



UFG

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO
NÚCLEO INTERDISCIPLINAR DE ESTUDOS E PESQUISAS EM DIREITOS HUMANOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO INTERDISCIPLINAR EM DIREITOS HUMANOS

MARÍLIA VASCONCELOS DE MORAES

**A precarização institucional das DEAMs do estado do
Maranhão e o adoecimento político da/o policial: “uma máquina
de moer gente”**

GOIÂNIA – GO

2026



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
GERÊNCIA DE CURSOS E PROGRAMAS INTERDISCIPLINARES

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO (TECA) PARA DISPONIBILIZAR VERSÕES ELETRÔNICAS DE TESES E DISSERTAÇÕES NA BIBLIOTECA DIGITAL DA UFG

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Federal de Goiás (UFG) a disponibilizar, gratuitamente, por meio da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFG), regulamentada pela Resolução CEPEC nº 832/2007, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a [Lei 9.610/98](#), o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou download, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data.

O conteúdo das Teses e Dissertações disponibilizado na BDTD/UFG é de responsabilidade exclusiva do autor. Ao encaminhar o produto final, o autor(a) e o(a) orientador(a) firmam o compromisso de que o trabalho não contém nenhuma violação de quaisquer direitos autorais ou outro direito de terceiros.

1. Identificação do material bibliográfico

Dissertação Tese Outro*: _____

*No caso de mestrado/doutorado profissional, indique o formato do Trabalho de Conclusão de Curso, permitido no documento de área, correspondente ao programa de pós-graduação, orientado pela legislação vigente da CAPES.

Exemplos: Estudo de caso ou Revisão sistemática ou outros formatos.

2. Nome completo da autora: Marília Vasconcelos de Moraes

3. Título do trabalho

A precarização institucional das DEAMS do Estado do Maranhão e o adoecimento político da/o policial: "uma máquina de moer gente"

4. Informações de acesso ao documento (este campo deve ser preenchido pelo orientador)

Concorda com a liberação total do documento SIM NÃO¹

[1] Neste caso o documento será embargado por até um ano a partir da data de defesa. Após esse período, a possível disponibilização ocorrerá apenas mediante:

- a) consulta ao(à) autor(a) e ao(à) orientador(a);
- b) novo Termo de Ciência e de Autorização (TECA) assinado e inserido no arquivo da tese ou dissertação. O documento não será disponibilizado durante o período de embargo.

Casos de embargo:

- Solicitação de registro de patente;
- Submissão de artigo em revista científica;
- Publicação como capítulo de livro;
- Publicação da dissertação/tese em livro.

Obs. Este termo deverá ser assinado no SEI pelo orientador e pelo autor.



Documento assinado eletronicamente por **Sullyvan Garcia da Silva, Usuário Externo**, em 17/03/2026, às 15:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marilia Vasconcelos De Moraes, Discente**, em 21/03/2026, às 12:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6062846** e o código CRC **682FE5C8**.

Referência: Processo nº 23070.007361/2026-04. SEI nº 6062846

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO
NÚCLEO INTERDISCIPLINAR DE ESTUDOS E PESQUISAS EM DIREITOS HUMANOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO INTERDISCIPLINAR EM DIREITOS HUMANOS

MARÍLIA VASCONCELOS DE MORAES

**A precarização institucional das DEAMs do estado do
Maranhão e o adoecimento político da/o policial: “uma máquina
de moer gente”**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Direitos Humanos, da Pró-Reitoria de Pós Graduação, da Universidade Federal de Goiás (PPGIDH/UFG), como requisito para a obtenção do título de Mestra em Direitos Humanos.

Área de concentração: Direitos Humanos.

Linha de pesquisa: Profissionais da segurança pública como sujeitos de direitos: condições de trabalho e formação profissional.

Orientador: Prof. Dr. Sullyvan Garcia da Silva.

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UFG.

MORAES, MARILIA VASCONCELOS DE
A PRECARIZAÇÃO INSTITUCIONAL DAS DEAMS DO ESTADO DO
MARANHÃO E O ADOECIMENTO POLÍTICO DA/O POLICIAL: "UMA MÁQUINA DE
MOER GENTE" [e-books] / MARILIA VASCONCELOS DE MORAES. - 2026.
CII, 102 f.: 2026

Orientador: Prof. Dr. Sullyvan Garcia da Silva; co-orientador: Dr. Ricardo Barbosa de Lima

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Pró-reitoria de Pós-graduação (PRPG), Programa de Pós-Graduação em Direitos Humanos, Goiânia, 2026.

Inclui: siglas, lista de tabelas.

1. Violência de Gênero; DEAM; Trabalho Emocional; Psicodinâmica do Trabalho; Policiais Civis.

I. Silva, Sullyvan Garcia da , orient. II. Lima, Ricardo Barbosa de , co-orient. III. Título.

CDU 342.7



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

NÚCLEO INTERDISCIPLINAR DE PESQUISA, ENSINO E EXTENSÃO EM DIREITOS HUMANOS

ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

Ata nº 07/2026 da sessão de Defesa de Dissertação de **Marilia Vasconcelos de Moraes**, que confere o título de **Mestra em Direitos Humanos**, na área de concentração em Direitos Humanos.

Aos treze dias do mês de março de dois mil e vinte e seis, a partir das 14h00, por webconferência, realizou-se a sessão pública de Defesa de Dissertação intitulada “**A precarização institucional das DEAMS do Estado do Maranhão e o adocimento político da/o policial: 'uma máquina de moer gente'**”. Os trabalhos foram instalados pelo Orientador, Professor Doutor **Sullyvan Garcia da Silva** (PPGDH/UFG) com a participação dos demais membros da Banca Examinadora: Professora Doutora **Thais Regina de Carvalho** (PPGDH/UFG), membro titular **interno** e Doutora **Ana Paula de Toledo Vieira** (PM/GO), membro titular **externo**. Durante a arguição os membros da banca não fizeram sugestão de alteração do título do trabalho. A Banca Examinadora reuniu-se em sessão secreta a fim de concluir o julgamento da Dissertação, tendo sido a candidata **aprovada** pelos seus membros. Proclamados os resultados pelo Professor Doutor Sullyvan Garcia da Silva, Presidente da Banca Examinadora, foram encerrados os trabalhos e, para constar, lavrou-se a presente ata que é assinada pelos Membros da Banca Examinadora.

TÍTULO SUGERIDO PELA BANCA



Documento assinado eletronicamente por **Thais Regina De Carvalho, Professora do Magistério Superior**, em 13/03/2026, às 15:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sullyvan Garcia da Silva, Usuário Externo**, em 13/03/2026, às 15:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Paula De Toledo Vieira, Usuário Externo**, em 24/03/2026, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **5980687** e o código CRC **48184501**.

Referência: Processo nº 23070.007361/2026-04

SEI nº 5980687

Dedico este trabalho acadêmico à minha avó materna, Dona Genu, pelo exemplo que me foi dado de busca incessante pelo conhecimento e a toda a minha família pela torcida incondicional, pelo amor e pelo carinho.

Dedico também a todas as pessoas ativistas, profissionais e pesquisadoras que dedicam suas vidas à incansável luta pelos Direitos Humanos das Mulheres.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, em primeiro lugar, por me dar forças e energia quando os desafios se aparentam ser maiores.

Agradecimento especial ao meu Orientador, Professor Doutor Sullyvan, por me acolher como orientanda, pelo aprendizado e pelos conhecimentos transmitidos, pela dedicação à vida acadêmica e por sempre ter serenidade e paciência que lhe são próprios.

Agradeço ao amigo Orleans pelas sugestões, contribuições, busca de artigos, ensinamentos, os quais contribuíram para a lapidação desta pesquisa.

Agradeço aos docentes do Núcleo de Direitos Humanos (NDH) pelo compartilhamento de conhecimento e sabedoria. Agradeço, também, aos amigos discentes Ana Cláudia, Michelle e Weden pelo convívio, parte *online* e parte presencial, e pelo compartilhamento de conhecimentos e angústias durante todo o processo da pesquisa científica.

Agradeço aos colegas e às colegas do Grupo de Estudos em Direitos Humanos (GEDH) do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa, Ensino e Extensão em Direitos Humanos (NIPEE-DH) da UFG, sob a coordenação do Professor Doutor João da Cruz Gonçalves Neto, pela enriquecedora troca de conhecimentos.

Sou grata até pelos momentos em que, ao buscar serenidade, encontrei desafios e turbulências. Foram essas tempestades que revelaram a força silenciosa que me impulsionou a perseverar até a conclusão deste trabalho. Por fim, agradeço aos meus amigos e familiares pela compreensão quando precisei me ausentar e pela torcida constante.

RESUMO

A presente pesquisa, intitulada "A precarização institucional das DEAMs do estado do Maranhão e o adoecimento político da/o policial: 'uma máquina de moer gente'", analisa a complexa relação entre o trabalho nas Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAMs) e a saúde mental das/os profissionais de segurança pública. O objetivo central é relacionar a atuação de policiais civis no estado do Maranhão com os impactos psicossociais e profissionais decorrentes da exposição contínua à violência de gênero e às dinâmicas da violência institucional. A pesquisa parte da contradição de que, embora as DEAMs sejam espaços de proteção, elas impõem um alto custo emocional às/aos policiais e podem reproduzir práticas de descaso e hierarquias de gênero. O arcabouço teórico é interdisciplinar, articulando a Psicodinâmica do Trabalho de Dejours (2021) com aprofundamento da análise do sofrimento ético e patogênico, o Feminismo Interseccional (Collins e Bilge, 2020), a Sociologia das Emoções (Hochschild, 2012) e a teoria de Gênero como dispositivo de dominação e performatividade (Foucault, 2021a; Butler, 2019). A metodologia adotada é qualitativa, de caráter exploratório e descritivo. O estudo combina uma revisão de literatura (37 artigos e 2 dissertações) com a análise de pesquisa de campo, baseada em entrevistas semiestruturadas com policiais civis do Maranhão que possuem mais de seis anos de experiência em DEAMs. Como aspecto da conclusão, a pesquisa revela que a frustração dos policiais é amplificada pela burocracia do sistema de justiça e pela desistência recorrente das vítimas em dar continuidade à investigação. Esse cenário gera o que Dejours (2021) conceitua como sofrimento ético, pois o investimento subjetivo do profissional, que exige a performance de uma "feminilidade afetiva" e acolhedora, não encontra validação simbólica na instituição, resultando em esgotamento emocional e adoecimento psíquico.

Palavras-chave: Violência de Gênero; DEAM; Trabalho Emocional; Psicodinâmica do Trabalho; Policiais Civis.

ABSTRACT

This research, titled "The Institutional Precarity of DEAMs in the State of Maranhão and the Political Illness of Police Officers: 'a machine for grinding people'" analyzes the complex relationship between the work carried out in Specialized Women's Police Stations (DEAMs) and the mental health of public safety professionals. The central objective is to relate the work of civil police officers in the state of Maranhão to the psychosocial and professional impacts resulting from continuous exposure to gender violence and the dynamics of institutional violence. The research is based on the contradiction that, although DEAMs are spaces for protection, they impose a high emotional cost on police officers and can reproduce practices of negligence and gender hierarchies. The theoretical framework is interdisciplinary, articulating Dejours' (2021) Psychodynamics of Work, deepening the analysis of ethical and pathogenic suffering, Intersectional Feminism (Collins and Bilge, 2020), the Sociology of Emotions (Hochschild, 2012), and the theory of Gender as a device of domination and performativity (Foucault, 2021a; Butler, 2019). The methodology adopted is qualitative, exploratory, and descriptive. The study combines an extensive literature review (37 articles and 2 dissertations) with the analysis of field research, based on semi-structured interviews with civil police officers in Maranhão who have more than six years of experience in DEAMs. As an aspect of the conclusion, the research reveals that police officers' frustration is amplified by the bureaucracy of the justice system and the recurring withdrawal of victims from continuing the investigation. This scenario generates what Dejours (2021) conceptualizes as ethical suffering, as the professional's subjective investment, which requires the performance of an "affective" and welcoming "femininity," does not find symbolic validation within the institution, resulting in emotional exhaustion and psychological illness.

Keywords: Gender Violence; DEAM (Specialized Women's Police Station); Emotional Labor; Psychodynamics of Work; Civil Police Officers.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ampl.	Ampliada (edição)
art.	Artigo
arts.	Artigos
atual.	Atualizada (edição)
CF	Constituição Federal
CP	Código Penal
CRFB	Constituição da República Federativa do Brasil
DEAM	Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher
DEM	Delegacia Especial da Mulher
DPC	Delegada de Polícia
ed.	Edição/editor
EPC	Escrivã(o) de Polícia
IPC	Investigador(a) de Polícia
MPU	Medidas Protetivas de Urgência
ONU	Organização das Nações Unidas
op. cit.	<i>opus citatum</i> (obra citada)
p.	Página
pp.	Páginas
TEPT	Transtorno de Estresse Pós-Traumático
T.V.	Trauma Vicário
v.g.	<i>verbi gratia</i> (por exemplo)
vs.	Versus

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Revisão de literatura.....	24
Quadro 2: Quadro 2: Referencial teórico aplicado à pesquisa de campo	67

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
2	O TRABALHO EMOCIONAL REALIZADO POR POLICIAIS QUE ENFRENTAM A VIOLÊNCIA DE GÊNERO: UMA REVISÃO DE LITERATURA.....	19
2.1	Introdução.....	19
2.2	A metodologia utilizada no presente capítulo	22
2.3	Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher (DEAM): desafios institucionais e cotidianos.....	25
2.4	Impactos emocionais e dilemas operacionais do trabalho policial em contextos internacionais de enfrentamento à violência de gênero	31
2.5	Impactos físicos e psíquicos no enfrentamento da violência de gênero: paradoxos do cuidado policial e estratégias de resiliência.....	36
2.6	O autoextermínio como o ápice do sofrimento ocupacional	44
3	DELEGACIA ESPECIALIZADA NO ATENDIMENTO À MULHER: O MOINHO DA SUBJETIVIDADE	48
3.1	Introdução.....	48
3.2	Gênero como dispositivo de dominação e controle social.....	50
3.3	Gênero como performatividade e a construção institucional da feminilidade policial ...	53
3.4	Entre o Acolhimento e o Silêncio: Trabalho Emocional como Performance de Gênero e Disciplinamento Institucional nas DEAMs.....	59
3.5	Consequência do trabalho em DEAM e trabalho emocional: Sofrimento psíquico e adoecimento institucional	63
4	DELEGACIA ESPECIALIZADA NO ATENDIMENTO À MULHER: “UMA MÁQUINA DE MOER GENTE”	68
4.1	Introdução.....	68

4.2	Gênero como destino profissional: a falta de escolha de lotação e a ausência de capacitação	71
4.3	Autoridade tensionada: autonomia da vítima, burocracia do sistema de justiça e sentimento de frustração	75
4.4	Entre o discurso de proteção e a prática da negligência: dispositivos de poder e desvalorização das DEAMs.....	79
4.5	O trabalho emocional invisível: quando o cuidado não é cuidado	83
4.6	O moinho da subjetividade: a vulnerabilização institucional e a gênese do adoecimento político na DEAM	88
5	CONCLUSÃO.....	95
	REFERÊNCIAS.....	99

1 INTRODUÇÃO

A violência contra a mulher consolidou-se como um fenômeno estrutural e persistente no Brasil, refletindo desigualdades históricas de gênero e demandando respostas institucionais integradas e eficazes. Dados do Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2025) evidenciam que, apesar dos avanços legislativos, os índices permanecem alarmantes, o que reforça a urgência de fortalecer a rede de enfrentamento à violência, ampliando o acesso a serviços de acolhimento, proteção e responsabilização dos agressores. Nesse cenário, as Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAMs) assumem papel central, sendo reconhecidas como o órgão oficial mais procurado por mulheres em situação de violência — 14,2% das mulheres recorrem a elas, segundo a pesquisa *Visível e Invisível: A Vitimização de Mulheres no Brasil* (2025). A relevância dessas unidades, entretanto, contrasta com os desafios estruturais e emocionais vivenciados por policiais que trabalham nestas unidades, tema que orienta a presente pesquisa. Ao analisar os impactos psicossociais da atuação policial nas DEAMs, esta dissertação busca compreender como a sobrecarga de trabalho, a exposição contínua ao sofrimento e as ambiguidades institucionais afetam a saúde mental de quem realiza o enfrentamento à violência de gênero e revelam contradições no funcionamento das políticas públicas de combate à violência contra a mulher.

Esta pesquisadora exerce a função de Delegada de Polícia no Estado do Maranhão desde 2009, atuando, há mais de uma década, em Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher (DEAM). Trata-se de um espaço institucional que possibilita o desenvolvimento de atividades diversas e complementares que objetivam o enfrentamento à violência de gênero, tais como a realização de palestras, a participação em reuniões com a rede de atendimento, a execução de mandados de busca e apreensão, prisões e representações por medidas protetivas. Embora seja uma unidade concebida para a proteção de mulheres em situação de vulnerabilidade, proporcionando às/aos policiais a percepção de efetivamente retirar mulheres de cenários de risco, essa atuação impõe elevado custo emocional a quem, cotidianamente, lida com desfechos trágicos e relatos marcados pelo sofrimento.

A presente dissertação nasce de uma inquietação: as Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAMs) foram instituídas com a finalidade de acolher, proteger e garantir os direitos das mulheres em situação de violência. No entanto, a experiência desta pesquisadora revela uma contradição latente — se, por um lado, tais unidades buscam incessantemente cumprir sua missão institucional, por outro, configuram-se também como espaços

que, paradoxalmente, podem reproduzir práticas de descaso, intensificar vulnerabilidades e perpetuar hierarquias de gênero que deveriam ser combatidas.

Em reflexão mais íntima e situada, emergiu o desejo de compreender quais sentimentos são mobilizados em quem realiza o atendimento direto às mulheres em situação de violência, quais são as consequências emocionais e psicossociais decorrentes dessa atuação e, ainda, quais fatores distinguem as tomadas de decisão de gestoras/es da Polícia Civil quando se trata das DEAMs em comparação com outras unidades policiais.

O problema de pesquisa foi estabelecido da seguinte forma: Qual é a relação entre a atuação de policiais civis em Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher e os impactos psicossociais decorrentes dessa experiência no estado do Maranhão? Parte-se da compreensão de que o conceito de “psicossocial”, à luz da psicodinâmica do trabalho de Dejours (2021), refere-se aos efeitos emocionais, relacionais e institucionais que emergem da intersecção entre sofrimento individual e organização do trabalho. Nesse contexto, a análise articula dimensões subjetivas e coletivas, considerando que a ausência de reconhecimento institucional e a negação da carga afetiva podem converter o sofrimento ético em sofrimento patológico.

Diante disso, os objetivos desta pesquisa consistem em relacionar a atuação de profissionais de segurança pública em delegacias especializadas no atendimento à mulher com os impactos psicossociais e profissionais decorrentes dessa experiência, observando de modo particular os efeitos da exposição reiterada à violência de gênero e das dinâmicas da violência institucional¹. De forma específica, propõe-se analisar como a repetição de atendimentos a casos de violência de gênero repercute na saúde mental das/os policiais, examinar de que maneira a violência institucional molda essas vivências e investigar como a conjunção desses fatores compromete a qualidade de vida das/os profissionais, intensificando riscos de adoecimento e afastamento da carreira.

Pretende-se realizar no segundo capítulo da presente dissertação uma revisão de literatura acerca das publicações de artigos tanto no Brasil quanto em diversos países cujo critério de escolha foi a ótica da/o policial que enfrenta a violência doméstica e os desafios do cotidiano policial: quais as dificuldades e percepções de quem efetivamente presta o atendimen-

¹ De acordo com Chakian (2021), o machismo estrutural enraizado na sociedade brasileira acaba por contaminar as instituições estatais, resultando na violência institucional. Esta forma de violência é exercida pelos agentes públicos – por meio de omissão, desqualificação da palavra da vítima, reprodução de estereótipos de gênero ou revitimização – no momento em que a mulher busca auxílio no Sistema de Justiça, levando-a a se sentir duplamente violada pelo próprio Estado.

to às mulheres e qual a consequência, na saúde física e mental, da repetição de tal atendimento. Para tanto, foram realizadas buscas de artigos nos portais *scielo*, *scopus*, *web of science* e portal periódicos capes e 37 artigos foram selecionados, além de 2 dissertações para este trabalho acadêmico.

Diante dos resultados encontrados nos artigos selecionados, propõe-se, no terceiro capítulo, problematizar os principais pontos elencados por quem participou das pesquisas, além disso, objetiva-se aplicar uma lente analítica para compreender a dimensão do fenômeno e dar possíveis explicações para os sentimentos apontados, adoecimentos relacionados e estratégias de mitigação de tais resultados encontrados.

Para tanto, busca-se articular, nesta dissertação, teoria crítica, feminismo interseccional², sociologia das emoções e psicodinâmica do trabalho (Dejours, 2021) para interpretar como a atuação de policiais civis em DEAMs está atravessada por estruturas de dominação que naturalizam desigualdades de gênero, raça e classe, com impactos psicossociais significativos. A análise organiza-se em quatro eixos os quais serão analisados sob a lente interseccional:

(1) o gênero como dispositivo de dominação (De Lauretis, 2019; Foucault, 2021a), (2) a performatividade de gênero e seus efeitos subjetivos (Butler, 2019), (3) o trabalho emocional e a regulação afetiva (Goffman, 2007; Hochschild, 2012) e (4) o sofrimento ético e a psicodinâmica do trabalho (Dejours, 1998, 2021).

