SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS – UEG
COORDENADORIA DE ENSINO – COE
COORDENAÇÃO DE ENSINO PRESENCIAL E DE PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA PÚBLICA

REBECA BRANDÃO DE ARAÚJO ROCHA

DPCA E A PROTEÇÃO INTEGRAL À CRIANÇAS E ADOLESCENTES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA

GOIÂNIA – GO

2025

REBECA BRANDÃO DE ARAÚJO ROCHA

DPCA E A PROTEÇÃO INTEGRAL À CRIANÇAS E ADOLESCENTES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA

Artigo apresentado como exigência parcial para conclusão do Curso de Especialização em Gerenciamento em Segurança Pública (CEGESP) pela Secretaria de Segurança Pública de Goiás e a Universidade do Estado de Goiás, sob a orientação do Prof. Esp. Janaína do Couto Mascarenhas.

GOIÂNIA – GO

2025

DPCA E A PROTEÇÃO INTEGRAL Á CRIANÇAS E ADOLESCENTES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA

DPCA AND COMPREHENSIVE PROTECTION FOR CHILDREN AND ADOLESCENTS VICTIMS OF VIOLENCE

Rebeca Brandão de Araújo Rocha (1)*
Janaína do Couto Mascarenhas (2)**

Resumo: Esta pesquisa investigou o atendimento inicial prestado a crianças e adolescentes nas Delegacias de Proteção à Criança e ao Adolescente (DPCAs) do Estado de Goiás. O estudo teve como objetivo propor um Procedimento Operacional Padrão (POP) que assegure a proteção integral das vítimas ou testemunhas de violência, antes mesmo do início da investigação criminal. A fundamentação teórica incluiu a Lei nº 13.431/2017 e o Decreto nº 9.603/2018, além de bibliografia especializada e pesquisas em plataformas como Google Acadêmico e SciELO. A pesquisa destacou a relevância do papel do gestor das DPCAs, cuja atuação na gestão de pessoas e recursos é essencial para a efetivação do POP. A experiência da DPCA de Goiânia foi evidenciada como exemplo de boas práticas, demonstrando ações já alinhadas ao atendimento integral. Para complementar a análise, aplicou-se um questionário via Google Forms a delegados de 20 DPCAs goianas, com 13 perguntas fechadas sobre o atendimento inicial prestado. Os dados coletados subsidiaram a proposta de um POP que visa padronizar e qualificar o acolhimento nas delegacias especializadas, fortalecendo o Sistema de Garantia de Direitos (SGD) e a atuação da segurança pública na proteção de crianças e adolescentes em situação de violência.
Palavras-chave: Proteção Integral. Criança. Adolescente. Violência. Segurança Pública.
.

Abstract: This research investigated the initial care provided to children and adolescents at the Specialized Police Stations for the Protection of Children and Adolescents (DPCAs) in the State of Goiás, Brazil. The study aimed to propose a Standard Operating Procedure (SOP) to ensure the full protection of victims or witnesses of violence, even before the start of criminal investigations. The theoretical framework was based on Law No. 13,431/2017 and Decree No. 9,603/2018, as well as specialized literature and research conducted through platforms such as Google Scholar and SciELO. The study emphasized the crucial role of DPCA managers, whose leadership in managing human and material resources is essential for the implementation of the proposed SOP. The DPCA of Goiânia was highlighted as a good practice reference, already developing actions aligned with the principle of comprehensive care.

* Rebeca Brandão de Araújo Rocha é Papiloscopista Policial do Estado de Goiás, graduada em Psicologia pela UFG e Especialista em Perícia Psicológica pelo IPOG. E-mail: rebecabrandaoaraujo@gmail.com

**Janaína do Couto Mascarenhas Mestranda em Educação, Gestão e Tecnologia (UEG), MBA em Direito Empresarial (FGV/SP), Especialista em Direito Penal e Processo Penal (UCG/GO). Professora orientadora dos Cursos de Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública (CEGESP) e Altos Estudos em Segurança Pública (CAESP). Policial Civil. E-mail: janainacoutom@gmail.com

Additionally, a questionnaire with 13 closed questions was applied via Google Forms to delegates from 20 DPCAs across the state, collecting data on how initial care is currently being conducted. The findings supported the formulation of an SOP aimed at standardizing and improving the quality of initial care in these specialized units. The proposal reinforces the integration of public security into the Child and Adolescent Rights Guarantee System (SGD), contributing to the protection of children and adolescents who seek assistance at DPCAs in Goiás.

Keywords: Comprehensive Protection. Child. Adolescent. Violence. Public Safety.

1. INTRODUÇÃO

A violência contra crianças e adolescentes representa uma das mais graves violações aos direitos humanos e impõe às instituições do Sistema de Garantia de Direitos (SGD) o desafio de assegurar respostas eficazes, articuladas e humanizadas. No contexto da segurança pública, as Delegacias de Proteção à Criança e ao Adolescente (DPCAs) desempenham um papel estratégico na escuta, acolhimento e encaminhamento de vítimas ou testemunhas de violência, integrando-se à rede intersetorial de proteção prevista no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) (Brasil, 1990). A criação da primeira DPCA em Goiás, em 1998, e sua reestruturação em 2005 por meio do Decreto nº 6.118/2005 (Goiás, 2005), representaram avanços institucionais importantes. Contudo, a promulgação da Lei nº 13.431/2017 e do Decreto nº 9.603/2018 (Brasil, 2017; 2018) impôs novas diretrizes e protocolos obrigatórios, intensificando a exigência de articulação entre os órgãos do SGD e reforçando a responsabilidade da segurança pública na efetivação da proteção integral.

