



ICS

WORKING
PAPERS



GRAMÁTICAS EMOCIONAIS E MORAIS
NO ATENDIMENTO POLICIAL A VÍTIMAS DE
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA. O CASO PORTUGUÊS

SUSANA DURÃO

Instituto de Ciências Sociais, Universidade de Lisboa, Portugal

2012

Gramáticas emocionais e morais no atendimento policial a vítimas de violência doméstica. O caso português

Susana Durão

Resumo: A legitimidade da ação policial depende da autoridade prática e crença emotiva de que os polícias podem, em última instância, abrir uma janela de possibilidades para o reconhecimento de um direito cidadão: o direito à segurança. Através de explorações etnográficas conduzidas em esquadras de polícia em Portugal e com recurso a entrevistas, proponho-me analisar neste ensaio gramáticas morais e emocionais que regem a ação prática de polícias na relação com vítimas de violência doméstica. Para tal, uso a noção teórico-metodológica de zonas de ambiguidade intersubjetiva. Defendo que a definição de policiamento depende tanto do que os polícias fazem quanto do que escolhem não fazer; o uso de algum tipo de poder é tão flagrante quanto as sucessivas narrativas e práticas da impotência dos polícias (seja esta indignada ou resignada) e de retirada da autoridade policial no ato do policiamento da violência doméstica. Mas será esta impotência manifestada tanto por polícias como por vítimas, em palavras e gestos, uma recusa ao direito da expressão emocional das vítimas?

Abstract: The legitimacy of police action depends on the practical authority and the emotional belief that the police may ultimately open a window of opportunities for the recognition of a citizen right: the right to security. Through ethnographic explorations and interviews conducted in police stations in Portugal, this essay aims to analyse the moral and emotional grammars governing the practice of police action in relation to domestic violence victims. I use the theoretical and methodological notion of areas of intersubjective ambiguity. I argue that in order to define policing what police officers do is as crucial as what they choose not to; the use of some kind of power is as blatant as the successive narratives and practices of officers' helplessness (sometimes outraged and others resigned) and withdrawal of police authority in the act of policing domestic violence. But is this manifested impotence, in words and gestures of both police and victims, a denial of the victim's right to their emotional expression?

Palavras-chave: policiamento, violência doméstica, Portugal, intersubjetividade, impotência

Policiamento da violência doméstica: leituras teóricas

Nos últimos anos, em Portugal e um pouco por toda a Europa, para não dizer no mundo, assistimos a um reforço do policiamento da violência doméstica. Embora há várias décadas se configure um policiamento mais geral das famílias, em sentido lato (Donzelot, 1977), é possível verificar mudanças num sentido mais restrito e direto: o policiamento chamado de primeira linha, nas esquadras de polícia, nessas unidades de patrulha e de atendimento ao cidadão. É de destacar que as mudanças legislativas recentes relativas à violência doméstica no país (VD) se deram tendo como enfoque a via penal. Num primeiro momento, este fenómeno passou a ser considerado 'crime público' (em 2000), o que conduziu a uma nova redação e designação legislativa. Desde 2007, o 'combate' a este crime foi considerado uma prioridade na política nacional de segurança pública, criando-se assim um conjunto de medidas legislativas destinadas a assegurar a proteção às vítimas (por exemplo: previsão de indemnização, 'estatuto de

vítima'¹ e previsão de detenção policial fora do flagrante delito). Com as referidas mudanças legislativas, ampliaram-se os direitos da vítima e a ativação do procedimento criminal deixou de depender da vontade da mesma, o que em tese ampliou o poder de intervenção direta dos polícias nos casos de VD (ver mais em Durão, Darck & Ferreira, no prelo).

Conduzidas por um debate entre políticos e juristas, incluindo marginalmente outros setores da vida social e ação coletiva, podemos dizer hoje que as mudanças na lei portuguesa traduzem, ao contrário de outras (a brasileira e a espanhola, para dar apenas dois exemplos) uma abordagem de pendor universalista e sem um referencial de género no discurso dos direitos das vítimas. O enfoque da lei é a violência entre conhecidos, pessoas com relações conjugais e parentes, não a violência de género. Isto muito embora as estatísticas apontem que a maioria das vítimas (quase 90%) são mulheres e os agressores, denunciados, homens, com tendência para o crescimento (DGAI, 2011a, 2011b). Em suma, as mudanças de uma década operam com a ambição de *reparação* penal e moral das vítimas por via da criminalização do ato de VD.

Simultaneamente, há uma perceção generalizada em Portugal de que os agentes, nas esquadras de polícia, não aparentam estar preparados para lidar com o que deles se exige: um primeiro atendimento, informado, que vise apoiar e esclarecer a vítima acerca dos seus direitos. Embora dificilmente escapem à onda de 'sensibilização' para a VD que as mudanças legislativas e toda a movimentação política e mediática proporcionaram, na prática os agentes manifestam várias dificuldades em lidar com a vitimização, caso a caso.