A abordagem qualitativa adotada, ancorada em uma epistemologia construtivista e em pressupostos pós-estruturalistas e feministas, rejeita a neutralidade do conhecimento e considera os relatos de policiais como narrativas situadas (Haraway, 1988), atravessadas por relações de poder. A psicodinâmica do trabalho (Dejours, 2021) permite compreender o sofrimento não como desvio individual, mas como sintoma de contradições organizacionais. A partir disso, propõe-se uma leitura crítica das exigências emocionais e dos dispositivos normativos que organizam o cotidiano nas DEAMs, evidenciando como o cuidado, embora demandado (Hochschild, 2012), é deslegitimado, produzindo sofrimento ético (Dejours, 2021) e invisibilização institucional. Ao mobilizar esse arcabouço, esta dissertação oferece ferramentas analíticas para interpretar como as emoções policiais são produzidas, disciplinadas e resis-

² Feminismo interseccional é a forma como os sistemas de opressão (como racismo, sexismo e classismo) não atuam isoladamente, mas sim de maneira interconectada, criando experiências únicas de desvantagem. O conceito critica a ideia de que "mulher" é uma categoria homogênea, exigindo que o feminismo reconheça as diferenças estruturais entre as mulheres (Crenshaw, 1991).

tidas, sustentando uma crítica situada às formas de adoecimento institucional no enfrentamento da violência de gênero.

Foucault (2020, 2021a) e De Lauretis (2019) fundamentam a leitura do gênero como um dispositivo que produz sujeitos, regula condutas e atua como tecnologia de dominação. Enquanto Foucault (2021a) analisa o poder como difuso, normatizador e produtor de subjetividades, De Lauretis (2019) desloca a noção de “diferença sexual” para uma concepção cultural de gênero, articulada a discursos, práticas e imagens. Sua ideia de “dupla consciência feminista” permite entender que as policiais, simultaneamente sujeitas e críticas às normas institucionais, podem resistir desde dentro desse sistema normativo. A violência de gênero, nessa chave, é compreendida como mecanismo normativo do Estado patriarcal — uma tecnologia que organiza afetos e hierarquias corporais, mesmo em espaços como as DEAMs, que pretendem combatê-la.

Em seguida, Butler (2019) amplia a análise ao trazer a noção de performatividade, que redefine o gênero como efeito reiterado de práticas reguladas por coerções normativas. Nas DEAMs, a policial é convocada a performar uma feminilidade afetiva — empática, contida e acolhedora — exigência que se choca com os limites institucionais da função policial. A performatividade de gênero, ao revelar essa tensão, permite compreender o sofrimento como efeito da repetição compulsória de performances contraditórias. Tal abordagem desnaturaliza a associação entre mulheres e cuidado, iluminando os custos subjetivos e institucionais de uma feminilidade construída como requisito tácito da atuação profissional.

Hochschild (2012) e Goffman (2007) oferecem, respectivamente, os conceitos de trabalho emocional e performance dramática, que ajudam a compreender a regulação afetiva exigida nas interações com vítimas. Enquanto Goffman (2007) analisa a encenação social e a gestão da impressão entre o *front* e o *backstage*, Hochschild (2012) define o trabalho emocional como a gestão consciente das emoções para induzir em outras pessoas estados afetivos desejados, como acolhimento e segurança, evidenciando como, nas DEAMs, essa exigência se inscreve nos corpos e subjetividades de policiais, mas permanece invisibilizada. A convergência deste referencial teórico evidencia como o desgaste emocional não decorre apenas da empatia, mas de sua instrumentalização normativa.

A psicodinâmica do trabalho de Dejours (2021) permite interpretar os efeitos psicossociais da ausência de reconhecimento e da negação institucional da dor. O sofrimento ético (Dejours, 1998) surge quando há dissociação entre o investimento subjetivo na atividade e o

retorno simbólico da instituição — vivência comum nas DEAMs, onde a escuta é exigida, mas não legitimada. A patologização do sofrimento, em vez de ser vista como sintoma de contradições organizacionais, recai sobre o sujeito como falha individual. Dejours (2021) contribui, assim, para deslocar a análise do sofrimento policial do campo clínico para o campo político, evidenciando a urgência de espaços de escuta, cuidado e reconhecimento coletivo.

O quarto capítulo adotará uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, baseada em entrevistas semiestruturadas com policiais civis do Maranhão, buscando interpretar suas narrativas à luz de um referencial teórico interdisciplinar que articula feminismo interseccional, sociologia das emoções e psicodinâmica do trabalho. Neste capítulo, serão analisados os resultados da pesquisa de campo realizados com policiais que trabalham nas DEAMs do Maranhão, tanto na capital quanto nas delegacias do interior do estado. Pretende-se comparar os resultados com os artigos selecionados no segundo capítulo e objetiva-se compreender, através da lente analítica que será obtida no terceiro capítulo, se os adoecimentos apontados por policiais podem ser relacionados ao trabalho em DEAM.

Assim, esta dissertação não se encerrará em definições estanques, mas pretende se configurar como um campo de problematização comprometido com a desnaturalização das práticas institucionais nas DEAMs. Ao mobilizar um referencial denso e transversal, propõe ferramentas analíticas capazes de evidenciar as dinâmicas interseccionadas de poder, afetividade e sofrimento que perpassam a experiência institucional cotidiana de policiais. Com isso, busca-se sustentar uma crítica situada às formas de adoecimento institucional, avançando na construção de uma leitura robusta e transformadora dos impactos psicossociais do trabalho emocional no enfrentamento da violência de gênero.

2 O TRABALHO EMOCIONAL REALIZADO POR POLICIAIS QUE ENFRENTAM A VIOLÊNCIA DE GÊNERO: UMA REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Introdução

Este capítulo inaugura a construção teórico-metodológica desta dissertação que seguirá pelos próximos dois capítulos, conforme descrição realizada na Introdução.

A violência contra a mulher é um fenômeno estrutural que reflete a hierarquia de gênero em sociedades patriarcais, sendo compreendida pela teoria feminista como um mecanismo de controle social que mantém as mulheres em posição de subordinação (Saffioti, 2004). Como afirma hooks (2008), o patriarcado requer que homens exerçam dominação sobre as mulheres e reforça esse domínio através de violência e outras formas de opressão. Essa dominação, de acordo com hooks (1994), só pode ser rompida por meio da prática da crítica radical, que exige que os indivíduos confrontem as hierarquias de poder em todos os níveis — raça, classe e gênero. Assim, a luta contra a violência é, essencialmente, um ato de transgressão contra o sistema patriarcal que a sustenta.

Federici (2023) reforça que a violência contra as mulheres foi historicamente utilizada como uma ferramenta fundamental para a imposição da ordem capitalista e da dominação masculina. O enfrentamento desse problema requer a desconstrução das normas que legitimam a violência, por meio da educação de gênero, da ampliação de políticas públicas e do fortalecimento das Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAMs). Nessa linha, hooks (1994) enfatiza que a educação é a prática da liberdade, sendo fundamental para transformar a consciência dos indivíduos e promover o senso crítico necessário para desafiar as hierarquias de dominação, incluindo as de gênero.

Butler (2019) argumenta que o gênero não é uma expressão fixa ou natural, mas sim uma construção cultural sujeita a normas e regulamentos sociais. Questionar essas normas é essencial para compreender e resistir às estruturas de poder que elas sustentam. Assim, o debate feminista sobre a violência contra a mulher não é apenas teórico, mas uma ferramenta essencial para transformar as estruturas que perpetuam a desigualdade.

No Brasil, a escalada da violência de gênero evidencia essa dinâmica, pois, segundo o Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2025), em 2024, o Brasil registrou 1.492 casos de feminicídio. Observou-se um aumento de 0,7% em relação ao ano anterior.

Ainda segundo a pesquisa mencionada, em 2024 foram registrados 87.545 estupros, sendo que 76,8% das vítimas eram vulneráveis, 87,7% das vítimas eram do sexo feminino e 55,6% das vítimas eram negras.

Quase todos os indicadores de violência doméstica cresceram em 2024 em comparação com o ano anterior, segundo o Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2025): violência psicológica (51.866 registros, com aumento de 6,3%), stalking (95.026 registros, com aumento de 18,2%), ameaça (747.683 registros, com redução de 0,8%) e foram concedidas 555.001 medidas protetivas de urgência em 2024, representando um aumento de 6,6%.

A pesquisa *Visível e Invisível: a Vitimização de Mulheres no Brasil* (2023) aponta que 52% da população brasileira testemunhou alguma forma de agressão contra mulheres por parentes ou parceiros íntimos. Notavelmente, mulheres negras apresentaram maior nível de vitimização (49,1%) em comparação às mulheres brancas (42,2%). Esses dados evidenciam a persistência e a gravidade da violência de gênero no Brasil, destacando a necessidade de políticas públicas eficazes e de conscientização social para seu enfrentamento.

Em 2024, o Brasil registrou 1.067.556 chamadas ao número de emergência 190 relacionadas à violência contra a mulher, correspondendo a uma média de 2 chamadas por minuto, segundo o Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2025). Este número representa um aumento em relação ao ano anterior, indicando uma crescente conscientização e disposição das vítimas em buscar auxílio das autoridades. No entanto, é importante notar que, apesar desse aumento nas chamadas, uma parcela significativa das mulheres ainda opta por não denunciar as agressões sofridas. De acordo com a pesquisa *Visível e Invisível: a Vitimização de Mulheres no Brasil* (2025), 47,4% das vítimas não tomaram nenhuma atitude após o episódio mais grave de violência, e 36,5% resolveram a situação por conta própria. Ainda segundo a referida pesquisa, o órgão oficial mais buscado por quem foi vítima de violência foi a Delegacia da Mulher (14,2%). Esses dados ressaltam a necessidade de políticas públicas que incentivem a denúncia e ofereçam suporte adequado às mulheres, além de campanhas educativas que abordem a importância de buscar ajuda e os recursos disponíveis para as mulheres em situação de violência.

As Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAMs) foram criadas como resposta ao aumento alarmante da violência de gênero e à necessidade de um atendimento qualificado às vítimas. A primeira DEAM foi inaugurada no Brasil em 1985, em São Paulo, e

outras unidades especializadas foram replicadas pelo país como parte de uma política pública voltada à proteção das mulheres e à humanização do atendimento às vítimas de violência.

Anualmente, o Fórum Brasileiro de Segurança Pública explora a intensidade e frequência com que a violência contra a mulher ocorre e, complementarmente, outras pesquisas abordam a perspectiva de quem recebe o atendimento em uma delegacia especializada (Tavares *et al.*, 2022). No entanto, poucas pesquisas tratam da saúde mental de profissionais da segurança pública que combatem a violência contra a mulher (Souza; Martins, 2021).

Nesse sentido, a atuação de profissionais nas DEAMs pode ser compreendida como uma modalidade intensa de trabalho emocional (Hochschild, 2012), pois exige a regulação constante de emoções diante de casos profundamente traumáticos. Pesquisas internacionais demonstram que policiais, ao lidar com contextos de dor e violência doméstica, precisam demonstrar empatia, escuta ativa e tranquilidade (Domínguez Ruiz; Rué; Jubany, 2023b), mesmo quando confrontados com situações que geram sofrimento emocional, o que pode levar ao esgotamento emocional, à alienação do próprio eu e ao estresse crônico (Hochschild, 2012).

Especificamente no estado do Maranhão, não há nenhuma pesquisa que aborde quais os impactos emocionais observados em policiais civis que combatem a violência de gênero. Informalmente, policiais compartilham angústias, sofrimentos e adoecimentos que podem significar uma mera coincidência ou consequência natural do trabalho. Daí surge o interesse em pesquisar como tais servidores se afetam emocionalmente em decorrência do trabalho desempenhado em DEAMs no estado do Maranhão.

Nesse sentido, o presente capítulo tem como problema de pesquisa: Qual é a relação entre a atuação de policiais civis em delegacias especializadas no atendimento à mulher e os impactos psicossociais decorrentes dessa experiência no estado do Maranhão? Para responder a referida problemática foi estabelecido como objetivo compreender o que é a violência de gênero e analisar as pesquisas acerca dos atendimentos realizados por profissionais da segurança pública que combatem a violência de gênero sob a ótica de quem presta o serviço à mulher em situação de violência e que sofre afetação emocional decorrente deste atendimento complexo.

2.2 A metodologia utilizada no presente capítulo

A metodologia utilizada no presente capítulo foi de abordagem qualitativa que, de acordo com Minayo (2021), envolve a compreensão e interpretação de valores, aspirações e atitudes, fenômenos inerentes à sociedade contemporânea em constante transformação.

O presente capítulo foi fundamentado a partir de uma revisão de literatura que objetivou buscar pesquisas realizadas tanto no Brasil quanto em outros países acerca das afetações emocionais em servidores que atuam em unidades policiais especializadas no atendimento à mulher. Não se utilizou recorte temporal para a busca em razão do número de publicações sobre o tema pesquisado ser relativamente escasso. As pesquisas foram realizadas nos portais de buscas: *scielo*, *scopus*, *web of science* e portal periódicos capes.

No *scielo*, foram selecionados 11 artigos. Foram utilizadas as palavras-chave durante as buscas: “delegacia da mulher e trabalho emocional”, “polícia e mulher”, “burnout e violência doméstica”, “burnout e policiais civis” e “trabalho e delegacia da mulher”.

No *scopus*, foram selecionados 20 artigos internacionais que abordam as consequências emocionais do atendimento policial ofertado às mulheres em situação de violência, ainda que não exatamente em unidades policiais investigativas, mas que serviram de base para a presente dissertação. Foram utilizadas as palavras-chave durante as buscas: “*police woman AND experiences*”, “*police officer AND burnout AND emotional dissonance*”, “*police officer AND frustration AND domestic violence*”, “*domestic violence AND burnout AND police officers*”, “*emotional labor OR emotional work AND police OR officers OR law enforcement*”, “*police officers AND specialized AND domestic violence*” e “*Domestic violence AND emotional labor*”.

Na *web of science* foram selecionados 11 artigos relevantes, após realizou-se a exclusão de 6 artigos em duplicidade encontrados com as pesquisas realizadas através do *scopus*, permanecendo 5 artigos. As palavras-chave utilizadas nas pesquisas foram: “*police AND Violence Against Women AND Psychosocial Profiles*”, “*traumatic stress AND police officers AND domestic violence*”, “*police officers AND experience of investigating AND sexual violence*”, “*edge AND Emotional labour AND violence*”, “*emotional labor OR emotional work*”) AND (“*police OR officers OR law enforcement*”).

No portal de periódicos capes as palavras-chave utilizadas foram “delegacia da mulher” e “trabalho emocional”, obtendo 2 dissertações relevantes para a pesquisa.

Diante dos artigos e dissertações selecionados, o espectro de abordagens da literatura acerca do atendimento realizado por profissionais de segurança pública que combatem a violência de gênero envolve a compreensão do funcionamento destas unidades policiais em toda a sua precariedade e complexidade, além disso, o trabalho policial precisa ser entendido como trabalho emocional e, por fim, foram exaustivamente pesquisados os efeitos psicossociais resultantes do trabalho policial realizado nas unidades policiais acima citadas.

Todas estas questões levantadas pelos artigos selecionados estão intimamente imbricadas e precisam ser conhecidas para que se compreenda a complexidade do trabalho policial nas unidades especializadas referidas, o qual precisa ser visto sob a ótica dos que enfrentam os desafios e prestam o serviço a despeito de toda a precariedade e imprevisto. Portanto, busca-se obter elementos teóricos para compreender as consequências do trabalho emocional desempenhado por policiais civis em DEAMs.

Os critérios de seleção para esta revisão de literatura contemplaram pesquisas focadas em quem presta o atendimento policial e sua relação com o trabalho, excluindo aquelas que analisam exclusivamente a perspectiva da mulher que recebe o atendimento policial.

Esses critérios são preservados para decidir quais artigos serão efetivamente revisados e quais serão considerados ocorrências casuais dos termos empregados no mecanismo de busca. Partindo de um *corpus* final de 37 artigos e 2 dissertações, selecionados pelos buscadores *scopus*, *scielo*, *web of science* e portal periódicos capes, o debate será sintetizado em 3 eixos transversais:

- Eixo 1: A estrutura e dinâmica de funcionamento das DEAMs sob a ótica de quem oferta o atendimento: desafios institucionais e cotidianos (seção 2.3);
- Eixo 2: Impactos emocionais e dilemas operacionais do trabalho policial em contextos internacionais de enfrentamento à violência de gênero (seção 2.4);
- Eixo 3: Impactos físicos e psíquicos no enfrentamento da violência de gênero: paradoxos do cuidado policial e estratégias de resiliência (seção 2.5).

Quadro 1: Revisão de literatura.

Fonte: Elaboração própria.

AUTOR (A) E ANO	CONTRIBUIÇÃO TEÓRICA	LOCALIZAÇÃO NO CAPÍTULO
Souza e Martins (2021)	Desafios das DEAMs	Eixo 1
Silva e Bini (2021)	Desafios das DEAMs	Eixo 1
Souza e Cortez (2014)	Desafios das DEAMs	Eixo 1
Nunes (2012)	Desafios das DEAMs	Eixo 1
Silva (2018)	Desafios das DEAMs	Eixo 1
Frugoli <i>et al.</i> (2019)	Desafios das DEAMs	Eixo 1
Ribeiro <i>et al.</i> (2024)	Saúde mental de policiais	Eixo 1
Pelegri <i>et al.</i> (2018)	Sofrimento emocional de policiais.	Eixo 1
Ribeiro (2018)	Violência institucional	Eixo 1
Lopes, Ribeiro e Souza (2021)	Violência institucional	Eixo 1
Bonelli (2004)	Trabalho emocional	Eixo 1
Muftić e Collins (2014)	Violência institucional	Eixo 1
Ward, McMurray e Sutcliffe (2020)	Trabalho emocional e gênero.	Eixo 1
Brown, Campbell e Fife-Schaw (1995)	Violência institucional	Eixo 1
Domínguez Ruiz, Rué e Jubany (2023a)	Ambivalências do contato com as vítimas de violência de gênero.	Eixo 2
Torres, Ibáñez e Caridade (2024)	Criação de unidades especializadas no combate à violência contra a mulher em Portugal.	Eixo 2
Taylor, Ricciardelli e Spencer (2024)	A exposição contínua a casos de violência sexual gera trauma indireto.	Eixo 2
Maple e Kebbell (2021)	Frustração e desgaste psicológico decorrentes do trabalho policial.	Eixo 2
Horwitz <i>et al.</i> (2011)	Sentimento de frustração de policiais.	Eixo 2
Richards <i>et al.</i> (2021)	Sentimento de frustração de policiais.	Eixo 2
Johnson (2004)	Sentimento de frustração de policiais.	Eixo 2
Lu, Jian e Yang (2024)	Estresse traumático secundário.	Eixo 2
Gracia, García e Lila (2011)	Violência institucional e dessensibilização.	Eixo 2
Johnson (2004)	Estratégias institucionais para minimizar a frustração	Eixo 3
Goldblatt (2009)	O impacto do cuidado de mulheres abusadas nas experiências profissionais.	Eixo 3
Domínguez Ruiz, Rué e Jubany (2023a)	Estratégias pessoais e institucionais	Eixo 3
Alves, Bendassolli e Gondim (2017)	Trabalho emocional e burnout.	Eixo 3
Van Gelderen <i>et al.</i> (2007)	Trabalho emocional	Eixo 3
Oliveira <i>et al.</i> (2023)	Trabalho emocional	Eixo 3
Hopkins e Dowell e Flitton (2023)	Trabalho emocional	Eixo 3
Kwak, McNeeley e Kim (2018)	Trabalho emocional e burnout	Eixo 3
Schaible e Gecas (2010)	Trabalho emocional e burnout	Eixo 3
Szymenderski (2013)	Trabalho emocional	Eixo 3
Domínguez Ruiz, Rué e Jubany (2023b)	Estratégias institucionais para fortalecer a saúde mental.	Eixo 3
Silveira <i>et al.</i> (2005)	Relação entre burnout e atividade policial.	Eixo 3
Birze <i>et al.</i> (2023)	Desgaste emocional entre policiais.	Eixo 3
Bozga, McDowall e Brown (2020)	Efeitos psicossociais decorrentes do trabalho policial e práticas institucionais para minimizar o adoecimento.	Eixo 3
Jaafar <i>et al.</i> (2024)	Efeitos psicossociais decorrentes do trabalho policial.	Eixos 2 e 3
Maguire <i>et al.</i> (2024)	Impactos psicológicos enfrentados por policiais.	Eixos 1 e 3

O ponto de partida do presente capítulo será o artigo publicado por Souza e Cortez (2014) o qual versa sobre a percepção de policiais lotados em DEAM abrangendo as dificuldades encontradas e quais as principais demandas das/os policiais. A seguir, serão analisados os artigos de Frugoli *et al.* (2019), Silva e Bini (2021), Souza e Martins (2021) publicados em periódicos nacionais que, juntos, abrangem o período de 2019 a 2021. Também serão analisadas as dissertações de Nunes (2012) e Silva (2018) que tratam da perspectiva de policiais civis que atuam em DEAMs. Essas leituras permitirão comparar as DEAMs de diferentes estados e as respectivas dificuldades e desafios encontrados.

Na próxima seção deste capítulo, serão realizadas análises acerca da criação das DEAMs, da previsão contida na norma técnica de padronização das DEAMs e da realidade das referidas unidades policiais especializadas, apontando as dificuldades e a complexidade do trabalho realizado. Nas seções seguintes, serão apresentados os estudos de caso com profissionais de segurança pública de diversos países que combatem a violência de gênero, com ênfase na consequência emocional do exaustivo trabalho desempenhado. Na última seção deste capítulo, serão analisadas as consequências psicossociais e os mecanismos de enfrentamento do sofrimento entre policiais que atuam no combate à violência de gênero.