Nesse cenário, a DPCA não apenas investiga crimes, mas também acolhe e orienta crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, sendo sua atuação inicial determinante para evitar a revitimização e garantir acesso imediato à rede de cuidados. Como destaca Oliveira (2020), a proteção integral exige ações coordenadas entre prevenção, acolhimento e responsabilização, o que demanda investimentos contínuos em infraestrutura, capacitação técnica e integração institucional. Barros (2009) reforça que a segurança pública, enquanto política pública complexa, deve ser compreendida a partir de uma abordagem multidisciplinar. Diante disso, é essencial que os profissionais envolvidos estejam preparados técnica e emocionalmente. Corrêa e Hohendorff (2020) alertam que falhas nesse processo inicial podem agravar os danos psicológicos da vítima e comprometer a eficácia do atendimento.

A importância de um atendimento inicial qualificado, estruturado e padronizado justifica a necessidade de se propor um Procedimento Operacional Padrão (POP) que oriente as ações das DPCAs desde a chegada da vítima até o encaminhamento à rede de proteção. A ausência de diretrizes claras pode resultar em falhas na escuta, no acolhimento e no registro das ocorrências, impactando negativamente a proteção da vítima e o próprio processo investigativo.

Considerando esse contexto, esta pesquisa tem como objetivo geral analisar os procedimentos adotados pelas DPCAs no acolhimento inicial de vítimas de violência, antes da

apreciação do Registro de Atendimento Integrado (RAI) pela autoridade policial. De forma específica, busca-se: (i) realizar uma análise comparativa entre o que estabelece o ECA, a Lei nº 13.431/2017 e o Decreto nº 9.603/2018 e os procedimentos adotados na DPCA de Goiânia; (ii) identificar fragilidades estruturais e de capacitação técnica e interpessoal que impactam o atendimento; e (iii) propor um Procedimento Operacional Padrão (POP) baseado nas potencialidades e limitações observadas.

Para alcançar esses objetivos, adotou-se uma abordagem dedutiva (Marconi; Lakatos, 2003), com pesquisa básica e descritiva (Gil, 2002; Kochhann, 2021), utilizando revisão bibliográfica, análise documental e aplicação de questionário estruturado a gestores das 20 DPCAs do Estado de Goiás. A partir dessa análise, pretende-se subsidiar a elaboração de um POP que qualifique o acolhimento inicial de vítimas de violência, fortalecendo a atuação das DPCAs como parte fundamental da rede de proteção.

Este artigo está estruturado em cinco seções. Após esta introdução, apresenta-se a fundamentação teórica e legal que sustenta o conceito de proteção integral e a atuação da DPCA. Em seguida, descreve-se a metodologia utilizada. A quarta seção apresenta e discute os resultados obtidos com base nos dados empíricos e normativos. Por fim, nas considerações finais, são discutidas as contribuições do estudo e propostas de aperfeiçoamento institucional.

2. REVISÃO DA LITERATURA

O conceito de proteção integral tem origem na Declaração Universal dos Direitos da Criança, de 1959, endossada pela Organização das Nações Unidas (ONU), a qual passou a exigir dos Estados-membros ações concretas voltadas à proteção de crianças e adolescentes. Inicialmente, o Brasil não acatou formalmente os conteúdos dessa declaração. Foi somente na década de 1980, com a promulgação do artigo 227 da Constituição Federal de 1988 e, posteriormente, com a ratificação da Convenção sobre os Direitos da Criança pela Assembleia da ONU em 1989, que o país se consolidou como um defensor institucional da infância (Brasil, 1988).

O artigo 227 da Constituição Federal estabelece como dever da família, da sociedade e do Estado assegurar, com absoluta prioridade, os direitos das crianças e dos adolescentes, garantindo-lhes o pleno desenvolvimento físico, mental, emocional, cognitivo e social (Brasil,

1988). Nesse sentido, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), instituído pela Lei nº 8.069/1990, regulamenta este dispositivo constitucional e marca uma mudança de paradigma ao reconhecer crianças e adolescentes como sujeitos de direitos e não mais como meros objetos de tutela (Rovinski, 2023).

O ECA dispõe, em seu artigo 1º, sobre a proteção integral à criança e ao adolescente, e responsabiliza toda a sociedade por sua efetivação. A omissão ou ação que resulte em negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade ou opressão contra esse público é punível nos termos da lei, conforme disposto no artigo 5º (Brasil, 1990).

A proteção integral é, portanto, um princípio estruturante do Sistema de Garantia de Direitos (SGD), exigindo das instituições estatais e da sociedade civil uma atuação preventiva, protetiva e estruturante, visando ao desenvolvimento pleno das crianças e adolescentes (Rovinski, 2023). Nesse contexto, a segurança pública é reconhecida como ator central na defesa dos direitos de vítimas de negligência, discriminação, exploração, violência e crueldade (Corrêa; Hohendorff, 2020).

A Lei nº 13.431, de 2017, fortalece o Sistema de Garantia de Direitos –SGD, ao estabelecer um modelo de atendimento integrado para crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência. Em seu artigo 14, determina que os sistemas de justiça, segurança pública, assistência social, educação e saúde devem adotar ações articuladas, coordenadas e efetivas para o acolhimento e atendimento integral das vítimas (Brasil, 2017).