Muita da literatura anglo-saxónica, dominante nesta matéria, explica a reticência na relação com este tipo de vítimas, generalizada a múltiplas organizações policiais do mundo, sublinhando o um certo isomorfismo cultural, baseado na recorrência de certos estereótipos, sobretudo de género, que tendem a reforçar tendências conservadoras e corporativas. Ver por exemplo abordagens gerais do policiamento (Goldstein, 1977; Reiner, 1985; Bailey, 1994, 1998) e abordagens mais voltadas para a questão do atendimento e investigação da violência doméstica (Mawby, 1999; Richards, Letchford & Stratton, 2008).

Estas teorias do policiamento (visto como uma forma de disciplina moral) tendem a encontrar no controlo social informal dos polícias a razão explicativa para um certo afastamento cultural entre polícias e vítimas (sobretudo na medida em que o público das vítimas é maioritariamente composto de mulheres e o dos agentes de homens). Assim, estes profissionais do controlo e da ordem – mais estimulados pelo perigo, pelas buscas, revistas e perseguição de delinquentes – manifestariam, de acordo com vários autores, tendência para um fraco reconhecimento dos direitos das vítimas.

Ao procurar explicações totalizantes de resistência cultural profissional, esta literatura crítica tem procurado instigar o policiamento dos próprios agentes, alimentando a ambição de os converter, por fim, à gramática dos direitos da vítima. Em suma, estas análises centram-se muito no diagnóstico de que o problema do recuo dos polícias face à VD seria efeito de uma intencionalidade dominante de *controlo punitivo*, e da sua

¹ Trata-se de um documento que é oferecido nas esquadras e pela mão dos policiais às vítimas, caso as mesmas o queiram receber. Com este, a vítima, oficialmente reconhecida enquanto tal, passa a ter acesso prioritário e gratuito a vários serviços de saúde e proteção social do Estado.

menor sensibilidade para o apoio às vítimas, consideradas, invariavelmente, um objeto secundário da sua intervenção. Ora, isto pode ser, senão contestado, pelo menos empírica e teoricamente complexificado, como veremos adiante.

Um quadro de prática e interpretação dominante ganha assim forma. Temos, por um lado, num dos extremos do eixo, o ideal normativo-legal, que assenta na ideia de *reparação*, executada preferencialmente por via penal, sendo esta inquestionada e determinística. Por outro lado, num extremo oposto, pela mão de cientistas sociais e criminólogos críticos, verificamos que reina o pessimismo interpretativo face ao trabalho de policiamento da VD. Estas interpretações identificam, nos agentes, bem como no aparelho judiciário, tendência para um *controlo punitivista*. Creio, porém, que o que se situa no meio deste eixo explicativo – *indiferenças* burocráticas e *impotências* funcionais – tem sido pouco explorado e que cabe a nós, enquanto antropólogos sociais, desenvolver. Foi o que procurei fazer com recurso a situações etnográficas e narrativas de agentes e de vítimas, naquilo a que chamo as zonas de ambiguidade intersubjetiva do funcionamento administrativo do Estado.

É necessário fazer uma revisão geral dos conceitos em uso. Michael Jackson define *intersubjetividade* como a dimensão social relacional, a vida vivida em comum, o que incluiu tanto compaixão quanto conflito, identidade e diferença. O autor visa desconstruir a herança romântica novecentista do termo quando usado como sinónimo de experiência partilhada, entendimento empático e sentimento de companheirismo (1998, pp. 4). A noção mais abrangente de intersubjetividade que propõe está na base das teorias existenciais-fenomenológicas e mergulha numa tradição humanista da filosofia e teoria social. Jackson crê ser esta a investida que autoriza a compreensão da dialética entre mundos locais e globais, o particular e o universal.

A noção de intersubjetividade é teoricamente útil de três formas. Primeiro, possui um *nexus* relacional fundador, na medida em que se assume que a identidade pessoal é mutuamente constituída, retirando às pessoas individualizadas a primazia ontológica. Depois, a noção torna simétricas realidades sociais plurais, nomeadamente sociedades letradas e pré-letradas, anulando a ideia de que existia um pensamento ‘civilizado’/lógico e um outro ‘primitivo’/ilógico. Por último, permite situar a análise na relação entre os dois sentidos da noção de *sujeito*, referindo-se o primeiro à pessoa empírica, dotada de consciência e livre arbítrio, e o segundo a generalidades abstratas como sociedade, classe, género, nação, estrutura, história e tradição, que são ‘sujeitos’ que interferem nas realidades vividas mas que não possuem vida em si mesmos.