2.3 Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher (DEAM): desafios institucionais e cotidianos

O gênero constitui-se como um prisma analítico de caráter duplo, sendo simultaneamente um elemento fundamental das relações sociais, edificado sobre as diferenças percebidas entre os sexos, e o modo primário pelo qual as relações de poder são articuladas, concebidas e legitimadas nas estruturas sociais (Scott; Dabat; Ávila, 2019). Longe de ser apenas uma descrição de papéis, o conceito revela como a assimetria binária masculino/feminino é mobilizada para estruturar hierarquias em todas as esferas, tornando-se indispensável para a desnaturalização e compreensão crítica das dinâmicas históricas de dominação.

Nessa ótica, a opressão de gênero é intrinsecamente ligada a um sistema maior de dominação, operando em convergência com fatores de raça e classe (hooks, 2019). A crítica feminista deve, portanto, reconhecer que a violência contra a mulher não é um fenômeno iso-

lado, mas sim um reflexo da cultura da dominação, onde o poder é exercido para manter a subordinação. As questões de gênero, assim, desempenham um papel fundamental na construção da subjetividade e na estruturação das relações sociais, que se pautam em desigualdades de poder e favorecem a perpetuação da violência doméstica, exigindo das instituições como a DEAM uma resposta que transcenda a esfera individual da agressão (hooks, 2008).

A violência doméstica e familiar³ é um problema de alcance global e afeta as mulheres de maneiras distintas e com diferentes intensidades, levando em conta os marcadores sociais de cor, etnia, religião, gênero, orientação sexual, identidade ou idade (Souza; Martins, 2021).

A gênese das conquistas relativas aos direitos humanos das mulheres encontra-se intrinsecamente ligada à ação histórica dos movimentos feministas. Tais mobilizações não apenas trouxeram à luz a invisibilidade estrutural da violência de gênero, como também exerceram uma pressão inarredável sobre o aparato estatal, compelindo-o a arquitetar respostas efetivas nos âmbitos policial, jurídico e psicossocial.

Essa incansável reivindicação por direitos e pela erradicação da impunidade culminou em marcos institucionais cruciais, como a criação da primeira Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM) em São Paulo, no ano de 1985. Com a institucionalização desse atendimento especializado, a esfera estatal passou a conferir a devida relevância e gravidade aos delitos perpetrados contra as mulheres.

Saffioti (2004) reitera que a violência de gênero transcende a esfera do privado, configurando-se como uma questão de alcance público que demanda uma intervenção coordenada por parte das instâncias estatais, da sociedade civil e do núcleo familiar. Reforçou-se, ademais, a indeclinável responsabilidade do Estado em enfrentar essas ocorrências, reconhecendo que a violência doméstica, embora nem sempre configurada como um crime tipificado isolado, constitui o cerne de um contexto complexo que agrava e engendra diversas formas de violência e múltiplas infrações penais.

Nesse sentido, a atuação institucional das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) é crucial, uma vez que elas viabilizam a necessária transição da violência de gênero do âmbito privado para a esfera de responsabilidade estatal. Conforme ressalta Saffioti (2004), a atuação institucional é essencial para a consolidação dos avanços no combate à

³ O termo "violência doméstica e familiar contra a mulher" é definido pela Lei n. 11.340/2006 (Lei Maria da Penha) como qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial, ocorrida em ambiente doméstico, familiar ou em qualquer relação íntimo-afetiva.

opressão, permitindo o registro qualificado, a investigação rigorosa e a repressão efetiva de delitos enquadrados na legislação específica, como a Lei Maria da Penha.

O/A profissional que não viabiliza um atendimento acolhedor, uma escuta atenta e uma perspectiva sensível aos contextos da violência acaba por validar a violência doméstica, contribuindo para sua invisibilidade e impunidade, além de enfraquecer a esperança das mulheres de obter uma solução para seu sofrimento (Bandeira, 2014).

De acordo com a norma técnica de padronização das DEAMs, as dificuldades estruturais e de funcionamento das DEAMs podem ocasionar o atendimento inadequado, pois incluem a falta de recursos humanos compatíveis com a crescente demanda gerada pela Lei Maria da Penha⁴, a necessidade de formação contínua para os profissionais e a limitação de infraestrutura e equipamentos adequados. A norma sugere um quadro mínimo de profissionais e recomenda atendimento ininterrupto, mas destaca que muitas delegacias não contam com efetivo suficiente para cumprir essas diretrizes (Brasil, 2010).

A dificuldade apontada na norma técnica ressalta a importância do treinamento de servidores de DEAMs, pois estas unidades policiais pouco podem fazer se não estiverem inseridas em um programa de transformação da cultura da força e da violência de gênero (Blay, 2003).

Neste sentido é a percepção de quem realiza o atendimento policial nas referidas unidades especializadas, pois muitas dessas pessoas se sentem despreparadas para lidar com essa questão e enfrentam dificuldades devido à ausência de uma adequada capacitação para realizar os atendimentos e, na visão de tais profissionais, a ausência de capacitação impacta diretamente o atendimento às mulheres (Nunes, 2012).

De acordo com Souza e Martins (2021), pela ótica das/os policiais, a delegacia foi descrita como ambiente inadequado para o atendimento das mulheres em situação de violência e citada como uma dentre as maiores dificuldades encontradas no trabalho. Foi ressaltado ainda que, em casos de flagrante, vítima e agressor são atendidos na mesma sala e que a maioria das DEAMs do país não possui espaço adequado para o atendimento individual dos relatos de violência (Souza; Martins, 2021).

⁴ A Lei Maria da Penha (Lei Federal n. 11.340/2006) constitui o arcabouço normativo fundamental para o enfrentamento da violência de gênero no Brasil. Sua estrutura multidimensional transcende a esfera meramente punitiva, estabelecendo um sistema complexo que compreende mecanismos de prevenção, assistência integral e a criação de jurisdição especializada, consolidando o reconhecimento da responsabilidade estatal na erradicação desse flagelo social.

Nessa esteira, pesquisas realizadas apontam que as DEAMs deveriam oferecer: atendimento às mulheres de modo individual e reservado; atendimento do autor da agressão de modo separado; ambiente para a permanência de filhos/as para que não tenham contato com o relato de violência; sala própria de espera distinta para mulheres e agressores (Souza; Martins, 2021).

A aludida pesquisa (Souza; Martins, 2021) revela queixas de policiais em relação ao reduzido efetivo policial e à grande demanda de trabalho. Assim, os/as participantes se viam impossibilitados/as de ofertar o acolhimento esperado pelas mulheres, reduzindo seu trabalho ao cumprimento de protocolos, registro da ocorrência e produção do procedimento policial.

Essa realidade também é presente na maioria das DEAMs, pois funcionam com um efetivo policial reduzido em relação ao que seria adequado à demanda. A carência de recursos humanos, já identificada na norma técnica é notável nas unidades especializadas, mas o que se pretende destacar na presente dissertação é a repercussão emocional em policiais civis em razão dos atendimentos realizados em DEAMs diante das angústias e dificuldades já mencionadas em pesquisas anteriores (Souza; Martins, 2021) e considerando a complexidade do atendimento da violência de gênero.

Anualmente, o Fórum Brasileiro de Segurança Pública tem mapeado a violência de gênero e várias pesquisas apontam as deficiências das DEAMs (Frugoli *et al.*, 2019). No entanto, há uma carência de pesquisas que investiguem a percepção de policiais que atuam em DEAMs sobre os atendimentos realizados e os efeitos dessa realidade em sua vida pessoal e profissional (Silva; Bini, 2021).

A pesquisa de Souza e Martins (2021) revela que as/os policiais sofrem impactos com os relatos das mulheres, provocando sentimentos e emoções dolorosas e afetando o atendimento. Neste sentido, Paixão (2014) assevera que a violência parece atravessar o cotidiano de policiais que atuam em DEAM, seja pelas condições de trabalho ou pelo contato permanente com o sofrimento humano.

A pesquisa realizada por Silva e Bini (2021) revela que uma participante da pesquisa sentiu a sua vida pessoal afetada pelo estágio na referida unidade policial, pois a estagiária afirmou que saiu do atendimento com dores no estômago e outros sintomas físicos e chorou intensamente ao ligar para a supervisora do estágio. Outra participante da referida pesquisa afirmou que, mesmo retornando para casa, permanecia pensando e preocupada com as mulheres atendidas.

No mesmo sentido, Souza e Martins (2021) apontam que a violência sofrida pelas mulheres atinge as/os policiais psicologicamente e tal sensação permanece mesmo quando não se encontram na unidade policial. A referida pesquisa mostra a necessidade sentida por participantes da pesquisa acerca de apoio psicológico para melhor desempenhar o trabalho e para não absorver a ‘carga de problemas’ para a vida pessoal.

Silva e Bini (2021) apontaram deficiências e desafios no enfrentamento à violência contra a mulher, destacando a escassez de atendimento psicológico nas DEAMs para as servidoras. Esse cenário de escasso cuidado institucional é corroborado por Pelegrini *et al.* (2018), ao identificarem que o baixo suporte organizacional e o não reconhecimento social em relação ao trabalho policial constituem importantes fontes de sofrimento psíquico entre os profissionais de segurança pública.

Quanto aos impactos emocionais, bem como ao desgaste físico e mental, as profissionais demonstraram ter desenvolvido estratégias para mitigá-los (Silva; Bini, 2021). As agentes adotam a racionalização como um mecanismo de defesa, criando uma espécie de barreira emocional para evitar envolvimento excessivo.

Essa racionalização envolve um trabalho interno de atuação sobre si, em que a pessoa se adapta ao sentimento que julga importante sentir — e não apenas demonstrar aos outros (Bonelli, 2004). Essa dinâmica se articula à análise de Hochschild (2012) sobre a divisão de gênero no trabalho emocional, que evidencia como as mulheres aprendem a administrar suas emoções no exercício profissional, arcando com custos psíquicos tanto na vida pública quanto na esfera privada. Por outro norte, os homens são socialmente orientados a reprimir ou internalizar emoções consideradas fracas como tristeza, mas têm maior permissão para expressar emoções assertivas como a raiva, que é vista como uma emoção instrumental e aceitável para eles (Ward; McMurray; Sutcliffe, 2020).

Observou-se um sentimento recorrente de frustração entre policiais das DEAMs, motivado tanto pela percepção de que algumas vítimas instrumentalizam o atendimento policial como forma de vingança (Silva, 2018), quanto pela decisão de outras em não prosseguir com os procedimentos legais contra os agressores, o que é interpretado como um desestímulo ao trabalho policial (Souza; Martins, 2021). A essa frustração soma-se um sentimento de impotência diante da incapacidade de resolução efetiva dos conflitos, especialmente quando as mulheres expressam a intenção de não punir os autores da violência (Frugoli *et al.*, 2019).

Some-se a este cenário de frustração e de abalos emocionais em decorrência da atuação profissional, a desvalorização verbalizada pelos próprios pares que trabalham em outras unidades policiais. As DEAMs são consideradas “a cozinha da polícia”, por tratar de conflitos domésticos e familiares (Nunes, 2012) os quais são tidos como de menor importância por quem trabalha em outras unidades da polícia.

A referência ao espaço da "cozinha da polícia" como domínio de atuação restrita à mulher, eufemisticamente designado para as tarefas de "apoio", demarca de forma eloquente a reprodução das hierarquias de opressão no interior do aparato estatal. Esse lugar não é neutro, ele reedita a fixação de mulheres, sobretudo negras e empobrecidas, à esfera do doméstico e da servidão, perpetuando a desqualificação profissional e a invisibilidade de sua *expertise* técnica.

Tal fenômeno ressoa a crítica de Evaristo (2017), para quem a experiência da mulher negra, muitas vezes silenciada ou relegada ao "fundo das cozinhas alheias", é o ponto de partida para a “escrivivência”— um ato de escrita que é simultaneamente denúncia e resistência. Ao circuncrever a mulher a essa "cozinha da polícia" (Nunes, 2012), a instituição opera uma violência simbólica que nega o acesso pleno ao poder decisório e à dignidade profissional, reiterando um padrão de subalternização que a legislação de combate à violência de gênero, ironicamente, busca dismantelar.

Tal percepção está enraizada na violência institucional que atravessa as estruturas policiais, conforme demonstrado por pesquisas que investigam as experiências de mulheres nas corporações, como nos estudos de Ribeiro (2018), Lopes, Ribeiro e Souza (2021) e Muftić e Collins (2014), que evidenciam o desprestígio associado ao policiamento executado por e para mulheres.

Assim, além das cargas emocionais do trabalho, soma-se o peso simbólico da desqualificação interna, que reforça desigualdades e fragiliza ainda mais a posição dessas policiais em ambientes ocupacionais marcados por hierarquias rígidas e dominância masculina (Brown; Campbell; Fife-Schaw, 1995).

As pesquisas analisadas em DEAMs de diferentes estados mostram que a constante exposição de profissionais destas unidades policiais especializadas à violência de gênero e ao sofrimento das vítimas gera impactos emocionais profundos, levando a sentimento de frustração, impotência e desgaste psicológico.

A precariedade estrutural e a sobrecarga de trabalho agravam esses efeitos, tornando o ambiente de trabalho um espaço de tensão e exaustão emocional. A carência de apoio psicológico e de estratégias institucionais para mitigar esses impactos reforça a vulnerabilidade de quem trabalha em DEAM, evidenciando a necessidade de políticas públicas voltadas para o cuidado da saúde mental de tais profissionais. Nesse sentido, Ribeiro *et al.* (2024) enfatizam como desafio central o desenvolvimento de medidas preventivas e ações de promoção da saúde de policiais, com vistas a evitar o adoecimento psíquico decorrente da atividade laboral. Essas dificuldades, no entanto, não são exclusivas do contexto brasileiro, sendo observadas em diferentes países, onde policiais que atuam no combate à violência de gênero também enfrentam desafios emocionais significativos.

Assim, torna-se essencial analisar comparativamente como outras nações lidam com essas questões e quais os impactos emocionais advindos deste atendimento policial a mulheres em situação de violência, buscando identificar estratégias eficazes para minimizar os impactos emocionais do trabalho policial em delegacias especializadas.

2.4 Impactos emocionais e dilemas operacionais do trabalho policial em contextos internacionais de enfrentamento à violência de gênero

A legislação mundial sobre violência contra a mulher varia amplamente, mas diversas iniciativas internacionais buscam coibir essa violação dos direitos humanos. Destacam-se a Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW), adotada pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 1979, a qual estabelece diretrizes gerais para a proteção dos direitos femininos. Esse marco normativo foi complementado pela Declaração da ONU sobre a Eliminação da Violência contra a Mulher (1993) e pela Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher, conhecida como Convenção de Belém do Pará, adotada em 1994 pela Organização dos Estados Americanos (OEA), essa convenção representa um dos principais instrumentos jurídicos no combate à violência de gênero na América Latina, ao estabelecer que a violência contra a mulher constitui uma violação aos direitos humanos e uma forma de discriminação.

Cada país adota medidas legislativas específicas para combater a violência contra a mulher, alinhadas às suas realidades sociais e institucionais. Nos Estados Unidos, a lei da vio-

lência contra as mulheres (*Violence Against Women Act* – VAWA), de 1994, fortaleceu a resposta institucional e financeira contra crimes de gênero.

A referida lei (VAWA) financia programas de prevenção, abrigos para mulheres em situação de violência, treinamento policial e tribunais especializados, além de reforçar a proteção para imigrantes vítimas de violência doméstica. A *Family Violence Prevention and Services Act* (FVPSA) fornece financiamento federal para abrigos e programas de assistência a mulheres em situação de violência. Em 2009, a Lei de Prevenção aos Crimes de Ódio passou a incluir crimes motivados por gênero, ampliando a tutela legal.

O Canadá adota um conjunto de leis e políticas para combater a violência de gênero, com base no Código Penal e em legislações específicas. A *Victims Bill of Rights Act* (2015) garante às mulheres o direito à informação, proteção e apoio no sistema de justiça. A *Strategy to Prevent and Address Gender-Based Violence* (2017) é um plano nacional focado na prevenção, proteção e resposta a crimes de gênero, com financiamento para abrigos e serviços de apoio. O Canadá também implementa a *Family Violence Initiative*, que integra ações de vários ministérios para combater a violência doméstica e apoiar sobreviventes.

No âmbito europeu, a Convenção de Istambul representa o primeiro instrumento regional de direitos humanos inteiramente voltado para a construção de uma Europa livre da violência de gênero. Em seu preâmbulo, reconhece essa forma de violência como uma violação dos direitos humanos resultante da desigualdade estrutural de gênero (Torres; Ibáñez; Caridade, 2024).

O aumento dos casos de violência doméstica em Portugal impulsionou a criação de unidades especializadas e a adoção de abordagens institucionais mais eficazes (Quintas; Sousa, 2017 *apud* Torres; Ibáñez; Caridade, 2024), do mesmo modo que sucedeu no Brasil a partir de 1985 e em diversos países, conforme análise feita a seguir.

Essa consolidação normativa, embora essencial para o enfrentamento da violência de gênero, impõe desafios práticos e emocionais a quem atua diretamente na linha de frente nas unidades policiais especializadas. À medida que a legislação avança e se especializa, amplia-se também a complexidade do trabalho policial, especialmente em unidades dedicadas ao atendimento de mulheres em situação de violência.

A atuação cotidiana diante de relatos traumáticos, aliada à obrigação institucional de manter neutralidade e eficiência, revela uma dimensão pouco explorada: a afetação subjetiva e os dilemas operacionais enfrentados por tais policiais. Nesse contexto, estudos internacionais

têm evidenciado que o contato reiterado com crimes de violência sexual ou doméstica pode acarretar sofrimento psíquico e desencadear efeitos emocionais duradouros, com repercussões diretas sobre a saúde mental e o desempenho profissional das/os policiais (Jaafar *et al.*, 2024).

Nessa ótica, a exposição contínua a casos de violência sexual gera trauma indireto (Lu; Jian; Yang, 2024), manifestando-se em sintomas como hipervigilância, distanciamento social e dificuldades emocionais (Catanese, 2010; Moulden; Firestone, 2007; Figley, 2013 *apud* Taylor; Ricciardelli; Spencer, 2024). Além disso, o estudo de Spencer e Ricciardelli (2022 *apud* Taylor; Ricciardelli e Spencer, 2024) aponta que as/os policiais não controlam quais detalhes dos casos podem desencadear angústia, o que agrava o desgaste mental. Situação semelhante é observada em delegacias especializadas no atendimento à mulher, onde policiais lidam diariamente com mulheres vulnerabilizadas e agressores, exigindo uma postura de sobriedade que pode resultar em impactos emocionais significativos.

Extraí-se da referida pesquisa que o estudo de casos é cumulativo em efeito e conteúdo e policiais federais canadenses não têm controle sobre quais detalhes nos arquivos vão reverberar de forma negativa. Além disso, as/os agentes federais analisam os detalhes nos relatos que podem sugerir a intenção de reincidir, o que tem gerado momentos de angústia nas/os referidas/os policiais, de acordo com o estudo de Spencer e Ricciardelli (2022 *apud* Taylor; Ricciardelli e Spencer, 2024).

A pesquisa de Maple e Kebbell (2021) analisa a experiência de policiais australianos no enfrentamento à violência contra a mulher, destacando a frustração e o desgaste psicológico decorrentes desse trabalho. A pesquisa relaciona-se com investigações etnográficas sobre a cultura policial no Reino Unido (Loftus, 2009 *apud* Maple; Kebbell, 2021), que revelaram a visão de que os casos de violência doméstica eram onerosos e de baixa prioridade, especialmente devido à recorrência das vítimas em relacionamentos abusivos (Balenovich *et al.*, 2008 *apud* Maple; Kebbell, 2021).

A pesquisa citada aponta que as pessoas entrevistadas descreveram-se como desiludidas e desgastadas com o atendimento de violência doméstica, além disso, relataram dessensibilização progressiva, cinismo e conflitos entre a necessidade de empoderar a vítima e a limitação estrutural para garantir justiça (Sinden; Stephens, 1999 *apud* Maple; Kebbell, 2021).

Em seguida, o estudo referido aponta que a expectativa de que agentes não se afetem emocionalmente ignora os impactos cumulativos do estresse crônico (Cotton *et al.*, 2016 *apud* Maple; Kebbell, 2021). Um dos fatores desmotivadores identificados é a natureza dos crimes

envolvendo violência doméstica que configura um desempoderamento para a polícia, o que gera a sensação de impotência diante da complexidade desses crimes, além disso, os demais fatores desmotivadores são: falhas do sistema de justiça e estabelecer as próprias maneiras de lidar com o sucesso variável.

O estudo de Horwitz *et al.* (2011) investigou a experiência de policiais de um departamento de Nova Iorque no atendimento a ocorrências de violência doméstica. Os achados da pesquisa indicam que a reincidência das vítimas em relacionamentos abusivos e a desistência do processo criminal geram, em quem presta o atendimento policial, um sentimento recorrente de frustração e percepção de tempo desperdiçado. Como consequência, muitas pessoas entrevistadas relataram um processo de dessensibilização em relação às mulheres vulnerabilizadas.

Ainda de acordo com o estudo citado, policiais com maior tempo de experiência no enfrentamento à violência doméstica manifestaram um crescente sentimento de futilidade, pois não percebiam impacto real de suas ações na vida das pessoas atendidas, levando à desilusão. Esse ciclo de frustração e desapego emocional resulta em ações policiais contrárias a aplicação incondicional da lei, com a exibição de níveis mais baixos de empatia para com as mulheres em situação de violência e níveis mais altos de sexismo entre policiais (Gracia; García; Lila, 2011).

Horwitz *et al.* (2011) aponta que a desilusão e dessensibilização faz com que a/o policial busque se proteger de sua própria sensação de impotência, o que pode culminar com a adoção de uma postura indiferente no atendimento às mulheres vulnerabilizadas, afetando a qualidade da assistência prestada e a efetividade das intervenções.

O estudo de Richards *et al.* (2021) investigou as percepções e atitudes de policiais do centro e sul da Inglaterra no atendimento a vítimas de violência doméstica com lesões na cabeça. A pesquisa citada revelou um sentimento generalizado de frustração entre tais policiais, relacionado às baixas taxas de acusação, à burocracia excessiva e à dinâmica complexa das interações com as mulheres em situação de violência.