Além disso, a referida lei prevê, em seu artigo 20, a possibilidade de criação de delegacias especializadas no atendimento a esse público, bem como a alocação de recursos para a formação de equipes multidisciplinares que assessorem tais unidades:

> "Art. 20. O poder público poderá criar delegacias especializadas no atendimento de crianças e adolescentes vítimas de violência.
> §1º Na elaboração de suas propostas orçamentárias, as unidades da Federação alocarão recursos para a manutenção de equipes multidisciplinares destinadas a assessorar as delegacias especializadas" (Brasil, 2017, Capitulo IV, Lei – Da Segurança Pública).

Com isso, a Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente (DPCA) é reconhecida como integrante formal do SGD e tem sua criação incentivada em todo o território nacional, juntamente com a estruturação de equipes técnicas multiprofissionais.

O Decreto nº 9.603/2018, que regulamenta a Lei nº 13.431/2017, reforça o papel da segurança pública como protagonista na defesa dos direitos de crianças e adolescentes vítimas de violência. O artigo 3º do referido decreto estabelece diretrizes como promover o atendimento das vítimas para mitigar os danos da violência e assegurar a reparação integral de seus direitos (Brasil, 2018).

O artigo 14 da Lei nº 13.431/2017 também determina que o atendimento seja abrangente e integral, contemplando capacitação interdisciplinar contínua e conjunta dos profissionais, e garantindo a celeridade no tratamento de casos de violência sexual, com preservação da saúde, da confidencialidade e da produção probatória (Brasil, 2017).

Neste contexto, destaca-se a Escuta Especializada (EE), procedimento previsto na legislação, cujo objetivo é ouvir a vítima uma única vez, com o mínimo de interferência, evitando sua revitimização. A escuta é documentada e encaminhada à rede de proteção, sendo posteriormente anexada ao Registro de Atendimento Integrado (RAI). A EE pode ser realizada por qualquer profissional devidamente capacitado, inclusive policiais civis, desde que tenham formação específica para isso (Brasil, 2017).

Segundo o artigo 5º, inciso II, do Decreto nº 9.603/2018, entende-se por revitimização qualquer prática que submeta a vítima a procedimentos desnecessários, repetitivos ou invasivos, gerando sofrimento, estigmatização ou exposição. “Revitimização – discurso ou prática institucional que submete crianças e adolescentes a procedimentos desnecessários, repetitivos, invasivos, que levem as vítimas ou testemunhas a reviver a situação de violência ou outras situações que gerem sofrimento, estigmatização ou exposição de sua imagem” (Brasil, 2018, p.02).

Assim, o principal desafio reside na efetivação da legislação vigente, pois as fragilidades estruturais, técnicas e de qualificação profissional presentes nos órgãos que integram o SGD, especialmente na segurança pública, devem ser enfrentadas como prioridade pelo poder público, conforme orientam as normativas analisadas.

Com isso, a DPCA, enquanto principal representante da segurança pública na Rede de Proteção, precisa estruturar-se física e tecnicamente para atender de forma adequada as vítimas de violência. Além disso, deve promover uma articulação constante e harmônica com a rede de proteção, por meio de ofícios, reuniões e visitas institucionais.

Na cidade de Goiânia, essa articulação é uma prática consolidada, sendo conduzida, principalmente, pela equipe multiprofissional da DPCA local. Essa experiência concreta possibilita a análise crítica de avanços, limites e estratégias eficazes para o acolhimento inicial das vítimas, servindo como modelo para outras unidades especializadas. Nesse contexto, destaca-se o modelo de atendimento da DPCA de Goiânia, cuja experiência concreta permite analisar avanços, limitações e estratégias eficazes no acolhimento inicial das vítimas.

2.1. Modelo de atendimento integral da DPCA de Goiânia

Na DPCA de Goiânia o atendimento inicial das vítimas de violência foi sendo aprimorada por cada gestor que passou por esta delegacia no decorrer das décadas após sua criação. Mas foi após promulgação da lei 13431/17 que uma atenção maior foi dada a este atendimento. Atualmente a DPCA de Goiânia, conta com uma recepção bem estruturada, composta por: 1. balcão de atendimento inicial; 2. mesa com cadeiras para realização da triagem das demandas; 3. área lúdica com paredes plotadas, brinquedos e mesa com cadeiras infantis, folhas com desenhos e lápis de cor para colorir; 4. Uma sala de RAI reservada, espaçosa e bem iluminada; 5. Banheiro unissex, com trocador para bebês e 6. Bebedouro de água com copos descartáveis. Todo o ambiente interno da delegacia é climatizado, sendo o acesso feito por uma porta de correr. Na parte externa, há uma segunda recepção, não climatizada, utilizada em situações de alta demanda. Nesses casos, prioriza-se o acolhimento de crianças, adolescentes e um acompanhante na recepção climatizada, garantindo maior conforto e proteção durante o atendimento.

Quando um(a) cidadão(ã) chega à DPCA de Goiânia: 1. Ele(a) é atendido(a) no balcão de atendimento por um servidor administrativo, que também atende ao telefone, escreve o nome dos intimados em um livro de controle interno da delegacia e faz a xerox dos documentos necessários para o Registro de Atendimento Integrado (RAI) e oitivas. Quando esse servidor tem dúvidas sobre as orientações a serem dadas ou acredita que trata-se de um RAI a ser registado, ele encaminha o denunciante para a triagem; 2. A triagem é realizada por um(a) agente de polícia, que fará orientações jurídicas básicas sobre o caso e indicará de que forma o cidadão deverá proceder, enfatizando os casos que não são crimes e, portanto, não são demandas da DPCA. Os

casos que se tratarem de crime ou suspeita de crime, serão encaminhados para a sala de Registro de RAI; 3. O registro do RAI é realizado por um(a) policial que foi devidamente treinado para a realização deste procedimento, buscando detalhar o quanto possível a descrição do crime e dos envolvidos no fato a ser investigado. Este(a) policial, dependendo do crime registrado deve encaminhar o caso ao IML, fazendo o encaminhamento vinculado ao RAI. Os demais encaminhamentos são realizados pela equipe multiprofissional, composta, nesta delegacia, por uma assistente social e uma psicóloga.