Nesse sentido, a intersubjetividade está mergulhada em paradoxo e *ambiguidade*; é enformada por disposições inconscientes, mundivisões e pela instabilidade da vida humana. Todavia, em antropologia, essas ambiguidades intersubjetivas podem ser exploradas como problemas de conhecimento (Jackson, 1998, pp. 10).

Esta leitura teórica tem ainda a vantagem de chamar a atenção para o elemento político da intersubjetividade – a *vita activa*. A tese de Jackson baseia-se na ideia de que ter controlo sobre relações e procurar um equilíbrio entre mundos é uma preocupação humana central. Jackson defende que: “*controlo, direito e poder*, no sentido em que os

uso², são questões de maestria existencial *antes de serem questões de vantagem económica ou política* (1998, pp. 21, sublinhados do autor).

Nesta linha de reflexão, proponho que se leiam as relações mútuas entre os envolvidos em situações de resolução de conflitos, neste caso polícias e denunciadas vítimas de violência, como relações intersubjetivas ambíguas nas quais os ingredientes de controlo, direito e poder estão presentes e são alvo de algum tipo de transação e narrativa. Refiro-me especificamente a *zonas* de ambiguidade intersubjetiva, não no sentido de lugar físico mas sim de situação, aqui tomada em duas acepções complementares – a situação em si provocada pelos encontros contextualizados no tempo e no espaço, e a situação que convoca a narrativa sobre eventos onde está em jogo a mediação policial e do Estado nas relações humanas. Embora o encontro seja situacional, as narrativas são latas; atravessam a vida social e os quotidianos, informando o conhecimento geral e intersubjetivo associado aos eventos. É nesta medida que vai surgir em cena uma certa gramática da impotência policial face à VD.

Projeto ‘mulheres nas esquadras’

Num projeto recentemente concluído, procurei precisamente interpretar estas zonas de ambiguidade intersubjetiva.³ Com a colaboração de Marcio Darck, selecionei para a amostra um conjunto de quatro esquadras genéricas da Polícia de Segurança Pública (PSP) em Portugal, nas duas maiores áreas metropolitanas do país, Lisboa e Porto, e uma esquadra de investigação criminal especializada em VD, em Lisboa.

Durante dez meses, levámos a cabo um trabalho de observação direta com participação nos quotidianos de trabalho dos polícias, nas esquadras e nas ruas. Entre as tarefas de pesquisa, salienta-se a recolha de cinquenta e nove entrevistas com polícias (a maioria em esquadras genéricas, mas também em esquadras de investigação criminal) ocupando as mais diversas funções e postos hierárquicos; entrevistas a oito agentes e chefes de investigação criminal na área da VD; entrevistas a dez mulheres que se consideram vítimas de VD com processos nas polícias e nos tribunais; análise sistemática de um conjunto de autos de VD numa esquadra das esquadras da área metropolitana de Lisboa para o período de 2008 a 2011. Em duas esquadras (uma em Lisboa e outra no Porto) tivemos a possibilidade de contar com dois interlocutores privilegiados, uma agente e um chefe, que aceitaram escrever durante seis meses os seus ‘diários de trabalho’, fontes que vieram a revelar-se muito ricas na nossa pesquisa.

Gramáticas da impotência policial

² Jackson define controlo como ‘tomada do curso da ação numa dada direção’. O direito é definido como um balanço complexo entre o mundo que cada um reivindica o direito de chamar o seu próprio (o seu mundo) e os mundos que abandona e perde para a alteridade (o mundo em geral). O poder é visto como ‘poder de si’ ou *modus vivendi*, no sentido em que as pessoas experimentam o mundo como sujeitos e não meramente como predicados contingentes (cf. Jackson, 1998, pp. 16-22).

³ *Women in Police Stations: Violent crime and gender relationships* / Mulheres nas Esquadras: Crimes de violência e relações de género (FCT PIHM/VG/0131/2008), projeto financiado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia em Portugal, ao abrigo de protocolo estabelecido com a Secretaria de Estado da Igualdade, na área científica da Violência de Género. O projeto decorreu entre Setembro de 2009 e Fevereiro de 2012, no âmbito das atividades científicas do Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa, e foi executado com a colaboração de Marcio Darck (mestrando em criminologia na FDUP, Porto) e Pedro Moura Ferreira (sociólogo do ICS/UL, Lisboa).

Tendo em conta que os encontros se dão nas já referidas zonas de ambiguidade intersubjetiva, sobressai da observação e das entrevistas um quadro de interpretação específico. Este quadro teórico pode ser sumariado naquilo a que chamo *gramática da impotência policial*. Esta considera as ambiguidades intersubjetivas relacionadas com as práticas do policiamento da VD, narradas tanto por polícias quanto por vítimas.