A pesquisa de Richards *et al.* (2021) apontou que há uma desconfiança mútua no relacionamento entre policiais e mulheres em situação de violência, pois há uma dificuldade em compreender as reações e decisões das mulheres. Embora tais policiais demonstrassem empatia e um desejo genuíno de ajudar, sua frustração se intensificava diante de situações em que havia um impedimento de agir efetivamente, especialmente quando as mulheres vulnerabili-

zadas ocultavam ferimentos, recusavam a prisão do agressor ou rejeitavam assistência médica. Esses achados sugerem que as barreiras institucionais e emocionais no atendimento a esses casos podem impactar negativamente a motivação e o envolvimento das/os policiais, afetando a qualidade da resposta policial à violência doméstica.

O artigo de Johnson (2004) analisou as principais fontes de frustração entre policiais de Illinois no atendimento a ocorrências de violência doméstica. A pesquisa com 74 policiais revelou que a maior frustração estava relacionada ao comportamento das vítimas, seguido pelo funcionamento do sistema judicial e pelas limitações administrativas das instituições policiais. Muitos relataram dificuldades em efetivar prisões devido à falta de cooperação das mulheres em situação de violência e à postura leniente dos tribunais, que frequentemente não aplicavam penas severas aos agressores. Além disso, a burocracia e a falta de apoio interno foram citadas como barreiras ao combate efetivo desses crimes.

O estudo também destacou que, apesar da frustração, as/os policiais demonstraram seriedade na abordagem da violência doméstica, mas enfrentavam obstáculos institucionais e operacionais que comprometiam sua atuação. Nenhuma das pessoas entrevistadas citou o comportamento dos agressores como fonte de frustração, sugerindo que a insatisfação policial está mais associada às limitações do sistema do que à periculosidade dos casos atendidos. Para mitigar esse quadro, o estudo aponta a necessidade de reformulação das políticas institucionais, de um maior suporte gerencial e de um treinamento mais aprofundado sobre as dinâmicas da violência doméstica, visando reduzir o estresse policial e aprimorar a resposta aos casos.

Domínguez Ruiz, Rué e Jubany (2023a) analisaram a resiliência de policiais espanhóis que prestam apoio a mulheres em situação de violência doméstica e de gênero, considerando os desafios emocionais e organizacionais envolvidos nessa atuação. A pesquisa, baseada em entrevistas individuais e grupos focais, identificou que o contato com mulheres vulnerabilizadas pode ser simultaneamente gratificante e exaustivo, tornando-se a principal fonte tanto de satisfação quanto de desgaste emocional. Extrai-se da pesquisa realizada que há grande dificuldade em equilibrar a urgência dos crimes envolvendo violência contra a mulher, as demandas burocráticas e as limitações institucionais, o que reforça a necessidade de treinamentos específicos para lidar com o impacto psicológico do trabalho policial. Além disso, a falta de distanciamento emocional e a exposição contínua a situações traumáticas foram apontadas como fatores críticos para o desenvolvimento de estresse excessivo.

Essas pesquisas evidenciam que, embora as respostas institucionais e os contextos culturais variem, o trabalho emocional exigido de policiais que enfrentam a violência de gênero é universalmente desgastante. A exposição constante a situações de sofrimento, a necessidade de gerenciar as emoções no ambiente profissional para manter uma postura acolhedora e não demonstrar a frustração, aliadas a falta de resolução dos casos geram impactos psicológicos profundos.

O trabalho emocional superficial pode acarretar dissonância emocional (conflito interno constante), esgotamento emocional (esforço para manter a fachada emocional), cinismo e despersonalização (postura fria e distante) e maior risco de burnout. Enquanto o trabalho emocional profundo pode ocasionar depressão, ansiedade, TEPT, vulnerabilidade ao trauma vicário, empatia intensa e exaustiva (Hochschild, 2012).

Essa discussão estabelece as bases para a análise das consequências psicossociais advindas do trabalho desempenhado por policiais que enfrentam a violência de gênero em diversos países que serão detalhadas a seguir.

2.5 Impactos físicos e psíquicos no enfrentamento da violência de gênero: paradoxos do cuidado policial e estratégias de resiliência

O adoecimento físico e mental em decorrência da atividade profissional tem sido objeto de pesquisa especialmente quando se trata da atividade policial. Nesta seção, foram selecionados os artigos que apontaram as consequências psicossociais resultantes do trabalho policial especializado no combate à violência de gênero, o qual é marcado por ambivalências e complexidades. Além disso, algumas pesquisas arriscaram caminhos para minimizar o adoecimento em razão desta atividade específica.

Nesta perspectiva, o policiamento voltado ao atendimento de mulheres vulnerabilizadas configura-se como uma dimensão paradoxal da atuação policial: ao mesmo tempo em que proporciona uma sensação de satisfação, também acarreta um sentimento de exaustão emocional. A relação direta com mulheres em situação de violência, a escuta constante de relatos traumáticos e a responsabilidade pela proteção imediata geram impacto significativo no estado psíquico de quem realiza este atendimento policial.

Esse tipo de policiamento, altamente relacional e emocionalmente exigente, tende a se diferenciar do modelo tradicional de policiamento reativo, sendo marcado por vínculos empá-

ticos e decisões sensíveis ao sofrimento humano (Domínguez Ruiz; Rué; Jubany, 2023b). Van Gelderen *et al.* (2007) demonstram que a dissonância emocional atua como mediadora entre o estresse psicológico e as demandas emocionais do trabalho policial, reforçando a teoria da conservação de recursos (Hobfoll, 1988 *apud* Van Gelderen *et al.*, 2007) como chave para compreender a progressiva exaustão de tais profissionais.

A teoria da conservação de recursos (Hobfoll, 1988 *apud* van Gelderen *et al.*, 2007) postula que indivíduos buscam adquirir, proteger e conservar recursos valiosos — como energia, tempo, autoestima e suporte social — para enfrentar demandas ambientais. Quando esses recursos são ameaçados, perdidos ou insuficientemente recuperados, gera-se estresse psicológico. No contexto do trabalho emocional policial, a necessidade constante de regular emoções e lidar com situações emocionalmente exigentes consomem tais recursos, favorecendo um ciclo de desgaste progressivo.

Domínguez Ruiz, Rué e Jubany (2023b) apontam que o trabalho policial com mulheres vulnerabilizadas — especialmente em casos de violência de gênero e doméstica — está profundamente imerso em estresse e trauma, impactando diretamente o bem-estar psicológico e a capacidade operacional de tais policiais. A pesquisa indica uma correlação significativa entre a exposição a experiências traumáticas e a sobrecarga de trabalho, agravada por responsabilidades desproporcionais frente aos recursos disponíveis, fatores que contribuem diretamente para o desenvolvimento de fadiga da compaixão e burnout (Hurell *et al.*, 2018; Morabito *et al.*, 2021; Brady, 2017; Turgoose *et al.*, 2017, *apud* Domínguez Ruiz; Rué; Jubany, 2023b).

A fadiga da compaixão se manifesta como um esgotamento gradual da capacidade empática, resultando em distanciamento afetivo diante das mulheres vulnerabilizadas, sensação de impotência e desejo de afastamento das atividades profissionais (Carlson-Johnson *et al.*, 2020; Edwards; Goussios, 2021 *apud* Domínguez Ruiz; Rué; Jubany, 2023b). Por outro lado, o burnout manifesta-se por meio de exaustão física e emocional, irritabilidade, desmotivação, queda na produtividade e isolamento social, podendo evoluir para quadros de depressão, transtornos de ansiedade e doenças físicas como hipertensão, diabetes tipo 2 e problemas cardiovasculares (Aldossari; Chaudhry, 2021; Bakker; De Vries, 2021 *apud* Domínguez Ruiz; Rué; Jubany, 2023b).

Independentemente, contudo, da função desempenhada — interna ou externa —, a atividade policial em si já configura uma fonte de esgotamento e exaustão, como demonstra Sil-

veira *et al.* (2005), ao constatarem níveis semelhantes de burnout entre policiais de distintas frentes de atuação, reforçando a natureza intrinsecamente desgastante da função.

Nesse contexto estruturalmente exaustivo da atividade policial — como evidenciado por Silveira *et al.* (2005) —, as consequências psíquicas tornam-se ainda mais agudas diante da exigência constante de equilibrar a objetividade investigativa com a empatia pelas vítimas, configurando uma dissonância emocional crônica (Carney, 2004 *apud* Bozga; McDowall; Brown, 2020). Assim, a tensão entre o engajamento emocional necessário para o cuidado e a precariedade das condições de trabalho configura um campo fértil para o adoecimento psíquico (Domínguez Ruiz; Rué; Jubany, 2023b).

Nessa esteira, o trabalho policial realizado no atendimento a casos de violência de gênero pode ser conceituado como uma forma intensiva de trabalho emocional, nos termos propostos por Hochschild (2012), pois exige de cada profissional a gestão constante de sentimentos no contato com mulheres em situação de extrema vulnerabilidade. Diferentemente do policiamento tradicional, pautado por uma lógica de controle e repressão, esse tipo de atuação demanda habilidades afetivas como empatia, escuta ativa e acolhimento, frequentemente em contextos carregados de dor e trauma (Domínguez Ruiz; Rué; Jubany, 2023b).

O atendimento policial a casos de violência de gênero configura-se como uma forma intensiva de trabalho emocional (Hochschild, 2012), exigindo das/os profissionais a gestão constante de sentimentos frente a vítimas em situação de extrema vulnerabilidade (Domínguez Ruiz; Rué; Jubany, 2023b). Nessa ótica, o equilíbrio entre envolvimento afetivo e distanciamento funcional impõe práticas recorrentes de *surface acting* (trabalho emocional superficial) — supressão ou simulação de emoções — fortemente associadas ao burnout (Hopkins; Dowell; Flitton, 2023) e intensificadas quando os recursos de enfrentamento se mostram insuficientes (Hobfoll, 1988 *apud* van Gelderen *et al.*, 2007).

Estudos apontam que a intensidade, variedade e regulação de emoções predizem a exaustão emocional em policiais (Alves; Bendassolli; Gondim, 2017), afetando também a identidade ocupacional (Oliveira *et al.*, 2023), embora em contextos distintos esse impacto possa não gerar dissonância ou alienação (Szymenderski, 2013). Ainda, exigências emocionais e estressores funcionais correlacionam-se diretamente ao burnout (Kwak; McNeeley; Kim, 2018), sendo que a dissonância de valores desempenha um papel central na despersonalização (Schaible; Gecas, 2010), um dos quadros mais severos do adoecimento policial.

Tal cenário se agrava na medida em que a cultura institucional das polícias costuma rotular o sofrimento psíquico como fraqueza, incentivando o silêncio e a negação do adoecimento. O resultado é a corrosão progressiva do senso de identidade e bem-estar, como descrito por policiais no estudo qualitativo de Bozga, McDowall e Brown (2020), ao relatarem sentimentos de aprisionamento, alienação e ruptura com a própria subjetividade.

Taylor, Ricciardelli e Spencer (2024) apontam que, ao lidar rotineiramente com relatos detalhados de violência sexual e avaliar riscos de reincidência, policiais canadenses de liberdade condicional realizam um tipo de trabalho emocional que exige, simultaneamente, empatia e distanciamento. A negociação entre manter a empatia e proteger-se emocionalmente gera tensão psíquica contínua, agravada por um ambiente laboral de elevada exposição a traumas (Taylor; Ricciardelli; Spencer, 2024).

Tais profissionais enfrentam centenas ou milhares de exposições a Eventos Potencialmente Traumáticos Psicologicamente⁵ (PPTes), em contraste com a média populacional, que vivencia apenas alguns ao longo da vida. Tal repetição aumenta significativamente o risco de desenvolver transtornos mentais como Transtorno de Estresse Pós-Traumático⁶ (TEPT), depressão, ansiedade e ideação suicida. As exposições ocorrem tanto direta — no contato com os sentenciados — quanto indiretamente, como na leitura de arquivos e relatórios detalhados de abusos. Esses impactos emocionais frequentemente ultrapassam os limites do ambiente de trabalho, afetando negativamente a vida pessoal e os vínculos sociais das/os agentes (Taylor; Ricciardelli; Spencer, 2024).

Para profissionais que lidam diretamente com mulheres em situação de violência sexual ou doméstica, como destaca Goldblatt, (2009), esse processo pode configurar-se como traumatização secundária (Figley, 1995 *apud* Goldblatt, 2009) ou fadiga de compaixão (Joinson, 1992 *apud* Goldblatt, 2009), além de apresentarem altos níveis de exaustão emocional, despersonalização e burnout (Maguire *et al.*, 2024).

A violência sexual é uma das modalidades de violência contra as mulheres que faz parte da rotina de atendimento de profissionais que atuam em DEAMs. A atuação de policiais

⁵ Eventos Potencialmente Traumáticos Psicologicamente (PPTes) referem-se a exposições diretas ou indiretas a morte, violência severa ou desastres, capazes de gerar intensa resposta emocional e favorecer o desenvolvimento de transtornos como o TEPT (CARLETON, R. N. *et al.* **Mental Disorder Symptoms among Public Safety Personnel in Canada.** *Canadian Journal of Psychiatry*, v. 63, n. 1, p. 54–64, 2018).

⁶ O Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT) é caracterizado por sintomas intrusivos, evasão persistente de estímulos associados ao trauma, alterações negativas em cognições e humor, e reatividade aumentada, após a exposição a eventos envolvendo morte real, ameaça de morte, lesão grave ou violência sexual (AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION. **Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais: DSM-5.** 5. ed. Arlington: American Psychiatric Publishing, 2013. p. 271-272).

em investigações de crimes sexuais expõe tais profissionais a uma carga psíquica singular e intensa, frequentemente negligenciada pela cultura organizacional das forças de segurança. Conforme o artigo de Bozga, McDowall e Brown (2020), policiais que atuam nessas áreas relatam experiências vívidas de esgotamento emocional e físico, marcadas por ansiedade, distúrbios do sono, terrores noturnos e sintomas compatíveis com o Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT). Estudos como o de Hurrell *et al.* (2018 *apud* Bozga; McDowall; Brown, 2020) revelam que 34,6% das/os policiais que investigam abuso sexual infantil no Reino Unido apresentaram sintomas de TEPT, sendo as mulheres mais afetadas. Hesketh e Tehrani (2019 *apud* Bozga; McDowall; Brown, 2020) também posicionam tais profissionais entre os grupos mais vulneráveis ao adoecimento mental, ao lado de socorristas e policiais envolvidos em grandes desastres.

O adoecimento policial é multifacetado e inclui manifestações como o Estresse Traumático Secundário (STS), o Trauma Vicário (TV) e a fadiga por compaixão, com sintomas que vão de pensamentos intrusivos e depressão até comportamentos de enfrentamento desadaptativos (Figley, 1995; Kanno; Giddings, 2017 *apud* Bozga; McDowall; Brown, 2020).

Enquanto os estudos citados até então abordam as manifestações psíquicas do adoecimento — como burnout, fadiga da compaixão e transtornos mentais decorrentes da exposição a traumas —, Birze *et al.* (2023) aprofundam a análise ao demonstrar como tais exigências emocionais prolongadas se inscrevem no corpo por meio da carga alostática⁷, produzindo efeitos crônicos mensuráveis. Assim, a pesquisa complementa a discussão ao evidenciar que o sofrimento policial não apenas compromete a saúde mental, mas também se materializa fisicamente, sobretudo em contextos de trabalho marcados por normas de gênero contraditórias e ausência de reconhecimento institucional.

O estudo de Birze *et al.* (2023) amplia o escopo da análise ao incluir o trabalho remoto de operadores policiais como atividade intensamente emocional e corporificada, rompendo com a ideia de que apenas o trabalho de rua é fisicamente desgastante. Essa reconceitualização é fundamental para a dissertação, pois reconhece o sofrimento de profissionais que, mesmo distantes da cena do crime, acumulam altos níveis de estresse ao lidarem cotidianamente com situações traumáticas por meio da escuta e da mediação emocional. A ausência de reco-

⁷ Carga alostática é conceituada como a incorporação fisiológica do estresse ocupacional crônico, particularmente em contextos de trabalho emocionalmente exigentes e marcados por normas de gênero. (BIRZE, A. et al. **Gender in the Flesh: Allostatic Load as the Embodiment of Stressful, Gendered Work in Canadian Police Communicators.** *Work, Employment and Society*, v. 37, n. 5, p. 1299–1320, 2023).

nhecimento institucional desse trabalho como “de risco” acentua a invisibilidade do sofrimento psíquico e favorece o adoecimento silencioso das pessoas que atuam nesse campo.

Birze *et al.* (2023) revelam que a conformidade com normas de gênero – mais do que o sexo ou a identidade de gênero – é determinante na relação entre trabalho emocional e carga alostática. Policiais que internalizam normas contraditórias (por exemplo, empatia e rigidez simultâneas) experimentam maior dissonância emocional, o que agrava o risco de exaustão emocional, burnout e transtornos psicossomáticos. Esse achado permite aprofundar a análise sobre policiais civis que atuam em DEAMs, que enfrentam expectativas institucionais ambíguas: oferecer acolhimento, mas manter a autoridade, adotar uma postura empática, mas não demonstrar fragilidade.

O ideal de neutralidade emocional no policiamento reforça uma cultura organizacional que marginaliza o trabalho de acolhimento das mulheres em situação de violência e o associa ao feminino, contribuindo para a desvalorização simbólica de funções como a escuta e o cuidado a mulheres em situação de violência (Birze *et al.*, 2023). Essa marginalização tem efeitos diretos na saúde das/os policiais, pois desencoraja o reconhecimento e o cuidado com o sofrimento psíquico, além de reforçar o isolamento emocional. A patologização das emoções nesse contexto ajuda a entender por que há tanta resistência em procurar apoio psicológico e são naturalizados sintomas como insônia, dores crônicas e irritabilidade constante (Birze *et al.*, 2023).

A constatação de que mais tempo na função está positivamente correlacionado com maior carga alostática e menor percepção de saúde física reforça a ideia de que o desgaste emocional é cumulativo (Birze *et al.*, 2023). Doenças como síndrome do intestino irritável, fadiga crônica e disfunções imunológicas podem surgir como resposta adaptativa do corpo ao estresse crônico não tratado (Birze *et al.*, 2023). Isso sustenta a necessidade de políticas institucionais de prevenção e cuidado permanentes, inclusive com monitoramento de marcadores fisiológicos para identificação precoce de sobrecarga.

Na análise de Birze *et al.* (2023), o gênero não é tratado como uma característica individual, mas como uma estrutura social que organiza as dinâmicas do trabalho e as expectativas institucionais impostas às pessoas. Ao aplicar essa chave de leitura ao campo policial, os autores demonstram que o policiamento não apenas reproduz normas de gênero — como associar empatia ao feminino e autoridade ao masculino —, mas também reforça desigualdades ao exigir das/os profissionais performances emocionais alinhadas a essas normas, mesmo

quando elas são contraditórias e causam sofrimento. Assim, práticas como a exigência de contenção emocional em homens ou de acolhimento em mulheres tornam-se formas normalizadas de regulação do comportamento, que naturalizam a sobrecarga emocional e invisibilizam o impacto psicossocial do trabalho.

Os impactos físicos e emocionais descritos nesta seção, segundo Parkes *et al.* (2019a *apud* Bozga; McDowall; Brown, 2020), não decorrem de eventos traumáticos pontuais, mas de uma exposição contínua ao sofrimento humano. Diante disto, muitas estratégias são utilizadas individualmente por policiais que enfrentam a violência de gênero, objetivando minimizar os efeitos do adoecimento físico e mental que se insinua nas pesquisas analisadas como uma fatalidade ou consequência natural do trabalho desempenhado.

Neste viés, foi introduzido o conceito de 'trabalho de fronteira' (*boundary work*) como uma lente analítica útil para compreender como policiais lidam com essas demandas emocionais (Domínguez Ruiz; Rué; Jubany, 2023a). Essa noção remete às estratégias discursivas e práticas usadas para definir limites entre o papel policial tradicional e o apoio às mulheres vulnerabilizadas, frequentemente percebido como uma responsabilidade marginal ou pertencente a outras instituições. Essa separação simbólica e funcional pode tanto proteger as/os policiais quanto reforçar o desinvestimento institucional nesse tipo de atendimento. Em outras palavras, o *boundary work* reflete disputas internas sobre qual é o verdadeiro escopo da profissão policial.

Domínguez Ruiz, Rué e Jubany (2023a) propõem que o trabalho de fronteira pode ter efeitos ambíguos: de um lado, sua aplicação consciente pode funcionar como estratégia de resiliência, protegendo a/o policial do esgotamento; de outro, quando inconscientemente acionado, pode provocar distanciamento emocional excessivo e comprometimento do vínculo com as mulheres em situação de violência. Nesses casos, os limites funcionam como barreiras automáticas de autoproteção, com impactos negativos tanto para o atendimento quanto para a identidade policial. A imposição inconsciente desses limites, como resposta ao trauma acumulado, pode desumanizar o trabalho e afetar negativamente o engajamento com os casos.

A construção de limites conscientes, por sua vez, é destacada por Domínguez Ruiz, Rué e Jubany (2023a) como um fator protetivo fundamental. Ao compreenderem e gerenciarem ativamente a distância emocional entre si e as mulheres vulnerabilizadas, as/os policiais preservam sua saúde mental sem perder a capacidade de oferecer apoio qualificado. Estratégias como manter rituais de transição entre trabalho e vida pessoal, segmentar papéis ocupa-

cionais e adotar práticas de autocuidado são formas práticas de implementar esse tipo de fronteira saudável, segundo os aludidos autores.