Atualmente há duas formas de encaminhamento das vítimas de violência para os órgãos que compõem a rede de proteção (representantes do SGD). A primeira forma é após a escuta especializada, que atualmente, é solicitada em casos específicos, e tem como finalidade proteger e cuidar de crianças e adolescentes vítimas de violência evitando a revitimização. A segunda forma, ocorre quando não houve a escuta especializada ou a criança/adolescente não compareceu à DPCA no momento do registro do RAI. Nesse caso, a equipe entra em contato com o responsável pela suposta vítima, por telefone, para verificar a condição atual do vulnerável, realizando uma apuração inicial sobre aspectos de saúde física, emocional e social. Quando necessário, são oferecidos encaminhamentos aos serviços da Rede de Proteção. Após orientação da profissional responsável pelo contato, geralmente uma assistente social, os responsáveis compareceram à delegacia para buscar os encaminhamentos. Por vezes, quando verificada a necessidade, os familiares da vítima também são encaminhados para serviços da rede de proteção. Todos os encaminhamentos realizados devem ser anexados ao RAI.

Dessa forma, nenhuma criança supostamente vítima de violência que chega à DPCA de Goiânia deixa de ser encaminhada aos serviços da Rede de Proteção. Infelizmente, ainda não há um sistema digital utilizado pela delegacia que permita o monitoramento dos encaminhamentos realizados. No entanto, os encaminhamentos são efetivados, e os responsáveis são devidamente orientados quanto à importância de levar a criança ou adolescente aos serviços indicados.

Em 2023, a gestão da Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente (DPCA) de Goiânia autorizou a realização de visitas institucionais da equipe multiprofissional aos órgãos da Rede de Proteção que frequentemente recebiam ofícios e encaminhamentos da delegacia. Foram visitados, ao longo do referido ano, os sete Conselhos Tutelares de Goiânia, os três Centros de Atenção Psicossocial Infantojuvenil (CAPSij), o Instituto Médico Legal (IML) e o Hospital

Estadual da Criança e do Adolescente (HECAD). As visitas técnicas eram previamente agendadas e, na maioria das vezes, os profissionais da DPCA eram recebidos pelos coordenadores das unidades.

O objetivo principal dessas visitas foi fortalecer o diálogo institucional, promover a troca de contatos diretos entre os profissionais, revisar os fluxos de atendimento, alinhar os encaminhamentos realizados às especificidades dos serviços ofertados por cada órgão e discutir casos atendidos em comum. Como resultado, foi possível estabelecer modelos mais claros de encaminhamento, além de aprimorar o entendimento sobre as competências e atribuições de cada entidade da Rede de Proteção.

Ainda em 2023, a DPCA ampliou sua participação no Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (CEDCA), bem como em eventos realizados na capital com foco na prevenção e enfrentamento à violência contra crianças e adolescentes. Essa presença mais efetiva contribuiu para o reconhecimento institucional da DPCA como órgão integrante do Sistema de Garantia de Direitos (SGD), ampliando sua representatividade nas ações de articulação intersetorial da segurança pública.

Atualmente, a DPCA participa regularmente das reuniões mensais da Rede de Proteção de Goiânia, organizadas por distrito – totalizando sete reuniões mensais. Esses encontros são destinados à discussão de casos graves de violência infantojuvenil e contam com a participação de representantes do CREAS, CAPS, Juizado da Infância e Juventude, Conselho Tutelar, Defensoria Pública, Secretaria Municipal de Educação e da própria DPCA. Tais reuniões são expressão prática do SGD, promovendo uma atuação integrada dos diferentes setores responsáveis pela proteção integral das vítimas.

No ano de 2024, a DPCA firmou parceria com a Secretaria Municipal de Educação (SME) de Goiânia, viabilizando ações educativas preventivas no ambiente escolar. Servidores da delegacia passaram a realizar palestras em escolas da rede municipal, duas vezes por semana, no período matutino. Em 2024, foram realizadas 32 palestras, alcançando um público de mais de 7.000 crianças com idades entre 4 e 12 anos.

Esse conjunto de ações favoreceu o fortalecimento da articulação entre a DPCA e os demais órgãos da Rede de Proteção, promovendo maior integração e eficiência no atendimento inicial a crianças e adolescentes em situação de violência. A atual gestão (2024/2025) tem dado continuidade às iniciativas, com esforços voltados à ampliação da estrutura de atendimento,

buscando alinhar-se ao modelo de Centros de Referência ao Atendimento Infanto-juvenil (CRAI), já implementados em unidades federativas como Porto Alegre- RS.

Diante dessas ações e estratégias, o fluxo de trabalho desenvolvido pela DPCA de Goiânia tem se consolidado como referência de atuação articulada e de proteção integral no âmbito da segurança pública no estado de Goiás.

