional, 26 set. 1995. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9099.htm/ Acesso em: 25mar. 2018.

BRAZIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. **Lei Maria da Penha**. Brasília, DISTRITO FEDERAL: Congresso Nacional, 22 set. 2006. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm/ Acesso em: 05mar. 2018.

BRAZIL. Decreto nº 8524, de 10 de março de 2015. : **Patrulha Maria da Penha**. Goiânia, GO, 05 fev. 2016. D.O. de 21-01-2016/ http://www.gabinetcivil.go.gov.br/pagina_decretos.php?id=13959/ Acesso em: 09mar. 2018.

BLANCHET, Luiz Alberto; HACHEM, Daniel Wunder; SANTANO, Ana Claudia. **EFICIÊNCIA E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**. Paraná: Íthala, 2004.

BRAZÃO, Analba; OLIVEIRA, Guacira Cesar de. **Décadas de Luta: Violência Contra as Mulheres - uma História Contada Em Décadas de Luta**. 3. ed. São Paulo: Círculo, 2010. 127 p.

FRAGA, Cristina Kologeski. **Peculiaridades do trabalho policial militar**. 2006. 19 f. Tese (Doutorado) - Curso de Assistência Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 2006.

FRANCO, Maria Eugênia Santana. **OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO EM MASSA E O SISTEMA JURÍDICO: A MÍDIA COMO UM INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL**. 2014. 22 f. Tese (Doutorado) - Curso de Direito, Universidade Federal de Uberlândia-mg, Uberlândia, 2014. Cap. 4.

GIL, Robledo Lima. **Tipos de Pesquisa**. São Paulo: Antônio Carlos Gil, um tipo de pesquisa base. Como elaborar projetos de pesquisa, Doutorado em Metodologia, 2008. Color. 4 ed. São Paulo, Atlas, 200.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Marina. **Metodologia do Trabalho Científico**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001. 226 p.

NASSARO, Adilson Luís Franco. **Policiamento Rodoviário: Cenário e Perspectivas**. Assis: Triunfal Gráfica e Editora, 2014.

PINSKY, Carla Bassanezi; PEDRO, Joana Maria (Org.). **Nova História das Mulheres no Brasil**. São Paulo: Contexto, 2012. p. 555.

POLICIA MILITAR DE GOIÁS. **POP 309.01 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER**: Procedimento Operacional Padrão. 3ª ed. Goiânia: Formato, 2010. 346 p. PORTARIA nº 678/03 – PM/1 Institui na Polícia Militar do Estado de Goiás, dentro do Programa da Qualidade, o Procedimento Operacional Padrão – POP, Gabinete do Comandante-Geral, em Goiânia, GO, 16 de julho de 2004. Procedimento 309.01 do POP, procedimento este inserido pela PORTARIA Nº 9395, de 09 de junho de 2017.

SPANIOL, Marlene Inês, Krieger GROSSI, Patrícia, **Análise da Implantação das Patrulhas Maria da Penha nos Territórios da Paz em Porto Alegre: avanços e desafios**. Textos & Contextos (Porto Alegre) [em línea] 2014, 13 (Júlio-Dezembro): [Data de consulta: 20 de março de 2018] Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=321532943016> ISSN

SILVA, Demérito Cardoso da. **Os processos comunicativos da Polícia Militar**. Disponível em: <http://observatoriodaimprensa.com.br/caderno-da-cidadania/os-processos-comunicativos-da-policia-militar/>. Acesso em: 21 jul. 2009.

TELES, Maria Amélia de Almeida; MELO, Monica de. **O Que é Violência Contra a Mulher**: Coleção Primeiros Passos. Brasília: Brasiliense, 2003. 120 p.

YAMAMOTO, Caio Tango. **A evolução dos direitos das mulheres até a criação da Lei n. 11.340/2006**. Boletim Jurídico, Uberaba/MG, a. 12, no 752. Disponível em: <https://www.boletimjuridico.com.br/doutrina/artigo/2217/a-evolucao-direitos-mulheres-ate-criacao-lei-n-11-3402006> Acesso em: 10 mar. 2018.