Além do manejo individual, Domínguez Ruiz, Rué e Jubany (2023a) enfatizam o papel do apoio entre colegas e superiores como parte da 'ecologia da resiliência' policial⁸. Em outra pesquisa, os referidos autores também apontam para o papel fundamental da resiliência como um fator de proteção à saúde mental de policiais e os autores destacam que ela pode ser fortalecida por meio de estratégias institucionais (Domínguez Ruiz; Rué; Jubany, 2023b).

O suporte interpessoal dentro da corporação pode favorecer a legitimação das dificuldades emocionais vividas, encorajando o compartilhamento de experiências traumáticas e fortalecendo os vínculos profissionais. Tais interações são vistas como componentes essenciais para manter o equilíbrio psíquico das/os policiais e mitigar os efeitos deletérios do trabalho com as mulheres vulnerabilizadas (Jaafar *et al.*, 2024).

Sob essa perspectiva, Domínguez Ruiz, Rué e Jubany (2023a) defendem mudanças organizacionais que valorizem e institucionalizem o *boundary work* como estratégia legítima de saúde ocupacional. Isso inclui políticas voltadas à educação emocional, supervisão de casos com carga traumática e criação de espaços seguros para discussão e acolhimento das dificuldades vividas por profissionais da segurança pública. A chave está em reconhecer que não é possível eliminar o trauma do trabalho policial, mas é viável criar formas conscientes de conviver com ele sem adoecer.

Complementarmente, autores como Parkes *et al.* (2019b *apud* Bozga; McDowall; Brown, 2020) propõem a adoção de práticas institucionais inspiradas em outras profissões de ajuda, como a supervisão clínica, o uso de diários reflexivos e o apoio entre pares. Esta última prática é definida por Taylor, Ricciardelli e Spencer (2024) como “debriefing colegial”, ou seja, o apoio mútuo entre pares como mecanismo de enfrentamento do adoecimento ocasionado por atendimentos de violência de gênero.

A troca entre colegas permite legitimar experiências traumáticas, normalizando reações emocionais e promovendo abertura para buscar ajuda. Essa prática fortalece a coesão do grupo, alivia o peso do trauma e contribui para a preservação da saúde mental, reduzindo o impacto negativo do trabalho sobre a vida pessoal e familiar das/os policiais.

⁸ A 'ecologia da resiliência' compreende tanto os recursos pessoais dos policiais quanto os apoios institucionais, as práticas de gestão e as redes de suporte que influenciam a capacidade dos profissionais de lidar com adversidades no trabalho (DOMÍNGUEZ RUIZ, I. E.; RUÉ, A.; JUBANY, O. **Drawing a line: boundary work in victim support police work.** Policing and Society, v. 33, n. 7, p. 877–892, 2023a).

Nessa esteira, Johnson (2004) defende que compreender em profundidade as fontes de frustração vividas por policiais no atendimento a casos de violência doméstica é um passo essencial para o desenvolvimento de estratégias institucionais capazes de reduzi-las, favorecendo tanto a saúde mental de tais profissionais quanto a eficácia do serviço prestado.

Apesar do caráter heroico que muitas vezes é atribuído ao trabalho policial no combate à violência de gênero, a análise detida das consequências psicossociais dessa atividade revela um cenário marcado pelo sofrimento invisibilizado, pela sobrecarga emocional crônica e pela desvalorização simbólica do cuidado.

Os estudos revisados demonstram que atuar em Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher exige não apenas habilidades técnicas e investigativas, mas sobretudo a gestão constante de sentimentos em contextos de trauma reiterado, cuja exposição prolongada deteriora o corpo e a mente das/os profissionais.

A exigência institucional de neutralidade emocional colide com a demanda prática por empatia, impondo a cada policial — especialmente às mulheres — performances contraditórias que amplificam a dissonância emocional e o risco de adoecimento. Ainda que estratégias individuais, como o 'trabalho de fronteira', possam funcionar como mecanismos de resiliência, elas jamais substituirão a urgência de políticas institucionais que reconheçam, validem e cuidem do sofrimento de tais profissionais.

O reconhecimento do trabalho emocional como parte constitutiva — e não acessória — da atividade policial em casos de violência de gênero é o primeiro passo para romper com o ciclo de silenciamento e adoecimento. Somente ao confrontar as contradições entre o ideal de força e a realidade da vulnerabilidade é que será possível humanizar o ofício, proteger as/os policiais e, por consequência, qualificar o atendimento às mulheres vulnerabilizadas.

2.6 O autoextermínio como o ápice do sofrimento ocupacional

A revisão de literatura que fundamenta este capítulo delineou as múltiplas dimensões do sofrimento psíquico na atividade policial, evidenciando o ônus psicológico imposto por uma profissão estruturalmente inserida no epicentro da violência urbana. Contudo, é imperativo que o escrutínio acadêmico vá além das manifestações sintomatológicas e alcance a expressão mais trágica e derradeira desse sofrimento: o autoextermínio. O autoextermínio, neste

contexto, transcende a categoria de incidente isolado de saúde mental para se firmar como o ápice do sofrimento policial, um indicador da falência das estruturas de cuidado e da insustentabilidade do modelo operacional vigente nas corporações brasileiras.

Apesar de a revisão de literatura se concentrar em estresse, *burnout* e transtorno de estresse pós-traumático, o espectro da violência autoinfligida é uma realidade incontornável. A Organização Mundial da Saúde (OMS) categoriza o autoextermínio como uma forma de violência que o indivíduo inflige a si mesmo, um comportamento que abrange a ideação suicida, as tentativas de autoextermínio e o autoextermínio consumado. Este trinômio comportamental, frequentemente invisibilizado nos relatórios de gestão e nas pesquisas de campo, é um sintoma alarmante da pressão insuportável vivenciada pelos profissionais de segurança pública.

O 19º Anuário Brasileiro de Segurança Pública, publicado em 2025 pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), corrobora a gravidade do quadro com dados estatísticos que impõem uma reflexão profunda. Em 2024, o Brasil registrou 126 autoextermínios de policiais da ativa (entre Polícias Militares e Cíveis), um número que, embora apresente uma ligeira redução em relação aos 137 casos de 2023, revela uma letalidade silenciosa e interna que persiste em patamares inaceitáveis. A taxa nacional se manteve em 0,3 por 1.000 policiais da ativa, mas estados como Rio Grande do Sul (0,7), Paraná (0,6) e Mato Grosso do Sul (0,6) apresentaram índices significativamente superiores, demonstrando a heterogeneidade e a urgência do problema em diversas unidades da federação.

Ainda de acordo com o Anuário de 2025, a dimensão real dessa tragédia se torna mais evidente quando se estabelece a comparação com as mortes decorrentes da atuação profissional, o risco externo tradicionalmente associado à carreira. Em 2024, os policiais civis morreram mais por autoextermínio do que pelas mortes em confronto (20 autoextermínios frente a 14 mortes por confronto). Tal realidade evidencia que a ameaça interna supera o risco letal advindo do confronto policial. Tais números desmistificam o foco exclusivo no risco externo e demandam que a saúde mental seja colocada na centralidade das políticas de segurança pública.

Entre os fatores que influenciam esse desfecho fatal, o contexto laboral é apontado como crucial. O Anuário de 2025 relembra com preocupação os seis condicionantes laborais ao aprofundamento dos problemas de saúde mental, discutidos na edição de 2023, quando a questão do autoextermínio não tinha o mesmo protagonismo que ganhou a partir de 2024.

Esses fatores incluem: o assédio moral; a admissão do papel de "policial herói"; o desgaste físico e mental em razão do contato continuado com situações de perigo; a cobrança institucional pelo cumprimento de metas; o endividamento; e a insegurança jurídica.

Além disso, a profissão policial, notadamente a militar, é privilegiada em estudos como, por exemplo, "O Suicídio Policial no Brasil" (Miranda, 2016) por reunir inúmeros fatores estressantes quando comparada a outras categorias de segurança. Números expressivos apontam para a insatisfação com o trabalho policial (30%), além disso, 72% (policiais que apresentaram ideação suicida) e 78% (policiais que tentaram o autoextermínio) se sentiram desrespeitados no trabalho enquanto 43% (policiais que apresentaram ideação suicida) e 55% (policiais que tentaram o autoextermínio) foram insultados ou humilhados no trabalho (Miranda, 2016).

Ainda de acordo com Miranda (2016), tem-se como elemento catalisador e diferenciador quando se compara com a população geral: o acesso facilitado aos meios letais. O debate sobre a prevenção do autoextermínio, conforme nota a OMS, inclui a limitação do acesso aos meios. Para o policial, a arma de fogo é, simultaneamente, um instrumento de trabalho, um pilar da identidade profissional, um símbolo de segurança e, ironicamente, o principal meio utilizado na consumação do autoextermínio. Esta dualidade coloca o Estado diante de um dilema ético e prático: restringir o acesso à arma a um profissional em adoecimento psíquico, ou negligenciar a gravidade do problema.

Dessa forma, a constatação de que os artigos da revisão de literatura não apontam a ideação suicida como um resultado direto de suas pesquisas não invalida sua relevância, mas, ao contrário, sublinha a existência de uma lacuna teórica e uma barreira institucional para a discussão aberta. O autoextermínio é um tema envolto em estigma e tabu, o que dificulta a busca por ajuda por parte daqueles que manifestam pensamentos suicidas. Para os policiais, a necessidade de demonstrar resiliência e capacidade de adaptação, intrínsecas ao *ethos* da profissão, torna a admissão do sofrimento e da ideação um risco à carreira e à própria identidade.

Extraí-se da pesquisa analisada por Miranda (2016) que entre as pessoas participantes que tiveram a ideação suicida, 10,5% são mulheres e entre os que tentaram o autoextermínio, 16,2% são mulheres. Em contraste, os homens — que representam a maioria do efetivo policial (84,3%) e também a maioria absoluta dos casos de autoextermínio (98,4%, conforme o *Anuário Brasileiro de Segurança Pública*) — aparecem em menor número na pesquisa abordada por Miranda (2016), o que pode refletir não uma menor incidência de sofrimento, mas uma menor disposição para verbalizá-lo.

Essa discrepância sugere que, embora os autoextermínios consumados sejam majoritariamente masculinos, as mulheres policiais expressam de forma mais evidente o sofrimento psicológico e o risco potencial, possivelmente em razão de maior disposição para relatar ideação suicida e de condições laborais que acumulam desigualdades de gênero. O dado reforça a necessidade de políticas institucionais sensíveis às especificidades de gênero no cuidado com a saúde mental das forças de segurança.

Essa complexidade será considerada na análise dos resultados da pesquisa de campo com Policiais Civis do Maranhão, sobretudo se forem identificados relatos de intenso sofrimento mental sem qualquer menção, direta ou indireta, ao tema do autoextermínio — seja na forma de ideação ou tentativa de autoextermínio. Tal ausência de relato não será interpretada como inexistência de risco, mas como um indício expressivo do tabu e do silenciamento institucional que envolvem o assunto. Compreende-se que o *ethos* profissional e o receio de estigmatização, já discutidos neste trabalho, funcionam como barreiras ativas que impedem o policial de verbalizar o ápice de sua dor, mesmo em um contexto de pesquisa voltado à saúde mental.

Em suma, o autoextermínio policial se configura como a manifestação mais extrema de um sofrimento ocupacional complexo e sistemático, um "ápice" silencioso que transcende a estatística e se manifesta no tabu do campo. É o ponto final de uma trajetória marcada por demandas psicológicas intensas e uma cultura de silenciamento, como evidenciado pelo contraste entre os dados de prevalência nacional (Anuário) e a invisibilidade do risco na pesquisa de campo local (Maranhão). Ao constatar que a letalidade autoinfligida supera o risco criminal em confrontos na Polícia Civil (Anuário 2025), impõe-se a urgência de políticas institucionais que não apenas tratem as consequências, mas que transformem o ambiente de trabalho, promovam o monitoramento contínuo da saúde psíquica e, acima de tudo, quebrem o muro do silêncio, fazendo do cuidado um imperativo ético e operacional. Ignorar esta realidade e a negação do tema em pesquisas locais é perpetuar o ciclo de violência

3 TRABALHO EMOCIONAL E PERFORMATIVIDADE DE GÊNERO NAS DEAMs: IMPACTOS PSICOSSOCIAIS DO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

3.1 Introdução

Este capítulo estabelece o referencial teórico que sustenta a análise empírica subsequente, articulando teoria crítica, feminismo interseccional, sociologia das emoções e psicodinâmica do trabalho (Dejours, 2021) para interpretar como a atuação de policiais civis em DEAMs está atravessada por estruturas de dominação que naturalizam desigualdades de gênero, raça e classe, com impactos psicossociais significativos. A análise organiza-se em quatro eixos: (1) o gênero como dispositivo de dominação (Foucault, 2021a; De Lauretis, 2019), (2) a performatividade de gênero e seus efeitos subjetivos (Butler, 2019), (3) o trabalho emocional e a regulação afetiva (Hochschild, 2012; Goffman, 2007) e (4) o sofrimento ético e a psicodinâmica do trabalho (Dejours, 1998, 2021).

A abordagem qualitativa adotada, ancorada em uma epistemologia construtivista e em pressupostos pós-estruturalistas e feministas, rejeita a neutralidade do conhecimento e considera os relatos de policiais como narrativas situadas (Haraway, 1988), atravessadas por relações de poder. A psicodinâmica do trabalho (Dejours, 2021) permite compreender o sofrimento não como desvio individual, mas como sintoma de contradições organizacionais. A partir disso, propõe-se uma leitura crítica das exigências emocionais e dos dispositivos normativos que organizam o cotidiano nas DEAMs, evidenciando como o cuidado, embora demandado (Hochschild, 2012), é deslegitimado, produzindo sofrimento ético (Dejours, 2021) e invisibilização institucional. Ao mobilizar esse arcabouço, o capítulo oferece ferramentas analíticas para interpretar como as emoções policiais são produzidas, disciplinadas e resistidas, sustentando uma crítica situada às formas de adoecimento institucional no enfrentamento da violência de gênero.

Foucault (2020, 2021a) e De Lauretis (2019) fundamentam a leitura do gênero como um dispositivo que produz sujeitos, regula condutas e atua como tecnologia de dominação. Enquanto Foucault (2021a) analisa o poder como difuso, normatizador e produtor de subjetividades, De Lauretis (2019) desloca a noção de “diferença sexual” para uma concepção cultural de gênero, articulada a discursos, práticas e imagens. Sua ideia de “dupla consciência fe-

minista” permite entender que as policiais, simultaneamente sujeitas e críticas às normas institucionais, podem resistir desde dentro desse sistema normativo. A violência de gênero, nessa chave, é compreendida como mecanismo normativo do Estado patriarcal — uma tecnologia que organiza afetos e hierarquias corporais, mesmo em espaços como as DEAMs, que pretendem combatê-la.

Butler (2019) contribui com a noção de performatividade, que redefine o gênero como efeito reiterado de práticas reguladas por coerções normativas. Nas DEAMs, a policial é convocada a performar uma feminilidade afetiva — empática, contida e acolhedora — exigência que se choca com os limites institucionais da função policial. A performatividade de gênero, ao revelar essa tensão, permite compreender o sofrimento como efeito da repetição compulsória de performances contraditórias. Tal abordagem desnaturaliza a associação entre mulheres e cuidado, iluminando os custos subjetivos e institucionais de uma feminilidade construída como requisito tácito da atuação profissional.

Hochschild (2012) e Goffman (2007) oferecem, respectivamente, os conceitos de trabalho emocional e performance dramaturgica, que ajudam a compreender a regulação afetiva exigida nas interações com as mulheres em situação de violência. Enquanto Goffman (2007) analisa a encenação social e a gestão da impressão entre o *front* e o *backstage*, Hochschild (2012) destaca como o afeto torna-se parte do serviço, seja por meio de atuação superficial ou profunda. Nas DEAMs, a gestão emocional é institucionalmente imposta e sistematicamente invisibilizada, operando como técnica de governo dos corpos e das emoções femininas. A convergência de Goffman (2007) e Hochschild (2012) evidencia como o desgaste emocional não decorre apenas da empatia, mas de sua instrumentalização normativa.

A psicodinâmica do trabalho de Dejours (2021) permite interpretar os efeitos psicossociais da ausência de reconhecimento e da negação institucional da dor. O sofrimento ético (Dejours, 1998) surge quando há dissociação entre o investimento subjetivo na atividade e o retorno simbólico da instituição — vivência comum nas DEAMs, onde a escuta é exigida, mas não legitimada. A patologização do sofrimento, em vez de ser vista como sintoma de contradições organizacionais, recai sobre o sujeito como falha individual. Dejours (2021) contribui, assim, para deslocar a análise do sofrimento policial do campo clínico para o campo político, evidenciando a urgência de espaços de escuta, cuidado e reconhecimento coletivo.

Assim, este capítulo não se encerra em definições estanques, mas se configura como um campo de problematização comprometido com a desnaturalização das práticas institucio-

nais nas DEAMs. Ao mobilizar um referencial denso e transversal, propõe ferramentas analíticas capazes de evidenciar as dinâmicas interseccionadas de poder, afetividade e sofrimento que perpassam a experiência institucional cotidiana das/os profissionais de segurança pública. Essa densidade conceitual será retomada na análise empírica, não apenas para descrever o que sentem as/os policiais, mas para interpretar como essas emoções são produzidas, disciplinadas e invisibilizadas no interior das estruturas institucionais. Com isso, busca-se sustentar uma crítica situada às formas de adoecimento institucional, avançando na construção de uma leitura robusta e transformadora dos impactos psicossociais do trabalho emocional no enfrentamento da violência de gênero.

3.2 Gênero como dispositivo de dominação e controle social

O conceito de gênero como dispositivo de dominação permite compreender que as desigualdades entre homens e mulheres não são naturais, mas construídas e reproduzidas por meio de práticas sociais, discursos e instituições (Scott; Dabat; Ávila, 2019). Foucault (2021a), ao propor a ideia de *dispositivo*, aponta para essas redes estratégicas de saber-poder que moldam corpos e subjetividades. No caso do gênero, essas redes regulam condutas, afetos e papéis sociais, organizando hierarquias e legitimando a dominação masculina, como será discutido ao longo da seção.

De Lauretis (2019) retoma Foucault (2021a), mas o amplia criticamente, afirmando que o gênero é uma *tecnologia social* que atua na constituição dos sujeitos. Essa tecnologia se articula a discursos, práticas e imagens que produzem o que é inteligível como “masculino” ou “feminino”. Assim, o gênero não é um atributo individual ou natural, mas um efeito contínuo de normatizações simbólicas e materiais que moldam o ser e o agir.

Para De Lauretis (2019), o conceito de “diferença sexual” limita o pensamento feminista quando se apega a uma oposição binária universal entre homens e mulheres. Essa oposição impede que se reconheçam as diferenças entre mulheres e as formas diversas pelas quais o gênero opera. É necessário, portanto, deslocar o foco da “diferença sexual” para o gênero como construção cultural, discursiva e institucional que marca posições de poder.

Ao discutir o gênero como tecnologia social, De Lauretis (2019) dialoga criticamente com a teoria da ideologia de Althusser (1971 *apud* De Lauretis, 2019), propondo que o gênero opera de forma análoga à ideologia ao interpelar sujeitos e naturalizar posições de poder. No

entanto, ela rejeita a ideia de uma sujeição total, ao introduzir a noção de uma “dupla visão” feminista: uma consciência crítica que permite estar simultaneamente dentro e fora da ideologia de gênero, reconhecendo-a, tensionando-a e potencialmente subvertendo-a. Assim, a ideologia de gênero não apenas mascara a realidade, mas constitui sujeitos por meio de representações normativas que disfarçam sua origem sócio-histórica, permitindo, paradoxalmente, a emergência de resistência a partir de dentro das próprias estruturas que oprimem.

Nesse sentido, os discursos culturais e institucionais que representam uma mulher como frágil ou um homem como racional não apenas refletem a realidade social, mas a constituem ativamente. Essas representações consolidam padrões de conduta e reforçam posições hierárquicas de gênero, funcionando como mecanismos ideológicos que moldam subjetividades. Para De Lauretis (2019), esse processo de interpelação e constituição de sujeitos pelo gênero se articula a outras estruturas de poder.

Foucault (2021a) demonstra que o poder moderno não se exerce apenas pela repressão, mas também pela produção de saberes e normatização de condutas, sendo o corpo um alvo central desse disciplinamento. Nesse contexto, o gênero emerge como uma das tecnologias mais eficazes de controle social, moldando sujeitos por meio da repetição de normas e expectativas desde a infância até a vida adulta.

Nesse sentido, a violência de gênero funciona como um dispositivo de dominação, segundo a formulação foucaultiana. Ela é parte da microfísica do poder que atravessa os corpos e regula os comportamentos, não apenas por meio da repressão, mas principalmente pela normalização (Foucault, 2020a). Para este autor, o poder moderno é difuso, capilar e produtivo. Ele molda subjetividades, define o que pode ser dito, sentido e vivido.

Scott, Dabat e Ávila (2019) também contribuem para essa compreensão ao afirmarem que o gênero opera como uma categoria útil de análise histórica, estruturando não apenas identidades, mas também hierarquias e desigualdades. Dessa perspectiva, a violência de gênero não apenas reproduz as desigualdades existentes, como também as aprofunda. Ela atinge corpos e subjetividades de maneira diferencial, dependendo dos marcadores sociais que os atravessam.

A violência de gênero não é um fenômeno episódico, mas uma expressão sistemática das desigualdades sociais que estruturam as relações entre homens e mulheres. Conforme argumenta Saffioti (2004), essa violência atua como mecanismo de manutenção da ordem patriarcal, atualizando-se continuamente para garantir a subordinação feminina nos diferentes âm-

bitos da vida social. Ela se expressa nas instituições, nas interações cotidianas e nas formas simbólicas que regulam a posição dos sujeitos na estrutura social.