2.2. Gestão de pessoas e a qualificação dos servidores para o atendimento inicial na DPCA

Segundo Saraiva *et al.* (2023), a Gestão de Pessoas compreende o monitoramento, o desenvolvimento e a manutenção do ambiente de trabalho, com o objetivo de torná-lo atrativo tanto para os trabalhadores quanto para os usuários dos serviços. Além disso, gerir pessoas envolve fatores relacionados à motivação no trabalho e ao desenvolvimento de competências por meio da formação continuada. Os autores destacam que a burocracia presente no setor público pode comprometer o bom desempenho institucional, uma vez que, no contexto da administração pública, a dificuldade em realizar o desligamento de servidores, exige do gestor o desenvolvimento de habilidades relacionais para motivar e alocar adequadamente cada colaborador em funções nas quais possa apresentar melhor desempenho de suas atividades laborais.

Por esse motivo, no contexto de uma DPCA, em que há previsão legal clara e específica sobre o atendimento integral, destaca-se a importância da efetivação do artigo 13 da Lei nº 13.431/2017 (Brasil, 2017) por parte da gestão. Nada poderá barrar o gestor, salvo a falta de recursos públicos necessários a organização dos espaços e capacitação dos servidores que iram trabalhar no atendimento de crianças vítimas de violência (Melo *et al*., 2020). Desta forma, aponta-se a necessidade de mais investimentos em infraestrutura e na formação, assim como na prática de procedimentos cientificamente embasados que deem fluidez e clareza aos fluxos de atendimento inicial das DPCAs, de forma a garantir uma proteção integral à criança e adolescentes vítimas de violência.

O cuidado que não só a polícia, como todas as instituições deve tomar ao realizar a escuta de uma criança ou adolescente vítima de violência, é com a qualificação das pessoas, pois o despreparo dos profissionais poderá levar a revitimização. De acordo com Pelisoli *et al.* (2023)

“Na medida em que há falta de conhecimento teórico, de preparo técnico e de condições emocionais, as chances de acontecer condutas que trazem prejuízo as crianças são maiores” (p.33).“Tudo depende da postura de cada profissional envolvido, de seu comprometimento com a infância, de sua compreensão sobre a diversidade que ela pode trazer e ser”(p.34).

Os autores afirmam ainda que a empatia conduz a um interesse legítimo pelos relatos das vítimas de violência, por meio da atenção dada às crianças e adolescentes, ou seja, a empatia permite uma conexão entre profissional e criança ou adolescente, permitindo à vítima sentir que sua narrativa é importante. “Segundo a literatura, quanto mais uma criança ou adolescente se sente respeitada/o, aceita/o e segura/o, mais responde de forma livre e honesta” (Pelisoli *et al.* 2023, p.74) as perguntas realizadas.

Cabe ao gestor da cada DPCA buscar os recursos necessários junto ao poder público para preparar a delegacia e seus servidores para oferecerem um atendimento e um contato humano de excelência com crianças e adolescentes vítimas de violência, assim como a família da vítima. Diante disso, reitera-se que o atendimento inicial a crianças e adolescentes vítimas de violência deve estar ancorado em parâmetros legais, científicos e éticos, exigindo preparo técnico, empatia e comprometimento dos profissionais envolvidos.

3. METODOLOGIA

3.1. Metodologia da coleta de dados

A coleta de dados sobre o atendimento inicial nas DPCAs do Estado de Goiás foi realizada por meio de um questionário elaborado na plataforma Google Forms, composto por 13 questões objetivas, conforme orienta Marconi e Lakatos, (2017). No entanto, a décima terceira questão foi desconsiderada, uma vez que, embora originalmente planejada como aberta, foi configurada como fechada no formulário. Dessa forma, foram analisadas 12 questões direcionadas aos gestores das DPCAs, com foco na caracterização do atendimento inicial em suas respectivas unidades. O instrumento adotado baseou-se na escala de Likert, amplamente utilizada em pesquisas quantitativas para mensurar o grau de concordância dos respondentes em relação a

determinadas afirmações (Gil, 2019). Essa técnica é especialmente eficaz para captar percepções, atitudes e opiniões em estudos aplicados nas áreas sociais e de gestão pública (Triviños, 1987).

Foram selecionadas 20 DPCAs do Estado de Goiás, englobando as 20 Regionais de Polícia Civil do Estado de Goiás. Essa amostra foi escolhida, por abranger todo o estado, sua população e os diferentes espaços geográficos. Na maioria dessa regionais há DPCAs, nas regiões em que ainda não há DPCAs os casos de violência contra crianças e adolescentes são igualmente investigados, por outras delegacias que abrangem a função de DPCA.

O formulário elaborado no Google Forms foi enviado via Sistema Eletrônico de Informação (SEI) para as 20 regionais. Dessas, 14 delas responderam ao questionário o qual analisou-se, o que significa cerca de 70% das delegacias responderam ao questionário.

3.2. Mapeamento preliminar das fragilidades estruturais e de capacitação na DPCA de Goiânia

Como parte complementar à aplicação do questionário, foi realizado um mapeamento preliminar da estrutura física e das condições de trabalho da Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente (DPCA) de Goiânia. O objetivo foi identificar fragilidades que impactam diretamente o atendimento inicial prestado às vítimas. Essa etapa teve caráter descritivo e exploratório, conforme orientam Gil (2019) e Minayo (2012), sendo comum em pesquisas qualitativas voltadas à análise de práticas institucionais. Também se utilizou a observação direta e a análise de documentos internos da unidade, técnica adequada para esse tipo de abordagem, como destaca Severino (2016).

Foi possível constatar que, apesar de existir um espaço voltado ao acolhimento de vítimas de violência, esse local está localizado na própria recepção, onde também ficam o balcão de atendimento e a mesa de triagem. Isso compromete a privacidade da vítima, que acaba exposta ao ambiente geral da delegacia, muitas vezes ouvindo o relato de situações delicadas, o que contraria os princípios básicos da escuta protegida e do atendimento humanizado.