Depois do longo período de observação em várias esquadras, sobressai a noção de que o perfil do policiamento como serviço público é atualmente acionado – a VD é considerada caso de polícia. Quando alguma denúncia de VD chega ao conhecimento dos polícias, é extremamente raro que não seja de imediato alvo de registo e de intervenção. Talvez tenha sido esse um dos efeitos maiores da criminalização do facto: o entendimento, do lado da organização policial, da exigência de efetuar o registo burocrático de qualquer ocorrência que aparente poder ser enquadrada como VD. Todavia, no presente, dada a manobra legislativa, pode dizer-se que a legitimidade da ação policial depende tanto do uso diferencial do poder como da autoridade prática e da crença emotiva de que os polícias podem, em última instância, abrir uma janela de possibilidades para o reconhecimento de um direito cidadão: o direito à segurança.

Neste quadro, os polícias participam de uma avaliação justificativa, que é também uma autoavaliação, que os lê como sendo em grande medida profissionais impotentes, não só aos olhos de quem deles espera mais, como aos seus próprios olhos. Para os agentes e chefes de esquadra que conheci – aqueles que entram mais frequentemente em contato com as vítimas – existe uma disjunção expressa entre o que deles se espera e aquilo que consideram poder oferecer, com a sua ação direta, às vítimas. Por seu lado, as vítimas compreendem e aceitam estas limitações da ação policial e reforçam assim a ideia de impotência profissional.

Os polícias defendem, portanto, com a anuência das vítimas (quando por nós entrevistadas), que ‘nada mais podem fazer’ por elas. Mas não operam sem lamento. Pudemos verificar a partilha de padrões práticos e intersubjetivos que conjugam avaliações morais e sentimentos face ao ato de policiar, envolvendo, de diferentes modos, a noção do ‘dever de proteger pessoas’. Os agentes constataam que, apesar de munidas das ferramentas legais, as vítimas envolvem-se individualmente numa espiral de procedimentos formais sem fim, começando esta nos registos efetuados nas esquadras. É comum os agentes subscreverem algum sentimento de fracasso: ou porque não podem atender com privacidade e condignamente quem chega às esquadras (nomeadamente numa ‘sala de apoio à vítima’⁴); ou porque consideram que este tipo de

⁴ Estas salas são espaços físicos criados especificamente para atender vítimas com discrição e privacidade. As salas existem em mais de 65% das atuais 217 esquadras com competência territorial da PSP, mas na maioria dos casos praticamente não têm uso. De notar que, na generalidade, as vítimas são atendidas por elementos masculinos e nos espaços de atendimento comum. Em nenhum momento são informadas acerca da possibilidade de poderem ser atendidas por uma policial do sexo feminino, embora tal norma esteja prevista. As profissionais nas polícias estão estatisticamente menos representadas nos escalões mais baixos da hierarquia (cerca de 6% do total) do que nos postos de comando (cerca de 10% do total), o que por si só inviabiliza a aplicação da norma (Cf. Balanço Social da PSP, 2010, <http://www.psp.pt/Documentos%20Varios/Balan%C3%A7o%20Social%202010%20vf.pdf>, última consulta em Junho de 2012). Não existem políticas afirmativas para a contratação de agentes nas esquadras. A sub-representação feminina tem várias razões históricas que não podem ser explicadas neste texto.

conflito exigiria mais mediação local efetiva do que tratamento penal; por entenderem que são demasiados os casos que ‘não dão em nada’ quando chegam, se chegarem, às varas dos tribunais; ou, simplesmente, porque consideram que alguns casais mantêm relações violentas que ‘nunca darão certo’, subtraindo aos polícias a autoridade para moralizar.

Impotências resignadas e indignadas

Nos atos e vozes mais concretos dos polícias, a gramática emocional que se configura a partir das pesquisas etnográficas bifurca-se em dois sentidos: uma que chamo de *impotência resignada* e outra que nomeei como *impotência indignada*.

Quando mergulhados na primeira, numa *impotência resignada*, os polícias desenvolvem o seu trabalho junto das vítimas com base no que pode ser entendido como *mínimos burocráticos*, que são, em suma, modestas formas de aplicação da lei. Estes agentes centram a sua atenção e os seus gestos no registo, no auto, na informação a transitar para esferas de decisão mais altas. Não foi incomum observar que muitos agentes não cruzam sequer o olhar com as vítimas atendidas, no momento em que recebem as denúncias, mesmo quando envolvendo manifesto grau de violência. A própria diretiva burocrática de inserir o auto num sistema informático oferece ao agente uma ferramenta física – o computador – que, colocada entre o polícia e a vítima, transforma-se ela própria num elemento ambíguo. O computador permite maior rapidez no seguimento do processo, mas também propicia um contato mais distante entre a vítima e o polícia que regista a ocorrência. Este último pode mesmo utilizar a ferramenta que está ao serviço da vítima como ferramenta que está ao seu serviço, na medida em que ‘dessensibiliza’ a relação situada. Também não foi incomum verificar, no conjunto de autos analisados, que nem sempre a gravidade da narrativa, numa parte do formulário, corresponde à classificação de risco, numa outra parte do mesmo formulário.