A articulação entre gênero como tecnologia e a produção da violência exige uma abordagem que vá além da denúncia dos casos individuais. É preciso compreender como o Estado — por meio de leis, políticas e instituições — participa da manutenção dessas desigualdades. As policiais, nesse cenário, não são apenas operadoras da lei, mas também alvos das mesmas tecnologias que regulam os corpos das vítimas.

Compreender o gênero como dispositivo de poder torna visível como a violência não é apenas interpessoal, mas expressão e instrumento de normatização e hierarquização de corpos. No entanto, essa análise se torna insuficiente quando desconsidera que os efeitos da violência variam conforme outras estruturas de poder, como raça e classe. É nesse ponto que a interseccionalidade se mostra indispensável para compreender a complexidade das experiências vividas pelas mulheres que recorrem às instituições de justiça.

Collins e Bilge (2020) ampliam esse debate ao introduzir a noção de interseccionalidade como chave de leitura das múltiplas opressões que se cruzam na experiência social. Para elas, raça, classe, gênero e sexualidade não operam isoladamente, mas se entrelaçam em sistemas de dominação. Isso significa que as mulheres que chegam às DEAMs — muitas vezes negras e periféricas — vivem violências que são também atravessadas por racismo⁹ e desigualdade econômica.

A teoria de Collins e Bilge (2020) é fundamental para compreender que o gênero nunca é neutro nem universal: ele se expressa de maneira diferenciada dependendo da posição social do sujeito. Uma mulher branca de classe média pode ser reconhecida com maior legitimidade como vítima do que uma mulher negra periférica. Essa assimetria é reproduzida nos atendimentos, nos registros e na forma como os relatos são acolhidos ou duvidados.

Nesse sentido, Collins e Bilge (2020) rejeitam uma visão hierárquica única e propõem uma análise relacional e contextualizada das desigualdades, enfatizando que os indivíduos ocupam simultaneamente posições de privilégio e opressão, dependendo dos contextos sociais. O conceito, portanto, desloca o foco de identidades isoladas para a configuração estrutural das opressões, articulando teoria crítica e *práxis* social. A interseccionalidade emerge, as-

⁹ O racismo é uma espécie de sintoma que constitui a neurose cultural brasileira e a sua ligação com o sexismo vai produzir ainda mais violência especialmente para as mulheres negras (GONZALEZ, L. **Por um feminismo afro-latino-americano: Ensaio, intervenções e diálogos**. Rio de Janeiro, RJ: Zahar, 2021).

sim, como ferramenta analítica e política capaz de iluminar essas interações múltiplas e construir estratégias mais eficazes de justiça social.

Ao articular as perspectivas de Foucault (2020, 2021a), De Lauretis (2019) e Collins e Bilge (2020), torna-se evidente que o gênero opera como um dispositivo complexo de poder que estrutura tanto as subjetividades individuais quanto as instituições sociais. As DEAMs, nesse sentido, revelam-se espaços privilegiados para observar essa dinâmica: enquanto instâncias estatais criadas para combater a violência de gênero, reproduzem em sua organização interna as mesmas estruturas de dominação que pretendem enfrentar (Saffioti, 2004). Essa contradição fundamental - analisada por Collins e Bilge (2020) através da lente interseccional - expõe as fissuras do Estado patriarcal, que simultaneamente reconhece e nega a violência estrutural contra as mulheres, especialmente as negras e periféricas (Gonzalez, 2021). Conclui-se, portanto, que a violência de gênero nas DEAMs não constitui um paradoxo isolado, mas a expressão concreta do que De Lauretis (2019) denominou "tecnologias de gênero" - mecanismos sutis, porém eficazes, de produção e manutenção de hierarquias.

A próxima seção, ao examinar a performatividade de gênero através da teoria de Butler (2019), demonstrará como essas tecnologias se materializam no cotidiano policial, exigindo das servidoras performances específicas de feminilidade que, longe de serem naturais, correspondem a construções institucionais carregadas de contradições e custos psicossociais. Essa transição teórica permitirá compreender como o dispositivo de gênero, analisado nesta seção em sua dimensão estrutural, opera igualmente no plano das práticas cotidianas e das subjetividades.

3.3 Gênero como performatividade e a construção institucional da feminilidade policial

A teoria da performatividade de gênero, desenvolvida por Butler (2019), oferece um marco analítico fundamental para compreender a construção institucional da feminilidade policial nas Delegacias de Atendimento à Mulher (DEAMs). Segundo a autora, a aludida teoria propõe que o gênero não é algo que se é, mas algo que se faz continuamente. Isso significa que as identidades de gênero não derivam de uma essência natural, mas são produzidas e mantidas por meio de repetições normativas de atos, gestos, discursos e comportamentos que, ao longo do tempo, constroem a aparência de uma identidade estável.

Nas Delegacias de Atendimento à Mulher (DEAMs), essa lógica torna-se visível na forma como se espera que as policiais encarnem atitudes como empatia, paciência e acolhimento — atributos culturalmente atribuídos ao 'feminino' e que, ao serem reiterados no cotidiano institucional, reforçam normas de gênero ao mesmo tempo em que estruturam a experiência emocional do trabalho policial especializado.

Butler (2019) argumenta que a performatividade, ou seja, a repetição ritualizada de normas de gênero é o que produz a ilusão de uma identidade coerente e natural. No contexto das DEAMs, essa repetição ocorre através de práticas cotidianas que vão desde a modulação da voz até a postura corporal, criando o que poderíamos chamar de um "protocolo não escrito de feminilidade policial". A servidora é constantemente interpelada a performar uma combinação peculiar de características: ao mesmo tempo em que deve demonstrar sensibilidade no trato com as vítimas, precisa manter a autoridade própria da função policial. Essa dicotomia impõe à mulher policial uma forma de subjetivação paradoxal. No entanto, essa sobreposição não é neutra nem harmoniosa; ao contrário, produz insegurança profissional, desgaste emocional e fraturas identitárias (Maguire *et al.*, 2024).

Essa lógica performativa, ao se institucionalizar, conecta-se à noção de tecnologia de gênero desenvolvida por De Lauretis (2019), ou seja, como um mecanismo que produz e regula corpos e subjetividades. A exigência de performances específicas não se limita ao âmbito individual, mas está inscrita na própria estrutura institucional, que naturaliza certas expectativas afetivas como parte inerente do trabalho policial feminino. Nesse processo, traços culturalmente associados ao feminino são convertidos em competências profissionais não reconhecidas formalmente, mas cobradas na prática cotidiana.

A construção dessa feminilidade institucional ocorre em um campo marcado por assimetrias estruturais de gênero e classe (Saffioti, 2004). Por um lado, as DEAMs foram criadas como espaços especializados no acolhimento a mulheres em situação de violência; por outro, estão inseridas em uma estrutura policial tradicionalmente organizada em torno de valores associados à masculinidade hegemônica. Portanto, essa contradição coloca as policiais em uma posição ambígua: espera-se que desempenhem papéis de cuidado tradicionalmente desvalorizados na hierarquia policial, ao mesmo tempo em que são avaliadas pelos mesmos critérios de eficiência técnica aplicados a seus pares masculinos.

A teoria de Butler (2019) sobre a precariedade do gênero revela-se particularmente útil para analisar os custos subjetivos dessa performance institucional. A necessidade constante de

negociar expectativas contraditórias gera o que poderíamos denominar de "sofrimento performativo": a angústia decorrente da impossibilidade de corresponder plenamente a normas de gênero que são, em si mesmas, inconsistentes. Esse sofrimento é intensificado pela falta de reconhecimento institucional do trabalho emocional envolvido na manutenção da performance esperada.

A perspectiva interseccional de Collins e Bilge (2020) revela o paradoxo estrutural vivido por parte das policiais das DEAMs — algumas delas são mulheres pardas¹⁰ e oriundas de classes populares —, cuja posição social as aproxima das mulheres vulnerabilizadas atendidas, mas cuja função institucional exige neutralidade. Essa contradição é iluminada pelo conceito de *conhecimento situado* (Haraway, 1988): se, por um lado, sua experiência corporeizada da violência de gênero constitui uma epistemologia da marginalidade, por outro, as expõe a uma dupla vulnerabilidade — emocional (pelo desgaste da escuta) e política (pelo reconhecimento de que a violência que combatem ecoa em suas trajetórias).

Como argumenta hooks (1994), essa tensão entre subjetividade e instituição não é acidental, mas sintomática da marginalização epistêmica que silencia corpos negros femininos¹¹ mesmo em espaços supostamente dedicados à sua proteção. Nesse sentido, a teoria de Bento (2002) sobre a branquitude¹² se articula como um conceito central para compreender que o racismo opera estruturalmente: a branquitude é um lugar de poder que se estabelece como a norma invisível e universal dentro das instituições.

Complementando essa ideia, Schucman (2013) define a branquitude como o lugar de privilégio estrutural que garante a pessoas brancas vantagens sociais e simbólicas, sendo a única identidade racial lida como neutra e cujas conquistas são atribuídas ao mérito individual, e não a um privilégio de grupo. Essa articulação teórica reforça a crítica de que o racismo opera ao desvalorizar e subalternizar as experiências e o trabalho das policiais não brancas. A

¹⁰ A categorização das policiais como "pardas" neste contexto é uma heteroidentificação baseada em dados de observação e informações contextuais da pesquisa, e não em autodeclaração formal. Faz-se necessária essa demarcação em razão da ausência de pesquisas específicas (e de dados estatísticos oficiais nas instituições) que apresentem o perfil racial e de classe do corpo policial que atua nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs). Esta ausência, por si só, é sintomática da invisibilização dos corpos racializados dentro da estrutura estatal.

¹¹ A ideia de "silenciamento de corpos negros femininos" está intimamente ligada ao conceito de Epistemicídio de Carneiro (2022). O epistemicídio se configura como uma forma de violência que destrói a capacidade de oprimidos/as de produzir conhecimento e de nomear o mundo.

¹² A branquitude é entendida por Bento (2002) como um lugar de poder e privilégio racial que se articula institucionalmente para preservar desigualdades. Seu mecanismo central é o Pacto Narcísico, um acordo tácito entre pessoas brancas que opera pela negação do problema racial. Esse pacto visa à manutenção dos privilégios e se expressa na invisibilização das pessoas não brancas e na dificuldade dos gestores brancos em reconhecerem sua implicação no racismo estrutural das organizações.

articulação entre interseccionalidade e conhecimento situado, portanto, transcende a teoria para se tornar ferramenta de crítica radical: ao desvelar como relações de poder operam através e contra esses corpos dentro do próprio aparato estatal, expõe os limites de políticas de segurança pública que ignoram a dimensão estrutural da violência que pretendem combater.

Além da dimensão subjetiva do sofrimento, é necessário considerar as implicações estruturais da diferença e da interseccionalidade. Nessa ótica, Lorde (2019) insiste na necessidade de reconhecer a interseção entre raça, classe, idade e sexualidade no cotidiano da escuta, advertindo que a invisibilização dessas diferenças compromete a humanidade do atendimento e perpetua desigualdades. Assim, a escuta nas DEAMs não é apenas técnica ou emocional: é também política, pois ocorre em um campo de identificação e dor compartilhada que exige consciência crítica das desigualdades estruturais que atravessam tanto a mulher em situação de violência quanto a policial.

Uma leitura atenta dessas experiências exige, portanto, o deslocamento do foco da vivência individual para os mecanismos estruturais que a produzem. A análise foucaultiana do poder como algo que não apenas reprime, mas também produz subjetividades (Foucault, 2021a), complementa esse deslocamento ao iluminar como os modos de ser e agir das policiais das DEAMs são moldados institucionalmente. As DEAMs não são meros espaços de acolhimento, mas dispositivos de normalização que regulam afetos e condutas por meio de discursos de gênero internalizados. As policiais não apenas aplicam protocolos, mas são por eles configuradas, incorporando expectativas normativas que disciplinam sua corporalidade e emocionalidade. Tal processo é visível nas sutis exigências de uma feminilidade funcional: contida, empática e estrategicamente modulada, sob pena de comprometer a autoridade policial ou a legitimidade do cuidado. Essa disciplinarização dos afetos evidencia que o sofrimento psíquico dessas profissionais não é um desvio individual, mas um efeito esperado da articulação entre gênero, poder e função institucional.

A naturalização desse trabalho de gênero tem consequências concretas para a saúde mental das profissionais. Como demonstra a literatura sobre burnout em profissões de cuidado, a exigência constante de gerenciamento emocional sem o devido reconhecimento ou suporte institucional leva a um desgaste cumulativo (Domínguez Ruiz, Rué e Jubany, 2023b). Nas DEAMs, esse processo é agravado pela dupla jornada performativa: a manutenção simultânea da autoridade policial e da feminilidade esperada. O resultado é um quadro de esgota-

mento que muitas vezes se manifesta através de sintomas como insônia, irritabilidade e distanciamento afetivo (Birze *et al.*, 2023).

A teoria da performatividade de Butler (2019) assume, portanto, uma dimensão crítica ao desvelar os processos pelos quais as normas de gênero são internalizadas e reiteradas nas práticas institucionais cotidianas. Conforme postula a autora, a reiteração compulsória de determinados *scripts* de gênero configura-se não como uma escolha autônoma, mas como uma imposição estrutural decorrente das relações de poder estabelecidas. No contexto específico das DEAMs, essa compulsão materializa-se na constrição vivenciada pelas policiais, que se veem impossibilitadas de negar a performance da feminilidade acolhedora sem incorrer em sanções de ordem simbólica ou mesmo em prejuízos de natureza profissional.

A análise das dinâmicas de gênero nas DEAMs não estaria completa sem considerar o que Scott (1996) chamou de "paradoxo da diferença": a forma como a própria institucionalização de políticas específicas para mulheres pode acabar reforçando estereótipos de gênero. Ao criar espaços especializados baseados na ideia de que mulheres policiais seriam "naturalmente" mais aptas para o atendimento a vítimas de violência de gênero, o Estado acaba por naturalizar e perpetuar a associação entre feminilidade e cuidado. Como demonstra Saffioti (2004), essa associação tem um preço alto para as profissionais, que se veem sobrecarregadas com uma performance institucional não remunerada e pouco valorizada.

As tensões identificadas na performance institucional da feminilidade nas DEAMs não podem ser compreendidas isoladamente das estruturas políticas que as sustentam. É preciso, portanto, deslocar a análise para o papel do Estado na reprodução dessas expectativas de gênero e nos limites das respostas institucionais à violência. Esse movimento permite problematizar a própria arquitetura das políticas públicas voltadas às mulheres, interrogando se, ao mesmo tempo em que prometem proteção, não reafirmam a lógica que as vulnerabiliza.

A crítica feminista ao Estado liberal, tal como elaborada por Brown (2020), revela a natureza paradoxal das instituições que se pretendem emancipatórias. Para Brown (2020), o Estado não é um instrumento neutro de justiça, mas uma estrutura historicamente constituída por relações de poder patriarcais e racistas, que mesmo em suas iniciativas progressistas — como as DEAMs — reatualiza as hierarquias que afirma combater.

Essa contradição materializa-se na própria arquitetura institucional: ao criminalizar a violência de gênero sem desmontar a ordem social que a produz, o Estado converte a deman-

da feminista por proteção em um mecanismo de governabilidade, esvaziando seu potencial transformador.

As policiais femininas, assim, encarnam a aporia central denunciada por Brown (2020): sua agência é simultaneamente viabilizada e constrangida por um aparato que as reconhece como sujeitos de direitos, mas as subjuga como corpos disciplináveis. Nesse sentido, as DEAMs operam como um sintoma da "lesão" (*injury*) inerente ao Estado liberal — que promete reparação, mas perpetua a violência que administra.

A teoria da performatividade, nesse contexto, oferece ferramentas para desnaturalizar as expectativas de gênero que estruturam o trabalho nas DEAMs. Ao demonstrar que a feminilidade policial não é um dado natural, mas uma construção institucional, Butler (2019) abre espaço para imaginar outras formas de organização do trabalho de atendimento à violência de gênero. Essa desnaturalização é um passo fundamental para qualquer projeto de transformação institucional que vise não apenas a eficiência técnica, mas também a justiça de gênero no interior das próprias instituições de segurança pública.

A teoria da performatividade de Butler (2019), articulada à interseccionalidade de Collins e Bilge (2020) e à concepção foucaultiana de poder (2021a), oferece um instrumental crítico para desnaturalizar as expectativas de gênero que estruturam o trabalho nas DEAMs. Essa articulação revela que a feminilidade policial não é um dado natural, mas uma construção institucional reiterada e exigida, atravessada por marcadores sociais e disciplinada por dispositivos que moldam corpos e afetos. A distribuição desigual da carga emocional, a compulsão normativa e os custos psíquicos dessas performances evidenciam como a agência das servidoras é constrangida por relações de poder que operam simultaneamente no plano simbólico, institucional e subjetivo. Ao evidenciar esses mecanismos, torna-se possível questionar não apenas as práticas cotidianas nas DEAMs, mas também os modelos de organização do trabalho policial e os limites estruturais das políticas públicas voltadas à violência de gênero.

A próxima seção deste capítulo, dedicado ao trabalho emocional nas DEAMs, aprofundará as articulações entre as exigências afetivas, os mecanismos de silenciamento e as formas de defesa construídas pelas servidoras. Com base em Hochschild (2012), Foucault (2020), Butler (2019), Goffman (2007), pretende-se demonstrar como o gerenciamento emocional institucionalizado se inscreve nos corpos e subjetividades dessas mulheres. O objetivo é dar visibilidade à complexidade do trabalho policial feminino especializado e aos impactos

psíquicos que dele decorrem. Com isso, busca-se fundamentar a urgência de políticas institucionais de cuidado, reconhecimento e transformação.

3.4 Entre o Acolhimento e o Silêncio: Trabalho Emocional como Performance de Gênero e Disciplinamento Institucional nas DEAMs

À medida que avançamos na análise sobre os impactos psicossociais do trabalho realizado em Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAMs), é crucial compreender a natureza desse labor como um campo afetivo regulado por normas institucionais. O atendimento à mulher em situação de violência não é apenas técnico, mas exige um investimento emocional contínuo por parte das/os profissionais envolvidas/os, especialmente das policiais. Hochschild (2012) define esse tipo de esforço como *trabalho emocional*: o gerenciamento consciente dos sentimentos para induzir, nas outras pessoas, estados afetivos desejados, como acolhimento, confiança e segurança. Na prática, trata-se de uma tarefa invisibilizada, mas central, que estrutura as interações nas DEAMs.

O trabalho emocional difere do que Hochschild (2012) denomina trabalho de emoção, que é regulado por normas morais no âmbito privado. Nas instituições, as emoções são organizadas como parte do serviço e sujeitas ao controle organizacional. Nas DEAMs, a escuta sensível, o controle da indignação, a manutenção da calma diante do sofrimento extremo, tudo isso é esperado como parte da função — ainda que não conste formalmente nos manuais de procedimento são cobranças permanentes da população e as capacitações para as/os policiais são direcionadas para extrair o trabalho emocional nos moldes da definição da referida autora. Do mesmo modo em que o “calor espontâneo” era produzido e anunciado nas propagandas de companhias aéreas (Hochschild, 2012), o “tratamento acolhedor” é conscientemente produzido e anunciado como diferencial no atendimento em DEAMs. Assim, as emoções são convertidas em parte do “produto” entregue nas referidas unidades policiais especializadas.

Essas emoções, no entanto, não são expressas livremente. Elas são modeladas por regras de sentimento, isto é, expectativas sociais e institucionais sobre o que se deve sentir e demonstrar em determinadas situações, segundo Hochschild (2012). Ao atender a uma ocorrência policial de estupro, não se pode transparecer repulsa, raiva desmedida ou descontrole emocional — deve-se, ao contrário, mobilizar empatia, serenidade e atenção, ainda que as

emoções reais estejam em conflito com essa expectativa. A gestão dessas expressões, contínua e silenciosa, consome energia psíquica de forma cumulativa.

Nessa ótica, Hochschild (2012) chama este processo de transmutação do sentimento: a reorganização dos afetos como parte do produto do trabalho. O sorriso deixa de ser gesto espontâneo e passa a ser parte do uniforme; o cuidado, uma obrigação; o escutar, uma exigência técnica. Essa transmutação esvazia o significado original das emoções, afetando o julgamento moral, o senso de autenticidade e a autoimagem profissional. Trabalhar em DEAM significa não apenas representar sentimentos, mas as emoções de cada policial são colonizadas pelas exigências da função.

Hochschild (2012) distingue dois modos fundamentais de atuação emocional: o *surface acting*, ou atuação superficial, e o *deep acting*, ou atuação profunda. Na atuação superficial, simula-se um sentimento que não se está de fato experimentando. Já na atuação profunda, envolve esforço para modificar internamente o que se sente, de forma que a emoção expressa seja genuinamente vivida.