Além disso, identificou-se que a maioria dos servidores da DPCA de Goiânia não possuem capacitação específica para realizar a escuta especializada (EE), e que não há, no âmbito da Polícia Civil do Estado de Goiás, nenhum programa de formação continuada voltado ao atendimento de crianças e adolescentes vítimas de violência. Essa ausência de qualificação

contraria o que está previsto na Lei nº 13.431/2017 e no Decreto nº 9.603/2018, que tratam do sistema de garantia de direitos e da escuta especializada.

Essas constatações reforçam a necessidade de políticas públicas voltadas à melhoria da estrutura física das unidades especializadas, bem como de programas permanentes de capacitação, como forma de garantir um atendimento mais adequado, respeitoso e alinhado às normativas de proteção integral.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

No que se refere à contribuição do atendimento inicial para a qualidade dos registros, os dados apontam que 57,1% dos respondentes concordam totalmente e 35,7% concordam parcialmente que esse atendimento contribui para a elaboração de um Registro de Atendimento Integrado (RAI) mais preciso e sensível à realidade da vítima. Assim, mais de 92% demonstram percepção positiva quanto à eficácia do atendimento inicial na construção de um RAI adequado, ainda que nem todos o considerem plenamente satisfatório.

Quanto ao uso de protocolos normativos no atendimento às vítimas, observou-se que 57,1% concordam totalmente e 35,7% concordam parcialmente que o atendimento inicial é realizado com base em protocolos previamente definidos e alinhados à legislação vigente, como o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e a Lei nº 13.431/2017. Esses resultados indicam elevada confiança no cumprimento das normativas legais, com ampla concordância sobre a adoção de diretrizes formais pelas unidades.

Em relação à qualificação técnica e interpessoal dos profissionais responsáveis pelo primeiro atendimento às vítimas, 42,9% concordam totalmente, 35,7% concordam parcialmente e 14,3% adotam posição neutra. Embora a maioria perceba os servidores como preparados, o percentual de concordância total é mais baixo, e a presença de neutralidade revela margem para aprimoramento, especialmente no que tange ao desenvolvimento de habilidades interpessoais.

Sobre a formação específica dos profissionais encarregados da escuta especializada, os dados revelam que 71,4% concordam totalmente e 21,4% adotam posição neutra. Esses índices sugerem um alto grau de confiança na capacitação continuada desses profissionais para lidar com situações de violência infantojuvenil. No entanto, a neutralidade de parte dos

respondentes pode refletir desconhecimento ou falta de contato direto com esse aspecto da formação.

Por fim, no que diz respeito à adequação dos recursos disponíveis nas unidades, os resultados indicam uma percepção mais fragmentada, pois 42,9% concordam totalmente, 35,7% concordam parcialmente e 14,3% adotam posição neutra quanto à capacitação técnica e interpessoal dos profissionais que realizam o atendimento inicial. Além disso, apenas 35,7% concordam totalmente, 14,3% concordam parcialmente, 28,6% adotam posição neutra e 14,3% discordam parcialmente da afirmação de que a infraestrutura física, os recursos humanos e materiais disponíveis na DPCA são adequados para garantir um atendimento humanizado e acolhedor. Esses dados sugerem a existência de desafios estruturais e operacionais que ainda precisam ser superados para assegurar a plena efetividade do atendimento.

As opiniões dispersas sobre o assunto podem apontar para deficiências nessas áreas e assim indicar a necessidade de investimento na capacitação dos profissionais e na infraestrutura das DPCAs do Estado de Goiás.

No que se refere à percepção sobre a ausência de Procedimento Operacional Padrão (POP) nas DPCAs, os resultados mostram uma distribuição bastante equilibrada: 28,6% concordam totalmente, 28,6% concordam parcialmente, 28,6% mantêm posição neutra e 14,3% discordam parcialmente. Esses dados revelam que, embora uma parte significativa dos respondentes reconheça a importância do POP para garantir padronização e qualidade no atendimento inicial, a divisão nas respostas sugere incertezas quanto à existência, clareza ou efetividade de um protocolo institucional já implementado.

Em contrapartida, ao serem questionados sobre a necessidade de criação e implementação de um POP para o atendimento inicial nas DPCAs, os respondentes demonstraram forte apoio à medida: 71,4% concordam totalmente e 21,4% concordam parcialmente. Esses resultados evidenciam um consenso majoritário sobre o potencial dessa ferramenta para qualificar o acolhimento às vítimas e fortalecer a articulação com a Rede de Proteção. Apesar da percepção incerta quanto à atual ausência de padronização, a expressiva concordância com a proposta de implementação de um POP indica que os profissionais enxergam na normatização dos procedimentos um caminho para aprimorar a eficácia e a integração das ações institucionais.

Desta forma, é possível, a partir deste questionário levantar os pontos fortes e fracos do atendimento inicial prestado pelas DPCAS a crianças e adolescentes vítimas de violência no Estado de Goiás. Observou-se um alto reconhecimento da importância da Escuta Especializada, um forte apoio a implantação de um POP de atendimento inicial que respeite os parâmetros e protocolos legais. Assim, como evidenciou-se a insatisfação com a infraestrutura e a capacitação dos recursos humanos para a realização de um atendimento inicial que obedeça a parâmetros legais.