Os polícias que revelam um sentimento de *impotência indignada* são quem mais desencadeia mecanismos de apoio do Estado, redes de emergência e organizações não-governamentais, o mais depressa que podem. Ou seja, parecem querer resistir ao que avaliam como incapacidades de resposta burocrática, sediadas tanto numa esfera superior como numa esfera intermédia da organização policial. Estes agentes procuram oferecer às vítimas um apoio que consideram ser essencial e que baseiam em noções distintivas da autoridade policial como autoridade moral. Todavia, mantêm a noção mais genérica de que a resposta da justiça criminal permanece precária e insuficiente, apesar das mudanças na lei. Estes polícias de esquadra, indignados, uma percentagem minoritária nos nossos contatos e entrevistas, tendem a partilhar a ideia de que, enquanto profissionais na mediação de conflitos, não são tidos em conta no sistema de justiça criminal português, muito canalizado pelo poder do judiciário. Isto torna-se ainda mais evidente entre os elementos de uma área específica e fisicamente separada das esquadras, a investigação criminal. A familiaridade destes com as fases mais avançadas do processo-crime permite-lhes conhecer a insuficiência da resposta penal, mesmo quando esta atinge o fim último – a condenação do acusado.

Tais impotências geram uma sensação maior, intangível e difusa, de indiferença do Estado. Ou seja, em burocracias como as policiais, os ‘servidores’ e os ‘servidos’ confundem-se nos seus anseios e leituras do Estado. Determinadas indiferenças burocráticas – tal como já explicou Herzfeld (1992) – e as incertezas que derivam da

ação policial, neste caso, podem e devem ser perspetivadas nos modos locais e mundanos das práticas burocráticas. Partilho com Herzfeld a ideia de que não podemos crer que a explicação das burocracias e do seu funcionamento é resultado direto de personalidades ou de culturas nacionais, como acreditavam Max Weber ou Merton. Neste ensaio, não é o desvio arbitrário à norma que se converte em objeto de estudo – preferências, antipatias, discricionariedades situacionais e sistémicas (as quais julgo terem um espaço demasiado central na teoria social) – mas sim a rotinização, variável, de práticas burocráticas que são partilhadas intersubjetivamente entre os funcionários e, neste caso, pessoas que se consideram vítimas. Essas práticas têm em comum o facto de se apresentarem aos sujeitos e serem transversalmente sentidas como impotentes, isto é, débeis e incapazes de produzir o efeito de autoridade socialmente consentido e esperado.

Burocracia: entidade heterogénea

A burocracia não é uma entidade homogénea. Na pesquisa efetuada, a burocracia revelou, num dado momento, ser acionada como escudo protetor e restritivo da ação policial. Darei apenas um exemplo: a maioria dos agentes, impotentes mas resignados, crê, muito convictamente, que a dificuldade de obter um flagrante-delito nos casos de VD explica, em grande medida, a incapacidade manifesta para agir de modo mais policial (mesmo se, com as mudanças legislativas já referidas, foram ampliados os seus poderes). Tal leitura leva os agentes a assumir de antemão um certo recuo, que é muitas vezes justificado como sendo em benefício de uma atitude de ‘imparcialidade’ profissional positiva. Ou seja, mesmo antes de qualquer ocorrência de VD ter lugar, já os agentes – apoiados pelos seus comandantes – creem que muito dificilmente terão possibilidades de atuar policialmente, pois não serão colocados na situação (ideal) de conseguir visualizar o ato criminal enquanto ele segue o seu curso.⁵ É possível identificar recuos face à VD, mas estes não são meramente variações previsíveis de uma cultura policial ‘desconfiada’, ‘conservadora’ e ‘machista’; estes recuos são legal e burocraticamente reconfigurados na ação prática e nas ambiguidades intersubjetivas que sobressaem nos quotidianos policiais.

É neste sentido que a impotência vai ganhando a densidade de uma gramática ocupacional, prática e semântica, que atravessa a Polícia e se expande a outros setores da vida social, sem que se conceba linearmente a sua origem. Tendo por referência este quadro reflexivo, torna-se mais fácil compreender um dado só aparentemente incompreensível: os polícias em geral defendem que as leis (penais e administrativas) ajudam a mudar os seus processos de trabalho, mas que esses processos mudam muito devagar.