A partir do conceito de trabalho emocional de Hochschild (2012), é possível traçar aproximações e distinções relevantes com a perspectiva dramaturgicista de Goffman (2007), sobretudo quando aplicadas ao cotidiano das DEAMs. O autor entende a interação social como uma encenação estratégica na qual os sujeitos gerenciam suas impressões para manter a definição desejada da situação. Nessa lógica, policiais civis constroem uma *persona* profissional que equilibra empatia e autoridade, ajustando-se às expectativas de vítimas, suspeitos e superiores. A autora, por sua vez, amplia essa análise de Goffman (2007) ao enfatizar que, nas instituições, o gerenciamento emocional não é apenas performativo, mas normativamente exigido: trata-se de induzir sentimentos nos outros por meio de uma gestão consciente dos próprios afetos, convertendo emoções em parte do serviço prestado. Enquanto Goffman (2007) analisa a performance emocional pela superfície da interação — com foco no manejo da aparência e na distinção entre palco (*front stage*) e bastidores (*back stage*)¹³ —, Hochschild (2012) avança ao explorar a internalização das emoções e seus custos subjetivos. Ela introduz o conceito de trabalho emocional para destacar que, muitas vezes, não se trata apenas de simular sentimentos (*surface acting*), mas de induzi-los internamente (*deep acting*), o que pode gerar dissonância afetiva, desgaste psíquico e perda da auten-

¹³ No *front stage*, as/os profissionais desempenham papéis públicos, seguindo um roteiro normativo de comportamento e emoção — uma performance profissional de acolhimento e autoridade. Já no *back stage*, fora da cena institucional, essas mesmas pessoas podem entrar em colapso, exibir cansaço, frustração e sofrimento psíquico (GOFFMAN, E. **The presentation of self in everyday life**. Repred. London: Penguin Books, 2007).

ticidade. Hochschild (2012) critica Goffman (2007) por negligenciar a dimensão estrutural do controle emocional, especialmente os efeitos institucionais e políticos da comercialização dos afetos, tornando visível o modo como esse processo de disciplinamento emocional impacta a subjetividade e a saúde das/os servidoras/es.

A perspectiva dramaturgica de Goffman (2007) e a análise do trabalho emocional desenvolvida por Hochschild (2012) compreendem a vida social como um conjunto de performances estratégicas, nas quais as pessoas gerenciam impressões e emoções para se adequarem a expectativas normativas. Seus enfoques destacam o caráter situacional e dinâmico das interações sociais, enfatizando como as pessoas adaptam continuamente suas condutas aos contextos em que estão inseridas. Nessa abordagem, as normas funcionam como referenciais para ações conscientes ou internalizadas, seja na manutenção de fachadas (Goffman, 2007), seja na regulação de afetos (Hochschild, 2012).

Embora reconheçam que existem limites impostos por normas sociais, organizacionais e institucionais (como gênero, poder, linguagem), Goffman (2007) e Hochschild (2012) enfatizam a agência¹⁴ dos sujeitos na reprodução ou subversão de papéis sociais — foco que, segundo Butler (2019), pode invisibilizar os mecanismos prévios que tornam essas performances inteligíveis e possíveis. Esses mecanismos são os processos constitutivos que formam o próprio sujeito: normas de gênero, linguagem, regimes de poder que operam antes e além da consciência individual. Assim, em vez de assumir que a pessoa performa livremente dentro de normas, Butler (2019) propõe que o sujeito já é produzido por essas normas, de modo que a performance não é apenas uma escolha, mas uma repetição forçada do que já foi normativamente instituído como inteligível e reconhecível socialmente.

Como adverte Butler (2019), é preciso deslocar o olhar das estratégias de ação para os regimes de poder que moldam previamente as condições de possibilidade da ação. Se Goffman (2007) e Hochschild (2012) iluminam os “como” da encenação social, a teoria da performatividade proposta por Butler (2019) desvela os “porquês” de sua eficácia simbólica. Para ela, as normas não apenas orientam a conduta, mas a constituem: são dispositivos (Foucault, 2021a) produtivos que precedem e excedem a consciência individual, materializando-se

¹⁴ Butler define *agência* não como um atributo inerente ao sujeito ou como um ato livre e soberano de um sujeito autônomo, mas como um efeito das próprias estruturas de poder que parecem limitá-la. Ela emerge na possibilidade de repetir, deslocar ou ressignificar as normas que constituem o sujeito, sempre dentro dos limites impostos por essas estruturas. Assim, tanto a conformação quanto a subversão dos papéis sociais são condicionadas pelas estruturas de poder que as tornam possíveis (BUTLER, J. **Problemas de gênero: feminismo e subversão da identidade**. Civilização Brasileira, 2019).

na reiteração compulsória de práticas corporais e linguísticas. Essa inflexão teórica desloca a análise da *práxis* situada (o fazer performativo) para uma ontologia social (o ser performativamente constituído), evidenciando que a própria capacidade de “gerenciar impressões” ou “regular emoções” depende de sujeitos já interpelados – e materialmente constituídos – por regimes normativos de gênero, classe e raça.

A sobreposição entre as dinâmicas de performatividade de gênero (Butler, 2019) e a gestão institucional das emoções (Hochschild, 2012) nas DEAMs configura-se como um dispositivo de gênero – retomando Foucault (2021a) em sua noção de *dispositivo* como rede heterogênea de elementos discursivos (protocolos, normativas) e não discursivos (arquitetura, gestualidades) que atuam de forma estratégica na produção de subjetividades. No caso analisado, tal dispositivo opera na construção de subjetividades policiais femininas, articulando normas de gênero a técnicas disciplinares que reforçam o funcionamento institucional.

Na intersecção entre Hochschild (2012), Goffman (2007), Butler (2019) e Foucault (2021a), o trabalho emocional nas DEAMs se revela como um processo de disciplinamento do afeto e de performatização compulsória de uma feminilidade funcional. As servidoras devem ser ao mesmo tempo técnicas, acolhedoras, equilibradas e resilientes. Devem administrar suas emoções como parte do serviço, mesmo quando esse gerenciamento as adocece. E devem fazê-lo em silêncio, pois a exposição das emoções ou da fragilidade tende a ser lida como descompasso, falha profissional ou ameaça à imagem de neutralidade exigida pela instituição.

Diante da ausência de políticas institucionais de cuidado, muitas/os profissionais desenvolvem mecanismos de defesa: dessensibilização, cinismo ou afastamento emocional (Maple; Keibell, 2021). Essas estratégias buscam proteger o *self* das contradições impostas pela função, mas também reforçam o isolamento psíquico e o esvaziamento do vínculo com a prática.

Estudos internacionais confirmam que o trabalho emocional sustentado sem suporte institucional resulta em quadros de burnout, sofrimento ético e desengajamento ocupacional (Bakker; Heuven, 2006; Van Gelderen *et al.*, 2007). Nas DEAMs, essa dinâmica é agravada pela precariedade estrutural, pela violência institucional e pela desvalorização simbólica da unidade (Souza; Cortez, 2014). A polícia não reconhece o trabalho emocional como trabalho legítimo — e, por isso, não oferece suporte para os seus efeitos colaterais.

Ao analisar a função policial nas DEAMs como atravessada por performances emocionais e de gênero impostas pela organização, compreende-se que o sofrimento psíquico não é

um subproduto, mas um elemento constitutivo da prática. A ausência de reconhecimento e de espaços de escuta institucional reforça a naturalização do adoecimento. O trabalho emocional, quando não acolhido e elaborado, torna-se fonte de patologia e fator de risco à saúde mental. O adoecimento, nesse caso, é produzido na fissura entre a norma que organiza a performance e a impossibilidade de habitá-la plenamente.

A dinâmica analisada, longe de constituir mera contingência, configura o terreno fértil para o surgimento do sofrimento ético (Dejours, 1998), no qual a impossibilidade de reconhecer a violência institucional transforma a dor em patologia individual — tema que exploraremos a seguir. Sua proposta permite compreender como a falta de reconhecimento simbólico do sofrimento transforma a dor legítima em patologia, e como a negação institucional da subjetividade das/os profissionais contribui para o esgarçamento do vínculo com o trabalho, produzindo cinismo, isolamento e, em casos extremos, a desistência da carreira.

3.5 Consequência do trabalho em DEAM e trabalho emocional: Sofrimento psíquico e adoecimento institucional.

As dinâmicas analisadas na seção anterior evidenciaram como o trabalho emocional, ao ser normativamente exigido e invisibilizado, opera como dispositivo de disciplinamento institucional generificado, produzindo performances afetivas compulsórias no cotidiano das DEAMs. Nesta seção, deslocamos o foco para as consequências psicossociais dessa configuração sobre a saúde mental das/os profissionais, articulando os aportes da psicodinâmica do trabalho com os estudos sobre sofrimento ético e reconhecimento simbólico (Dejours, 2021). A tensão entre a expectativa de empatia constante e a ausência de políticas institucionais de cuidado não apenas aprofunda o desgaste emocional, mas estrutura formas específicas de adoecimento institucionalizado. A análise que se segue busca, portanto, compreender como as exigências performativas de gênero e os limites materiais do trabalho policial especializado se traduzem em sintomas, silenciamentos e rupturas subjetivas — processo que fundamenta e orienta a pesquisa empírica que será apresentada no capítulo seguinte.

A naturalização do trabalho emocional como "dom feminino", crítica central de Butler (2019) em sua análise da performatividade de gênero, opera como mecanismo de exploração institucional. Quando o acolhimento é compreendido como atributo inato e não como competência profissional, sua dimensão laboral é ofuscada - processo que, segundo Dejours

(1998), converte o sofrimento legítimo em vergonha subjetiva, deslocando-o da esfera coletiva para a interiorização individualizada. Essa dinâmica é agravada pela posição marginal das DEAMs no campo policial, frequentemente desvalorizadas (Nunes, 2012), o que reforça a desqualificação simbólica tanto das vítimas atendidas quanto das próprias profissionais. A interseccionalidade, nos termos de Crenshaw (1991), revela como marcadores de raça e classe aprofundam essas assimetrias: servidoras negras e periféricas enfrentam a naturalização adicional de estereótipos sobre "resistência ao sofrimento", invisibilizando os processos institucionais de adoecimento.

A exposição contínua a situações traumáticas, sem adequados mecanismos de proteção, conduz à vivência de sofrimento que, segundo Dejours (1998), pode assumir formas criadoras ou patogênicas. No primeiro caso, implica possibilidade de transformação e sentido; no segundo, quando a simbolização e a cooperação são impedidas, o sofrimento degenera em adoecimento. Essa distinção ajuda a compreender como o silêncio institucional bloqueia a ressignificação subjetiva e transforma o sofrimento em desgaste psíquico crônico, mascarando contradições estruturais.

As estratégias defensivas que visam preservar a saúde mental podem se tornar mecanismos de anestesia afetiva, favorecendo a dessensibilização (Hochschild, 2012) e impedindo a comunicação do sofrimento. A despersonalização e a alienação são efeitos típicos desse processo. Para Dejours (2021), a despersonalização é um mecanismo de defesa que consiste na suspensão dos afetos e na perda da empatia como forma de suportar a dor psíquica diante de situações-limite, sendo comum em contextos de sobrecarga emocional. Já a alienação, segundo o referido autor, refere-se a uma cisão mais profunda entre o sujeito e o sentido de sua atividade — é quando o trabalho deixa de ser vivido como expressão de si e passa a ser executado de forma mecânica ou subordinada a normas desumanizantes, comprometendo a identidade. Como destaca o aludido autor, esses mecanismos são ativados quando as exigências institucionais exigem o silenciamento da dor, podendo resultar em normopatias¹⁵ ou descompensações mais severas. Tais efeitos psíquicos, ao serem interpretados como “endurecimento necessário” nas DEAMs, acabam normalizando a violência simbólica institucionalizada.

¹⁵ O termo "normopatia" foi cunhado para descrever uma condição psíquica em que pessoas aderem rigidamente a normas sociais, reprimindo emoções e subjetividade em favor de uma adaptação excessiva às expectativas externas (BOLLAS, C. **The Shadow of the Object: Psychoanalysis of the Unthought Known**. London: Free Association Books, 1987). Nas DEAMs, a normopatia se manifesta quando policiais internalizam a exigência de desempenho emocional contínuo (ex.: empatia compulsória) como "parte do trabalho", negando seu próprio desgaste. Essa dinâmica é agravada pela naturalização de estereótipos de gênero (Butler, 2019), que transformam o cuidado em obrigação invisível.

Essa análise dialoga com Goffman (2007) em sua conceituação da "dramaturgia social": exige-se de tais policiais que mantenham uma "fachada" de equilíbrio emocional, enquanto internamente lidam com o desgaste acumulado. A ausência de reconhecimento institucional, que Honneth (2011) associa à impossibilidade de construção identitária positiva, fecha o círculo vicioso: o sofrimento, não validado, transforma-se em patologia individual (Dejours, 1998). Esse reconhecimento, segundo Dejours (1998), é mais do que um gesto simbólico: ele constitui a base da identidade e, portanto, da saúde mental no trabalho. Quando o investimento afetivo, a angústia e o esforço intelectual empregados no atendimento são desvalorizados ou ignorados, instala-se uma vivência de injustiça que rompe o nexo entre trabalho e subjetivação, gerando sensação de futilidade e indignidade.

A "banalização da injustiça social", conceito central em Dejours (1998), deve ser entendida não apenas como um efeito da rotina institucional, mas como um dispositivo de silenciamento ético. Trata-se da perda progressiva da capacidade de indignação diante do sofrimento próprio e alheio, processo que ressoa com a "banalidade do mal" (Arendt, 2021). Nesse cenário, a injustiça deixa de ser percebida como tal, e a negação do sofrimento alheio torna-se parte do funcionamento 'normal' das instituições, instaurando um *ethos* de indiferença que bloqueia a solidariedade e o reconhecimento. Como analisa Butler (2014), configura-se uma forma de "violência da precariedade"¹⁶ institucionalizada marcada pela falha em proteger vidas já vulneráveis, naturalizando sua dor como "inevitável".

As estratégias defensivas individuais, analisadas por Lazarus e Folkman (1984) como formas de *coping*¹⁷, mostram-se insuficientes frente às causas estruturais do adoecimento. Maple e Kebell (2021) demonstram como o distanciamento emocional, embora reduza temporariamente o estresse, compromete a qualidade do atendimento e a saúde mental a longo prazo. Segundo Dejours (1998), tais estratégias defensivas individuais se voltam contra a própria pessoa, contribuindo para a reprodução de dinâmicas de isolamento e desengajamento no ambiente de trabalho.

¹⁶ Butler discute como certas vidas são sistematicamente expostas à violência e ao abandono por estruturas políticas e econômicas que negam seu sofrimento. A autora argumenta que a recusa em reconhecer certas vidas como "passíveis de luto" (*grievable*) é uma forma de violência, pois legitima a negligência estatal e social (BUTLER, J. **Quadros de guerra: quando a vida é passível de luto?** : Civilização Brasileira, 2014).

¹⁷ *Coping* refere-se aos esforços cognitivos e comportamentais, em constante modificação, empregados pelo indivíduo para lidar com demandas internas ou externas avaliadas como excessivas ou superiores à sua capacidade de enfrentamento. O *coping* é classificado em duas formas principais: *coping* focado no problema, que busca modificar a fonte do estresse, e *coping* focado na emoção, que visa regular as respostas emocionais diante da situação estressora (LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, Appraisal, and Coping**. New York: Springer Publishing Company, 1984).

A literatura internacional oferece alternativas relevantes. Horwitz *et al.* (2011) destacam a importância de grupos de reflexão para processamento coletivo do trauma, ideia que ressoa com a proposta de Dejours (1998) de "espaços transicionais" no trabalho. Taylor, Ricciardelli e Spencer (2024) acrescentam a necessidade de políticas específicas para profissões emocionalmente demandantes, enquanto Bozga, McDowall e Brown (2020) enfatizam o papel protetor do reconhecimento institucional.

A superação do paradigma atual exige reconhecer que a organização do trabalho atua como correia de transmissão de uma vontade externa, bloqueando a autonomia e a simbolização dos sujeitos (Dejours, 2021). Nesse processo, a despersonalização — entendida como afastamento da própria experiência e normalização do sofrimento — emerge como forma de defesa frente à violência institucional. Ao serem normalizadas tais “adaptações”, o ciclo de adoecimento é reforçado. Como concluem Domínguez Ruiz, Rué e Jubany (2023b), a transformação efetiva só ocorrerá quando o sofrimento for compreendido não como falha individual, mas como sintoma de contradições estruturais no modelo de segurança pública.

A análise teórica desenvolvida neste capítulo permitiu evidenciar que o trabalho emocional exigido de policiais nas DEAMs, quando não reconhecido institucionalmente, converte-se em mecanismo de exploração simbólica e fonte persistente de sofrimento ético (Dejours, 1998). O referido sofrimento, longe de ser um desvio ou efeito colateral da função policial, emerge como sintoma de um modelo de segurança pública que desvaloriza o cuidado, silencia a dor e intensifica a precarização subjetiva sob o manto da vocação, podendo tal sofrimento se tornar patogênico quando não encontra espaço para elaboração coletiva, reconhecimento ou reinvenção subjetiva. Ao articular as contribuições de Butler (2014 e 2019), De Lauretis (2019), Hochschild (2012), Foucault (2020), Collins e Bilge (2020) e Dejours (1998, 2021), construiu-se um arcabouço conceitual que reposiciona a dimensão afetiva como eixo analítico central, deslocando a escuta das pessoas entrevistadas de uma posição periférica para o centro da crítica institucional.

Para explicitar os vínculos entre os referenciais teóricos mobilizados e suas possíveis aplicações analíticas na leitura das entrevistas, apresenta-se a seguir uma tabela comparativa. Ela sistematiza os conceitos centrais, seus desdobramentos interpretativos e a forma como serão instrumentalizados na análise qualitativa. Mais do que um recurso didático, trata-se de um dispositivo metodológico que reforça a coerência entre teoria e empiria e orienta a escuta crítica das narrativas de sofrimento, resistência e desvalorização no interior das DEAMs.

Quadro 2: Quadro 2: Referencial teórico aplicado à pesquisa de campo

Autor (a)	Categoria Teórica	Conceito Analítico	Aplicação na Pesquisa
De Lauretis (2019)	Gênero como tecnologia	Dupla consciência feminista	Conflito entre identidade profissional e papéis de gênero atribuídos
Butler (2019)	Performatividade de gênero	Reiteração normativa e coerção performativa	Exigência de empatia/cuidado como critério tácito para o exercício da função de mulheres policiais
Bento (2002), Carneiro (2022), Collins e Bilge (2020) e Schuman (2013).	Interseccionalidade, Branquitude e Racismo Estrutural.	Eixos de opressão interdependentes, norma branca universal e epistemicídio.	Policiais não brancas são duplamente afetadas por marcadores de gênero, raça e classe. O Racismo Estrutural (Branquitude) estabelece o padrão branco como norma (invisível e universal), que desqualifica o conhecimento situado (experiência) das policiais racializadas e as expõe ao Epistemicídio institucional. Isso intensifica a sobrecarga emocional e a invisibilidade do trabalho afetivo nas DEAMs.
Foucault (2020)	Dispositivo de poder	Disciplina e normatização	Organização da DEAM como tecnologia de governo do corpo e das emoções
Hochschild (2012)	Trabalho emocional	<i>Surface/Deep Acting</i>	Regulação afetiva no acolhimento e impacto do contato reiterado com o trauma
Dejours (2021)	Sofrimento ético vs. patogênico	Reconhecimento invisibilidade do sofrimento	Adoecimento relacionado à negação institucional da carga emocional do trabalho

Fonte: Elaboração Própria.

Esses conceitos serão ativados, no capítulo seguinte, como operadores analíticos capazes de interpretar os modos como gênero, afeto, disciplina e reconhecimento estruturam, tensionam e atravessam as práticas e vivências de policiais civis maranhenses que atuam em DEAMs.

4 DELEGACIA ESPECIALIZADA NO ATENDIMENTO À MULHER: O MOINHO DA SUBJETIVIDADE

4.1 Introdução

O presente capítulo aborda os resultados da pesquisa de campo realizada com policiais civis do estado do Maranhão. Esta pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, visando compreender as consequências psicossociais do atendimento realizado por policiais civis em DEAMs. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo e, de acordo com Gil (2010), a pesquisa exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema, enquanto a descritiva tem como finalidade detalhar as características de determinada população ou fenômeno. As aludidas estratégias permitiram mapear dimensões relevantes do impacto na saúde física e emocional de policiais que atuam em DEAMs em razão do trabalho desempenhado, contribuindo para a obtenção de diagnósticos e para a indicação de propostas de intervenção institucional.

A escolha da abordagem qualitativa foi em razão de sua adequação para melhor captar percepções, sentidos e vivências das/os participantes, em especial no que pertine a aspectos subjetivos relacionados às condições de trabalho, qualidade de vida, saúde e relações de gênero. De acordo com Minayo (2021), a referida abordagem possibilita compreender os sentidos atribuídos pelos sujeitos em contextos sociais concretos, revelando-se particularmente adequada para a análise de fenômenos marcados pela complexidade e por múltiplas intersecções.

Trata-se de uma pesquisa aplicada, uma vez que busca produzir conhecimentos teóricos e empíricos com aplicabilidade imediata na formulação de políticas públicas e na melhoria das condições institucionais que impactam a saúde e a qualidade de vida de policiais civis que atuam em DEAMs; conforme destaca Gil (2010), esse tipo de investigação visa à resolução de problemas concretos e à orientação de ações práticas em horizontes de curto e médio prazo.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, conduzidas por formulário online e compostas por questões discursivas, voltadas à exploração aprofundada das percepções e experiências individuais de policiais civis.

A entrevista semiestruturada é especialmente útil em pesquisas que buscam compreender significados, pois permite à entrevistadora adaptar-se às respostas da/o participante para aprofundar aspectos relevantes (Flick, 2009).

As entrevistas foram realizadas remotamente, conforme a disponibilidade de cada participante. Nenhuma pessoa que participou da pesquisa foi identificada e, apenas trechos considerados pertinentes à pesquisa foram transcritos, sempre preservando o anonimato das pessoas entrevistadas, para tanto, utilizou-se o nome de militantes feministas para substituir o nome de cada participante.

Não foi utilizado *software* de Inteligência Artificial para a análise de dados, pois se objetivou reduzir o risco de vazamento das informações, bem como, não alimentar dados de *bigdata* de grandes empresas com informações personalíssimas.

O universo desta pesquisa compreendeu mulheres e homens policiais civis com experiência acima de 6 anos em DEAMs do Maranhão. A investigação teve como objetivo compreender, por meio de uma abordagem qualitativa e interseccional, os desafios, experiências e adoecimentos vivenciados por policiais civis no cotidiano de sua atuação, considerando as dinâmicas institucionais, sociais e de gênero que atravessam suas trajetórias dentro da Polícia Civil.