Os dados levantados são suficientes para embasar a proposta de um POP para o atendimento inicial das DPCAs, que compreenderá toda a interação das vítimas de violências antes do início da persecução penal, contribuindo para o registro de um RAI mais claro, que possa contribuir para uma análise inicial do gestor, mais detalhada.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As normativas brasileiras vêm evoluindo significativamente no sentido de assegurar os direitos de crianças e adolescentes, especialmente a partir da promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) em 1990, marco legal que reconhece crianças e adolescentes como sujeitos de direitos. Contudo, o fortalecimento da proteção às vítimas de violência infantojuvenil atingiu um nível mais avançado com a promulgação da Lei nº 13.431/2017 e do Decreto nº 9.603/2018, que instituíram diretrizes específicas para o atendimento qualificado e intersetorial.

No âmbito da Segurança Pública, a Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente (DPCA) se configura como a principal representante do Sistema de Garantia de Direitos (SGD) junto à Rede de Proteção. Nesse sentido, a oferta de um atendimento inicial qualificado, com acolhimento mais adequado e baseado na proteção integral é fundamental para a efetivação dos direitos previstos em lei e para o cumprimento das obrigações institucionais atribuídas a essa delegacia especializada.

O Procedimento Operacional Padrão (POP) proposto neste estudo foi elaborado com base nas recomendações legais já mencionadas, bem como nas percepções dos gestores das DPCAs do Estado de Goiás. Trata-se de uma proposta que busca aliar as legislações existentes à realidade prática vivenciada nessas unidades, visando padronizar, qualificar e humanizar o atendimento às vítimas, além de fortalecer a integração com a Rede de Proteção..

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, André; TORRES, Mariana. Governança e participação social nas políticas públicas de segurança. Revista Brasileira de Administração Pública, Brasília, v. 55, n. 4, p. 789–812, 2021.

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2016.

BRASIL, Decreto Lei nº 9.603, de dezembro de 2018. Regulamenta a lei 13431, de 4 de abril de 2017, que estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência. Diário Oficial na União, seção 1, página 24, 11 de dezembro de 2018.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1998. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 154, n. 121, p. 1–4, 27 jun. 2017.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).. Dispõem sobre o estatuto da criança e do adolescente e dá outras providências. Diário oficial da União, seção 1, Brasília DF, 16 jul.1990

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos. Parâmetros de escuta de crianças e adolescentes em situação de violência. Brasília: Ministério dos Direitos Humanos, 2017. Disponível em: http://primeirainfancia.org.br/wp-content/uploads/2017/08/Parametros-de-Escuta.pdf. Acesso em: 17 maio 2025.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Gestão pública: uma abordagem estratégica. São Paulo: Editora 34, 2015.

CANO, Ignácio. Letalidade policial: entre o ideal e o real. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza;

SOUZA, Edinilsa Ramos de. (Org.). Violência e saúde no Brasil. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2010. p. 205–227.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CORRÊA, Fernada & HOHENDORFF, Jean V. A Atuação da Delegacia de Proteção a Criança e ao Adolescente em Caso de Violência Sexual. Estudos e Pesquisa em Psicologia. 2020, Vol.01 Data de acesso: 30/04/2025.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

https://pepsic.bvsalud.org/pdf/epp/v20n1/v20n1a02.pdf
https://www.scielo.br/j/rgenf/a/Xh3VpkDDc93qyDpc4BQwkkk/?lang=pt&format=pdf

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. Normas de apresentação tabular. 3. ed. Rio de Janeiro: IBGE, 1993.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LINO, Denis; BERNARDES, Mônica; CECCONELLO, William; SANTOS, Natália S. O rapport como tércnica para obtenção de informações em entrevista investigativa. Revista Brasileira de Segurança Pública. São Paulo v.17, n.2, p.184-201, ago/set 2023.

MARRAS, Jean Pierre. Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MELO, Rosana, A.; CARLOS, Diene, M.; FREITAS, Luiza, A.; ROQUE, Eliane, M. S. T.; ARAGÃO, Ailton S.& FERRIANI, Maria da Graças Carvalho. Rede De Proteção Na Assintência Às Crianças, Adolescentes, E Suas Famílias Em Situação De Violência. Rev. Gaúcha Enfermagem. 2020;41. Data de acesso: 02/05/2025.

MINAYO, Maria Cecília de Souza**.** O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2012.

MOTTA, Paulo Roberto. Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente. 6. ed. Rio de Janeiro: Record, 2013.

PELISOLI, Cátula L., HOHENDORFF, Jean V. & RIVINSKI, Sonia L. R. Princípios e Práticas da Escuta de Crianças e Adolescentes Vítimas de Violências: Um Guia Para Profissionais da Rede de Proteção e Justiça. Passo Fundo, RS: Proteja Editora, 2023.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A. Comportamento Organizacional. 15. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2013.

SARAIVA, Joceli; SILVA, Rodrigo D. S.; OLIVEIRA, Mário S. F. O.; MULLER, Jacira M.; SILVA, Paullo R. M. S. & DUARTE, Fernanda S. Os Desafios Da Gestão Pública. 1.ª edição. SÃO PAULO. EDITORA ARCHE, 2023.

SEVERINO, Antônio Joaquim**.** Metodologia do trabalho científico. 24. ed. rev. e ampl. São Paulo: Cortez, 2016.

SILVA, João; COSTA, Carla. Gestão estratégica da segurança pública: perspectivas e desafios. Revista Administração Pública em Foco, Salvador, v. 3, n. 2, p. 44–58, 2017.