Vítimas: do direito à expressão emocional

⁵ Devo dizer também que, de acordo com o Código de Processo Penal português, “é flagrante delito todo o crime que se está cometendo ou se acabou de cometer” (n.º 1 do artigo 256). Defende-se que não é necessária *visibilidade* da infração, mas sim *atualidade*. As autoridades estão perante um flagrante-delito quando conseguem repor a sequência de factos gerados pelo crime (cf. Lei n.º 112/2009, art.º 30, n.º 3). Esta subtilidade é apagada na maior parte das práticas policiais, mas não apenas porque os agentes têm uma certa intencionalidade. A maioria dos juristas e policiais partilham uma gramática restritiva e cautelosa de uso flagrante delito, em particular quando envolvendo agressões de VD.

O que fazem os policiais é tão determinante quanto o que consideram não poder fazer; o uso de algum tipo de poder – neste caso acionado pelo sistema de justiça criminal – é tão decisivo como as sucessivas narrativas e práticas de impotência, de retirada da autoridade policial no ato. Mas a impotência é gerada em mão dupla. Vimos até agora como ela é burocrática e profissionalmente construída, autojustificada. Mas uma tal impotência policial gera incapacitação nas vítimas. Uma questão fulcral merece então ser colocada: Será esta impotência, manifestada tanto por policiais como por vítimas, em palavras e gestos, uma recusa ao direito da expressão emocional das vítimas? Veremos que sim.

Como disse, as próprias vítimas entrevistadas manifestam-se impotentes, sendo este sentimento alimentado pela impotência que pressentem e testemunham nos gestos e vozes dos policiais. Assim, ambos se co-constituem, apoiando-se numa mutualidade de entendimentos e emoções.

Convoco aqui a narrativa de uma mulher, Maria de Fátima, que quando conheci tinha sessenta e dois anos e era empregada doméstica, nascida na região da Nazaré e a viver na época em Oeiras. Esta foi uma das dez mulheres que, tendo passado por experiências de violência conjugal, aceitaram ser entrevistadas por mim em diversas sessões. O ponto de contato estabeleceu-se através da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), uma das mais prestigiadas e dinâmicas ONGs de apoio às vítimas em Portugal, a qual se prontificou a apoiar o projeto. Todas as entrevistadas estavam a ser, ou tinham sido, acompanhadas pelos serviços técnicos da APAV, que combinam apoio jurídico, psicológico e assistência social. O critério de seleção para as entrevistas foi apenas um: que todas tivessem tido contato com as autoridades policiais e judiciais num ou mais momentos da sua experiência de vitimização. Embora ambicionado fazê-lo, não conseguimos entrevistar nenhum homem.

‘Os policiais não podem fazer mais’

Escutemos Maria de Fátima: *“Casei-me com ele depois de o meu marido ter morrido. Casei em 2005 e deixei-o em fevereiro de 2008. Vinha quase todos os dias para a porta do meu prédio fazer espetáculo, gritar: “Porque és uma vaca, uma puta, uma ladra, beijaste vagabundos na minha frente, nunca soubeste ser mulher...” Cada vez que ele vinha eu chamava a polícia. Os policiais mandavam-no embora, mas ele depois vinha outra vez. Andei nisto até novembro de 2010, quando ele desapareceu. Depois do tribunal o chamar que anda a monte. Ninguém sabe onde está.*

Os agentes tomavam conta da ocorrência, falavam com ele e mandavam-no embora. Era o que eles me diziam: “A gente não pode fazer mais nada...” Mas a polícia para mim era o meu anjo da guarda. Eu telefonava para a esquadra e nem cinco minutos demoravam a chegar ao local. Eles diziam para mim: “A senhora quer que a gente a acompanhe a qualquer lado? Qualquer coisa que precisar de nós, ligue, que estamos sempre à disposição.”

Os policiais diziam-lhe a ele [ao ex-marido] para se ir embora dali. Iam até à linha do comboio. Iam ver se ele tinha mesmo apanhado o comboio. E faziam isso mesmo quando ele não me batia... Não tenho nada a dizer da polícia. Havia alturas em que eu ia diretamente pôr o requerimento ao tribunal, mas chamava a polícia na mesma. De

todas as vezes que ele veio e que eu os chamei, eles vieram, mas diziam: “A gente não pode fazer nada.” Eram sempre agentes diferentes, mas já todos sabiam do meu caso.