TRIVIÑOS, Augusto Nibaldo Silva. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

ANEXOS

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) para o atendimento inicial à vítimas de violência na Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente (DPCA)

1. OBJETIVOS

Estabelecer procedimentos para o atendimento inicial à crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, que cheguem a DPCA, de acordo como prevê a Lei 13431/17 e o Decreto lei 9603/18, assegurando acolhimento humanizado, proteção integral e respeito aos direitos previstos na Constituição Federal e no Estatuto de Criança e do Adolescente (ECA).

2. PROCEDIMENTOS

2.1. Recepção e Acolhimento: Atendente não policial.

- O atendimento deve ser realizado por profissional capacitado, capaz de oferecer um acolhimento humanizado e respeitoso a todas as demandas que chegarem à DPCA.
- Serão realizadas as primeiras orientações, como por exemplo: a) o local do fato é o local aonde a ocorrência será investigada; b) será registrado somente casos suspeitos em que há crime a ser investigado, dentre outros.
- Atender ao telefone com zelo e cuidado respondendo as perguntas realizadas e pedido ajuda aos colegas caso não saiba responder.
- Anotar o nome dos intimados e pedir que aguardem serem chamados.

2.2. Triagem e Acolhimento: Atendente policial

- Casos suspeitos de crime pelo atendente não policial são enviados ao policial responsável, que fará orientações e questionamentos, determinando se o caso a ser registrado é uma suspeita de crime ou é um caso a ser encaminhado para a vara de família ou defensoria pública, por exemplo.
- O atendimento deve ser realizado em ambiente reservado, acolhedor e seguro, por profissional capacitado e identificado.
- Evitar trajes, armas ou linguagem intimidadora.

2.3. Registro de Atendimento Integrado (RAI): Deve ocorrer em local privativo.

- Registrar a ocorrência no sistema próprio com atenção à preservação de dados sensíveis e sigilosos.
- Qualificação do denunciante, da vítima e do suposto autor.
- Coletar dados básicos da ocorrência com o responsável;
- A criança só será ouvida em escuta especializada ou de espontânea comece a falar para qualquer policial da delegacia. Esse relato espontâneo deve ser registrado em um papel timbrado da DPCA, com a qualificação da criança, com filiação e da pessoa para a qual ela falou. Seu relato espontâneo deve estar entre aspas. A pessoa

que ouviu o relato espontâneo, deve expor o contexto no qual a vítima de violência proferiu seu relato espontâneo no documento produzido e este documento deverá ser anexado ao RAI e também transmitido para a rede de proteção junto com os encaminhamentos da criança.

- **Comunicação à Rede de Proteção que deve sair do RAI de forma automática**: a) Acionar imediatamente o Conselho Tutelar, que deve acompanhar o caso de suspeita de violência; b) Encaminhar ao IML e ao Hospital que atende crianças da sua região, nos caos de violência sexual e física quando houver marcas no corpo (Esses encaminhamentos devem ser vinculados ao registro de RAI, independente se há ou não equipe multiprofissional na delegacia).

2.4. Escuta Especializada - Deve ocorrer em local privativo é um diálogo entre o entrevistador e a criança/adolescente somente.

- Nos casos em que a criança estiver com seus responsáveis e ainda não estiver sido submetida a Escuta Especializada, proceder com a EE para evitar a revitimização da criança/adolescente e proteger e cuidar de forma imediata encaminhando para a rede de proteção.
- A escuta deve ser feita por profissional capacitado, em ambiente seguro e privativo, sem fardas, armas ou registros audiovisuais indevidos.
- A EE não é elemento de prova e deve ocorrer com o mínimo de intervenção do profissional que irá realiza-la. A intenção é levantar elementos para melhor encaminhar a vítima de violência para a rede de proteção.
- Faz parte do procedimento da EE ouvir o responsável legal pela criança/adolescente antes de ouvir a vítima. Neste momento o responsável poderá ser inquirido livremente pelo entrevistador, para que este possa verificar a saúde familiar da criança e também realizar encaminhamentos para a família da vítima de violência.

2.5. Encaminhamentos avulsos:

- Geralmente são emitidos pela equipe multiprofissional quando a crianças não comparece a delegacia para o registro do RAI, nesses casos os familiares serão inquiridos sobre como a suposta vítima se encontra para, casa necessário, sejam realizadas orientações e encaminhamentos para a rede e proteção, garantindo o cuidado imediato à suposta vítima.

2.6. Adoção de Medidas Protetivas

- Avaliar necessidade de medida protetiva de urgência, nos termos do art. 101 do ECA.
- Garantir proteção física e emocional imediata, inclusive com afastamento do agressor, se necessário.
- Manter contato com o conselho tutear (CT), pois o CT detém o poder institucional de afastar a vítima de violência de forma imediata do lar, dependendo da gravidade do caso.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. Delegado(a): Supervisão geral do atendimento, determinação das medidas cabíveis, garantia de cumprimento da legislação.

3.2. Policial Civil/Atendente: Atendimento humanizado, sem julgamento, com escuta empática e proteção da vítima.

3.3. Policial Civil/Técnico: Registro adequado da ocorrência, preservação do sigilo e encaminhamentos vinculados ao RAI.

3.4. Profissional capacitado para realizar a Escuta Especializada.

3.5. Rede de Proteção: Atendimento posterior, apoio psicossocial, acolhimento e reintegração familiar.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

4.1. Evitar revitimização, múltiplas entrevistas e exposição pública da criança. Caso a vítima chegue a DPCA com a EE realizada ou documento e revelação espontânea, não ouvi-la novamente.

4.2. Garantir formação continuada da equipe da delegacia sobre direitos da infância, violência e atendimento humanizado.

4.3. Zelar pelo interesse superior da criança, conforme o princípio da prioridade absoluta (art. 4º do ECA).