Ele [o ex-marido] andava sempre com a arma dentro da mala. Dele, medo não tenho e nunca tive. Tenho medo é da arma. Ele disse que ia meter uma bomba na minha casa e que ia tudo pelos ares. Tem-me ameaçado tantas vezes que eu vivo com medo. Chegou a dizer para a própria polícia: “Se ela não me der tudo o que é meu em dois dias, venho aqui e rebento com tudo.” A polícia tudo isso escreveu [‘comunicou’], mas, coitados, eles não podem fazer mais nada. [Entrevista, 27 de dezembro de 2010, no Gabinete de Apoio à Vítima de Cascais, Portugal.]

Lamentos impotentes

Por fim se conclui que, em termos gerais, o lamento dos agentes não é muito diferente do lamento das vítimas. Seja a impotência sentida resignada ou indignada, ambas se consubstanciam num lamento, nas narrativas da incapacidade de avançar com novas soluções e medidas para os casos e vítimas de VD que chegam às esquadras. É reconhecido por todos um impasse na ação profissional dos polícias. O lamento impotente dos polícias tem assim a compreensão das próprias vítimas; é reconhecido como estando neles mas também para além deles. Mesmo quando as vítimas desenvolvem narrativas num tom mais crítico, a tônica é colocada no disfuncionamento mais amplo da justiça criminal ou do Estado, ou na ideia de (in)justiça, e não tanto nas arbitrariedades dos agentes (embora tal possa, evidentemente, acontecer). O que se destaca narrativamente é a comprovação e justificação dos limites, impotentes, do serviço policial perante elas próprias, enquanto vítimas, e junto dos agressores. Há um reconhecimento de que este terceiro presente – o polícia – é sobretudo um presente ausente (de autoridade).

É inegável que a impotência institucional gera formas de incapacitação nas vítimas. Talvez a mais notória seja precisamente a recusa, porventura institucionalmente involuntária, ao direito de expressão emocional e de dor. A esquadra, hoje, e apesar das campanhas contra a VD, não é um lugar onde se possam expressar as emoções. É, em boa medida, um lugar feito para ‘comunicar’. Comunicar, na Polícia, significa ‘participar’ a instâncias superiores ou administrativas os casos narrados pelas vítimas, em geral através de autos. As instâncias judiciais, no caso o Ministério Público e os tribunais, são assim os responsáveis *lato sensu* pelas vítimas – são eles que passam a ‘conduzir o inquérito’. Os juristas reencaminham depois os casos para os agentes, só que desta vez para divisões e secções da investigação criminal que, desse modo, se colocam hierarquicamente acima das esquadras e dos seus polícias.

Nas esquadras de investigação criminal, especializadas na área da violência doméstica, os agentes reconhecem que muitas vezes as vítimas lhes chegam sem terem sido ouvidas devidamente na fase anterior, nas esquadras genéricas. Referem que ouvir é o que fazem a maior parte do tempo. Daí a recorrente sugestão de que deveriam contar com o apoio de psicólogos, na própria Divisão de Investigação Criminal (onde não existem), para que pudessem lidar melhor com a dimensão criminal do problema. Mas o entendimento mais importante aqui é de que a maioria das vítimas não quer avançar para um processo-crime e conseqüente condenação do agressor ou da agressora. A maioria dos queixosos quer resolver problemas relacionais, mas muitas vezes a resolução que desejam não passa por excluir o acusado(a) da vida deles. Em suma, a

resposta penal é tida, na maioria dos casos e de acordo com os próprios agentes, como insuficiente, fria e inflexível – até porque ou o caso segue, por decisão judicial obrigatória, para a fase de julgamento ou é arquivado de algum modo.

Acontece que, assim que informam as instâncias superiores da justiça penal, no momento do auto de VD, os agentes nas esquadras consideram-se – sem que ninguém os contrarie – imediatamente autorizados a esquecer tais casos, tais vítimas. Mesmo quando em permanente contato com essas pessoas, com casos que se repetem nos quotidianos que patrulham, sendo chamados com frequência para intermediar conflitos com violência locais, que conhecem bem (como ilustra a narrativa), estes são para os agentes casos de *pessoas com histórias mas sem história*. Estas pessoas consubstanciam ‘ocorrências’ que deverão ser tratadas, sobretudo, como ‘crimes públicos’, dignos de registo oficial e pouco mais.

Existem, todavia, importantes *nuances* e com estas termino o texto. Para os agentes impotentes resignados, o processo administrativo é tudo, mesmo quando é muito pouco – na lógica de um trabalho pelos mínimos burocráticos. Por vezes, alguns agentes transmitem um certo orgulho da peça de expediente escrita, mas só muito raramente falam com o mesmo brilho nos olhos do bom atendimento prestado a uma vítima. A atenção preferencial não é a vítima, enquanto pessoa, mas sim a codificação da identificação dos seus dados pessoais e da narrativa fáctica que o formulário informático exige. Desse modo, a narrativa das mulheres que chegam com as suas denúncias de violência às esquadras é pré-orientada para a conformidade burocrática do exercício de registo policial. Pode dizer-se que a subordinação do atendimento, e até da vítima, ao ato burocrático, é um aspeto dominante na rotina das esquadras portuguesas.

Impotentes, mas indignados, certos agentes, inconformados nos seus limites, anseiam por um aumento da autoridade moral e ética perante os casos de VD (sobretudo quando envolvendo crianças, mas não apenas). Em geral, as histórias das vítimas mobilizam a sua sensibilidade e pena. Isto fá-los duvidar de todo o processo policial-judicial onde estão inseridas as suas próprias ações. Muitos agentes e alguns chefes narraram-me as suas próprias histórias de osmose sentimental com as vítimas. A discussão da identificação intersubjetiva, através da dor, não é pouco frequente entre os agentes que conheci. De modo mais geral, não é pouco comum estes alegarem que uma das principais características da ocupação policial é precisamente a exposição ao sofrimento humano.

Porém, isto envolve-os em sentimentos que, embora de forma diferente dos anteriores, os resignados, redundam também numa certa recusa do direito à expressão do sofrimento das vítimas. Os polícias recentram a atenção nas suas próprias impotências, não apenas ocupacionais mas propriamente humanas – a dor do testemunho. E, deste modo, eles correm o risco de se transformar nas vítimas involuntárias das situações que deveriam ajudar a gerir.

Referências bibliográficas

BAILY, D. (1994), The View from Inside. In D. Bailey (Ed.), *Police for the Future* (pp. 56-75). Oxford: Oxford University Press.

_____ (1998), Criminal investigation. In D. BAILEY (Ed.), *What works in policing?* (pp. 71-74). New York: Oxford University Press.

DGAI/ Direção Geral da Administração Interna (2011a), *Violência doméstica 2010: Ocorrências participadas às Forças de segurança*. Retirado de: http://www.dgai.mai.gov.pt/cms/files/conteudos/VD_RelatorioAnual_2010_2_5_2011.pdf

DGAI/Direção Geral da Administração Interna (2011b), *Violência Doméstica: Análise das ocorrências participadas às Forças de Segurança durante o ano de 2010*. Direção Geral da Administração Interna. Retirado de: http://www.dgai.mai.gov.pt/cms/files/conteudos/VD_4_Maio_2011_rev.pdf

DONZELOT, J. (1977). *La Police des Familles*, Paris, Les Éditions de Minuit.

DURÃO, S., M. DARCK & P. M. FERREIRA (no prelo), “Investigação policial em crimes de violência doméstica: Possibilidades e recuos”, in S. COSTA, A. MATOS, P. ARAÚJO (coord), *A ciência do crime: saberes em diálogo*, CES, Universidade de Coimbra, editora Humus.

_____ (no prelo), “Gramáticas da impotência policial perante vítimas de Violência Doméstica em Portugal”, in Madalena Duarte (coord), *Violência doméstica sobre mulheres em Portugal*, CES, Universidade de Coimbra, Editora Amedina.

GOLDSTEIN, H. (1977), *Policing a free society*, Michigan, HarperCollins.

HERZFELD, M. (1992), *The Social Production of Indifference. Exploring the Symbolic Roots of Western Bureaucracy*, New York, Oxford, Berg Publishers.

JACKSON, M. (1998), *Minima Ethnographica. Intersubjectiviyu and the Anthropological Project*, Chicago, The University of Chicago Press.

MAWBY, R. I. (1999), Police Services for Crime Victims. In R. I. MAWBY (Ed.), *Policing Across the World: Issues for the Twenty-First Century* (1st ed., pp. 187-203). London: Routledge.

REINER, R. (1985) *The Politics of the Police*, Sussex, Wheatsheaf Books & Harvest Press.

RICHARDS, L., LETCHFORD, S., & STRATTON, S. (2008). *Policing Domestic Violence*. New York: Oxford University Press.

Susana Durão

Investigadora auxiliar do ICS/UL. É doutorada em Antropologia pelo ISCTE-IUL. Foi bolsista de pós-doutoramento pela FCT no Museu Nacional da UFRJ. Fez parte da direção do Centro de Estudos de Antropologia Social/ISCTE. Foi Pesquisadora Visitante no Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil da Fundação Getúlio Vargas. O seu trabalho tem-se focado, entre outros temas, no policiamento urbano; mudança e organizações policiais; instituições e Estado. Do conjunto de publicações destaca-se o livro "Patrulha e Proximidade. Uma Etnografia da Polícia em Lisboa" (Coimbra: Almedina, 2008); foi Guest Editor do Special Issue "Rethinking Institutions", *Social Anthropology/Anthropologie sociale* (Vol. 19-4, November 2011). Email preferencial: ssbdurao@gmail.com