A presente pesquisa não buscou representatividade estatística do efetivo total de servidores lotados em DEAMs, mas sim uma análise aprofundada, com enfoque qualitativo, a partir de um recorte empírico deliberadamente selecionado.

A previsão inicial contava com o universo de 10 Delegadas (DPC), 10 investigadoras/es (IPC) e 10 escritãs/es (EPC), escolhidas/os com base no critério de experiência superior a 6 anos em DEAMs. As unidades selecionadas foram Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher do interior do Maranhão e da capital, São Luís.

A amostragem adotada foi intencional e não probabilística, composta por policiais civis de ambos os sexos, selecionadas/os a partir de critérios definidos de inclusão e exclusão. O número de participantes foi estimado com base no princípio da saturação teórica, conforme proposto por Minayo (2021), segundo o qual a coleta de dados foi encerrada na 19ª pessoa entrevistada, ocasião em que os relatos passaram a apresentar repetição temática, sem surgimento de novos elementos analíticos. A escolha desse quantitativo visou assegurar diversidade de narrativas, sem comprometer a profundidade interpretativa que caracteriza os estudos qualitativos.

A seleção das pessoas participantes levou em consideração, na medida do possível, a heterogeneidade de perfis e marcadores sociais da diferença, como gênero (15,8% são homens e 84,2% são mulheres), sexualidade (5,3% se declararam homossexuais e 94,7% são heterossexuais), faixa etária (as pessoas participantes da pesquisa têm entre 35 e 68 anos), tempo de serviço em DEAM (as pessoas entrevistadas possuem entre 6 e 34 anos de experiência na unidade especializada), cargo (36,8% são DPCs, 26,31% são EPCs e 36,8% são IPCs), formação acadêmica (57,9% possuem nível superior completo, 36,8% possuem pós-graduação e apenas 5,3% não possuem ensino superior completo), maternidade/paternidade (68,4% têm filhas/os) e pertencimento étnico-racial (68,4% das pessoas entrevistadas se declararam afrodescendentes ou pardas e 31,6% se declararam brancas).

A pesquisa fundamentou-se na perspectiva da interseccionalidade, conforme proposta por Collins e Bilge (2019), a qual sustenta que categorias como raça, gênero, classe, sexualidade e nacionalidade não operam de forma isolada. Ao contrário, se entrelaçam e se reforçam mutuamente, especialmente na vida das mulheres negras (Davis, 2016).

Dessa forma, o estudo buscou não apenas dar visibilidade ao sofrimento decorrente da atuação de policiais em DEAMs, mas identificar especificamente o que causou o adoecimento de acordo com a ótica da pessoa entrevistada, além disso objetivou também contribuir para a elaboração de políticas institucionais que visem minimizar os impactos psicossociais desta atividade, abrindo espaços para dialogar sobre o adoecimento laboral e reconhecer a complexidade da função.

Os dados empíricos provenientes das entrevistas semiestruturadas foram examinados por meio da Análise de Discurso, segundo a definição de Orlandi (2001), tal técnica parte do pressuposto de que todo discurso é atravessado por ideologia e sujeito à historicidade, sendo a linguagem um espaço de construção de sentidos que não se reduz à intencionalidade do falante. Essa técnica metodológica permite compreender como os sentidos são produzidos nas falas dos sujeitos a partir de seus lugares de enunciação, das formações discursivas que os atravessam e das condições sociais que estruturam o dizer. Assim, o discurso não é tomado como mero reflexo de uma realidade objetiva, mas como construção simbólica que revela e constitui modos de subjetivação e de organização do mundo social.

A aplicação da Análise de Discurso nesta pesquisa se justifica pelo objetivo de investigar como policiais de DEAMs produzem sentidos sobre sua experiência laboral e os impactos psicossociais dela decorrentes. Ao analisar as entrevistas com base nessa técnica, foi pos-

sível captar não apenas os conteúdos explícitos das falas, mas também os silenciamentos, os deslocamentos de sentido e os efeitos de subjetivação que atravessam esses relatos. Isso foi crucial para compreender como esses sujeitos significam o sofrimento psíquico, o adoecimento e a exposição à violência de forma reiterada no exercício da função pública.

Além disso, a Análise de Discurso permitiu situar essas falas no interior de um campo discursivo mais amplo que envolve representações sociais sobre o trabalho policial, o gênero, o cuidado e a institucionalidade do Estado. Assim, ela ofereceu ferramentas para problematizar os modos pelos quais as/os policiais negociam identidades profissionais e lidam com a tensão entre o ideal de polícia e a prática cotidiana em um contexto marcado por vulnerabilidades institucionais. A escolha dessa abordagem, portanto, não apenas enriqueceu a análise qualitativa das entrevistas, como se alinhou com a proposta crítica e interpretativa da pesquisa.

4.2 Gênero como destino profissional: a falta de escolha de lotação e a ausência de capacitação

Os resultados da pesquisa de campo nesta seção descritos sugerem que o gênero funciona como o critério tácito dominante de distribuição de funções e expectativas nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs).

A análise dos dados revela dois fatos interligados: primeiro, 13 das 19 pessoas respondentes afirmaram não ter tido possibilidade de escolha de lotação, sendo designadas compulsoriamente para a DEAM; segundo, todas as pessoas entrevistadas afirmaram não ter recebido qualquer capacitação prévia para lidar com os atendimentos dessa unidade especializada.

Esses achados iniciais dialogam com a análise de Butler (2019) sobre a performatividade de gênero: a instituição opera pela repetição de normas que atribuem às mulheres determinadas competências como se fossem inatas, transformando atributos socialmente construídos — empatia, acolhimento, sensibilidade — em pré-requisitos tácitos para o exercício profissional.

Para além do gênero, o arcabouço do Feminismo Interseccional (Crenshaw, 1991; Collins; Bilge, 2020) exige que o fenômeno seja analisado a partir do cruzamento com os demais marcadores sociais da diferença presentes no campo: raça/etnia, classe profissional (cargos) e idade/tempo de serviço. Este procedimento metodológico é crucial para identificar se a

experiência de precarização institucional é vivida de forma diferenciada, intensificada ou mitigada por esses marcadores.

Entretanto, ao desagregar a percepção da 'falta de escolha' e da 'ausência de capacitação' pelos marcadores raça/etnia (Parda, Preta, Branca) e classe profissional (Delegada, Escrivã/o e Investigador/a), os dados da pesquisa indicaram uma homogeneidade de respostas. A experiência de ter o gênero como critério de lotação e de sentir um despreparo institucional é compartilhada por policiais, independentemente de sua identidade racial ou posição hierárquica.

Este achado sugere que, no que tange à estrutura burocrática de alocação e à omissão institucional de treinamento, o sistema atua de modo universalizante. A rigidez da imposição de lotação por gênero age como um fator primário que homogeneiza a experiência inicial de precarização. A desvalorização do trabalho da DEAM – e o ônus emocional a ele associado – é um fator institucional sistêmico que permeia toda a hierarquia, fazendo com que o gênero se sobreponha aos demais marcadores neste ponto específico da carreira.

A ausência de capacitação específica e a imposição de lotação compulsória para mulheres policiais revelam o funcionamento do que De Lauretis (2019) denomina tecnologias de gênero, dispositivos que naturalizam papéis sociais e produzem hierarquias simbólicas. As DEAMs seguem um modelo de atuação baseado na presunção de que as mulheres policiais possuem habilidades “naturais” para lidar com vítimas, como se acolhimento e escuta não fossem práticas que exigem qualificação.

Essa presunção gera um estigma sobre a qualidade do trabalho. A entrevistada Malala Yousafzai afirmou: *A polícia civil do Maranhão atua de forma a repassar a ideia ultrapassada, exemplificando: parece que combater a violência contra a mulher não exige investigação séria*, percepção tida por mais 05 pessoas entrevistadas.

A fala da entrevistada Marielle Franco ilustra o que outras 06 pessoas entrevistadas revelaram: *Parece que as mulheres só servem para trabalhar na delegacia da mulher e não é assim*. Ao presumir que basta “ser mulher” para estar apta a atuar em contextos de violência de gênero, a gestão desloca para o plano da essência o que deveria ser competência construída e validada, negligenciando a necessidade de preparo técnico e suporte psicológico, fatores essenciais para lidar com situações de extrema complexidade emocional e jurídica. A entrevistada Dandara resgatou na memória:

Eu não tive a chance de escolher minha lotação, mas o que chamou a atenção de todos foi a *zero um* do concurso¹⁸ da minha época não querer ir para a DEAM e não ter a possibilidade de escolher a sua lotação. Ela viu homens que fizeram uma pontuação pior que a dela escolher todas as opções de lotação que ela queria e ela foi designada para uma DEAM só por ser mulher.

Nesse contexto, a análise de Scott (1996) sobre o paradoxo da diferença mostra-se central: ao criar políticas específicas para mulheres com base na suposição de que elas seriam mais aptas ao cuidado, o Estado acaba reforçando os estereótipos de gênero que afirma combater. Como destaca Saffioti (2004), essa associação entre feminilidade e cuidado impõe custos altos às profissionais, que se veem sobrecarregadas com um trabalho emocional invisível, não reconhecido e pouco valorizado, perpetuando uma lógica institucional que naturaliza desigualdades e inviabiliza o pleno desenvolvimento profissional das servidoras.

As entrevistas reforçam que as mulheres policiais não estão nas DEAMs por escolha, mas por imposição de uma lógica organizacional generificada. Ao assumir que “ser mulher” equivale a “saber lidar com mulheres”, a instituição invisibiliza as especificidades técnicas da atuação, reduzindo o trabalho especializado ao cumprimento de um papel socialmente atribuído.

Como analisa Butler (2019), essa expectativa opera como uma forma de performatividade compulsória, na qual as servidoras são convocadas a reiterar performances emocionais de feminilidade — acolhimento, paciência, empatia — sob pena de sanções simbólicas e/ou profissionais em virtude de fissuras da performatividade. Essa exigência, no entanto, é atravessada por uma contradição fundamental: embora se espere delas um alto investimento emocional, esse trabalho permanece invisível na hierarquia institucional, não sendo reconhecido nem recompensado.

A ausência de capacitação específica, portanto, não é um acidente administrativo, mas um efeito direto da hierarquia simbólica que organiza a atuação das DEAMs na estrutura policial. Conforme analisa Hochschild (2012), ao pressupor que mulheres já possuem naturalmente as competências emocionais necessárias, a instituição transfere para o plano individual a responsabilidade de gerir afetos e lidar com o sofrimento alheio, sem oferecer treinamento, suporte ou reconhecimento institucional.

¹⁸ Na linguagem policial, *zero um* se refere à pessoa que ocupa a posição de maior autoridade ou responsabilidade em uma equipe ou unidade policial. *In casu*, a entrevistada quis dizer que a primeira colocada no concurso de delegada foi uma mulher.

Esse cenário gera o que Dejours (2021) conceitua como sofrimento ético: a ruptura entre o investimento subjetivo na atividade e a ausência de validação simbólica, produzindo esgotamento emocional e adoecimento psíquico. Diferentemente do que ocorre em outras unidades especializadas, como a Delegacia de Homicídios, onde o conhecimento técnico é valorizado, nas DEAMs o atendimento é frequentemente aprendido na prática, a partir de tentativas, erros e improvisações. Essa negligência institucional desqualifica o caráter complexo do atendimento à violência de gênero e amplia a precarização da experiência profissional das servidoras.

No contexto das DEAMs, a fala da entrevistada Antonieta de Barros evidencia com clareza o mecanismo pelo qual o gênero estrutura não apenas a distribuição de lotações, mas também as expectativas institucionais sobre o desempenho profissional. Ao afirmar que *os policiais lotados na delegacia da mulher são considerados profissionais que só entendem de procedimentos relacionados especificamente com as mulheres e não têm competência para outras atribuições policiais*, a referida entrevistada traduz uma percepção compartilhada por outras seis pessoas entrevistadas, revelando que esse estigma não é isolado, mas parte de uma lógica organizacional.

Tal lógica naturaliza que mulheres sejam “mais aptas” ao acolhimento e à escuta, convertendo competências socialmente construídas em atributos supostamente inatos e, com isso, invisibiliza o caráter técnico e especializado do trabalho desenvolvido nessas unidades. Essa violência simbólica manifesta-se de forma dupla: primeiro, na imposição de papéis institucionais generificados, que confinam as servidoras a funções vistas como “femininas”; segundo, na recusa de reconhecer a autoridade e a complexidade de uma atuação que exige alto grau de preparo emocional e jurídico. Ao transferir às DEAMs a responsabilidade pelo enfrentamento da violência contra a mulher sem prover os recursos materiais, técnicos e simbólicos necessários, o Estado reforça um quadro de precarização institucional que limita trajetórias e desqualifica saberes.

Por fim, os dados da pesquisa e os referenciais teóricos convergem para revelar uma violência institucional que estrutura as condições de trabalho nas DEAMs, disciplinando corpos e regulando trajetórias profissionais. Como aponta Foucault (2021a), essas práticas podem ser interpretadas como efeitos de dispositivos de normalização, que ao mesmo tempo em que legitimam as DEAMs como espaços de enfrentamento à violência, reproduzem as hierarquias que pretendem combater.

Ao articular Butler (2019), De Lauretis (2019) e Scott (1996), torna-se evidente que a política institucional, ao naturalizar a associação entre gênero e cuidado, define previamente quais papéis são atribuídos às policiais, quais saberes são reconhecidos e quais emoções podem ser expressas. A ausência de capacitação prévia e a imposição de lotações compulsórias revelam não apenas a desvalorização do trabalho especializado, mas também uma forma de governabilidade que, sob a aparência de proteção, perpetua os mesmos mecanismos de desigualdade que sustentam a violência estrutural.

Assim, compreender a organização do trabalho nas DEAMs implica desvelar não apenas os impactos psicossociais sobre as servidoras, mas também os limites de um modelo estatal que, ao se apresentar como emancipatório, reafirma normas que subordinam e silenciam. As seções seguintes aprofundarão o modo como os marcadores de raça/etnia, classe e idade/tempo de serviço atuam como eixos de intensificação ou mitigação do sofrimento ético e da dupla vulnerabilidade, cujos efeitos a estrutura de lotação, por si só, não conseguiu capturar.

4.3 Autoridade tensionada: autonomia da vítima, burocracia do sistema de justiça e sentimento de frustração

Outro resultado importante obtido com a pesquisa revela que 18 de 19 pessoas entrevistadas sentem frustração em razão do trabalho desempenhado em DEAM. A entrevistada Bertha Lutz afirmou que:

A frustração muitas vezes vem da sensação de que, apesar dos nossos esforços, o sistema como um todo nem sempre funciona de forma eficiente. Há casos em que a vítima volta para o agressor por medo, dependência emocional ou financeira, e isso gera um sentimento de impotência. Também é frustrante ver medidas protetivas sendo descumpridas sem consequências imediatas, ou quando há demora no andamento processual, o que pode desestimular a vítima a seguir com a denúncia. São situações que testam nossa paciência.

Os resultados da pesquisa revelaram que a frustração vivida por policiais que atuam nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) decorre, principalmente, da tensão entre dois fatores: a burocracia do sistema criminal e o desejo recorrente das mulheres vulnerabilizadas de desistirem da investigação, muitas vezes por reatar vínculos afetivos com os agressores.

Conforme detalhado de forma minuciosa na seção 2.4 do segundo capítulo da presente dissertação, pesquisas nacionais e internacionais já evidenciaram que a reincidência em relacionamentos abusivos e a desistência de processos criminais, aliadas ao funcionamento lento e formalista das engrenagens judiciais, constituem fatores desmotivadores e causadores de frustração entre policiais (Silva; Bini, 2021; Johnson, 2004; Horwitz *et al.*, 2011; Richards *et al.*, 2021). Nesse contexto, o sentimento de “desempoderamento” relatado pelas pessoas entrevistadas não decorre de falhas individuais ou institucionais, mas de um arranjo jurídico que redistribui o poder entre diferentes participantes processuais.

A despeito da universalidade dessa frustração (18 de 19 pessoas entrevistadas), a lente do Feminismo Interseccional (Crenshaw, 1991) impõe o escrutínio sobre a distribuição diferenciada desse custo moral e psicossocial. A análise revela um fenômeno de modulação do sofrimento em que alguns marcadores operam pela homogeneidade, enquanto outros pela diferenciação no foco da insatisfação.

O exame rigoroso dos marcadores gênero e raça/etnia na amostra demonstrou uma notável homogeneidade na percepção das fontes estruturais de frustração. A ineficácia processual e a limitação da agência policial frente ao Judiciário e à autonomia da vítima configuram um problema sistêmico que atinge as/os profissionais de forma equânime, independentemente da identidade racial ou de gênero. O tempo de serviço também não alterou a fonte da frustração, embora as/os policiais com maior tempo na função reportem uma elaboração dessa dor marcada pelo cinismo ou distanciamento afetivo – mecanismos de defesa que indicam a cronificação do sofrimento ético.

Em contraste, o marcador classe profissional (cargo) funcionou como o eixo de diferenciação na natureza do sofrimento. A análise revelou uma heterogeneidade no foco da insatisfação: as delegadas (classe hierárquica superior) concentram sua frustração na morosidade e nos entraves do Poder Judiciário (limite à autoridade formal de comando), enquanto as/os escrivãs/ães e investigadoras/es (classes de base) direcionam seu sofrimento de modo mais agudo para a desistência da vítima (perda do investimento ético e emocional). Esta diferença sutil, porém crucial, atesta que o sofrimento ético emerge e se manifesta de maneira distinta na hierarquia, com os cargos de base suportando um custo maior ligado à ruptura do vínculo de acolhimento.

As duas situações que foram apontadas como causadoras de frustração indicam que a/o policial não consegue exercer a sua autoridade para solucionar a situação trazida pela mu-

lher em situação de violência, pois em uma situação o poder de decidir é do magistrado e na outra, é da própria mulher que comunica a ocorrência do crime.

Sob essa ótica, quando a/o policial percebe a sua atuação limitada, a frustração é sentida. Essa sensação de “retirada de autoridade” relatada pelas pessoas entrevistadas pode ser compreendida à luz de Arendt (2004), a qual entende que a distinção entre poder, violência e autoridade é crucial para compreender dinâmicas institucionais: enquanto a violência implica coação física e a autoridade se ancora em tradições ou estatutos reconhecidos, o poder é, sobretudo, relacional e emerge do agir conjunto. O poder não é um atributo fixo de um cargo ou função, mas um fenômeno que se atualiza na interação entre sujeitos, sustentado pela confiança e pelo reconhecimento coletivo. Isso significa que ele se dissipa quando os vínculos de cooperação se rompem ou quando a ação deixa de ser compartilhada, e se reforça quando há engajamento mútuo e coordenação de esforços.

Aplicado ao contexto das DEAMs, esse conceito evidencia que a autoridade policial não é anulada pela autonomia da vítima ou pela decisão judicial, mas redistribuída no interior de um sistema que pressupõe múltiplos centros de decisão e participação. A frustração relatada, portanto, reflete menos uma “perda” de poder do que a experiência subjetiva de atuar em um campo de poder descentralizado, no qual a eficácia depende do reconhecimento e da corresponsabilidade entre policiais, magistrados e mulheres atendidas. Nesse sentido, a entrevistada Ann Cotton afirmou:

A frustração ocorre diariamente, pois, quando uma vítima nos procura acreditando que sua situação será resolvida, ela sai somente com um BO registrado e, ao retornar para casa, se depara com o mesmo problema, pois, dependendo do caso, a polícia não poderá intervir, tendo que aguardar uma resposta do Judiciário.

À luz da noção foucaultiana de governamentalidade, a burocracia processual penal — usualmente concebida como entrave — revela-se menos como obstáculo e mais como uma tecnologia normativa que articula e distribui competências, regula condutas e estabiliza tensões no campo jurídico (Foucault, 2019). Em vez de significar um enfraquecimento da ação policial, as normas procedimentais funcionam como dispositivos de segurança que simultaneamente limitam e legitimam a atuação estatal, equilibrando a proteção de direitos fundamentais com a contenção do arbítrio e a prevenção de abusos.

Quando as/os policiais relatam que medidas protetivas, prisões preventivas ou providências urgentes dependem de uma decisão judicial sujeita a demora, evidencia-se que a auto-

ridade policial não opera sob um regime soberano, mas sim em um espaço de poder relacional, atravessado por instâncias múltiplas e complementarmente articuladas. O que aparece subjetivamente como “perda” de poder é, nesse sentido, o efeito de uma governamentalidade distribuída, em que o fluxo decisório se dispersa, negocia e reconfigura entre diferentes atores dotados de atribuições específicas.

Reconhecer esse arranjo permite ressignificar a frustração relatada: as restrições impostas à ação policial não constituem apenas limites, mas expressam o próprio princípio de legitimidade do sistema, ao inscrever a atuação das delegacias em uma racionalidade jurídica que se funda na corresponsabilidade e na regulação compartilhada do poder.

A entrevistada Rose Marie Muraro relatou que se sente frustrada, *pelo fato de a vítima desistir e se submeter a essa vida desumana de constante humilhação. Torna-se o nosso trabalho de conscientização inválido*. No mesmo sentido, Conceição Evaristo destaca que o comportamento da mulher vulnerabilizada é a maior dificuldade do trabalho: *Em um momento elas (as mulheres em situação de violência) querem tudo (referente ao procedimento policial) e, em outro, querem desistir porque já fizeram as pazes com o parceiro*.

A desistência da vítima de prosseguir com a investigação, embora reiterada fonte de insatisfação para as policiais, deve ser analisada sob uma perspectiva que privilegie a centralidade da autonomia da mulher no processo. O desafio, aqui, não reside apenas na eficácia investigativa, mas na prevenção de novas formas de revitimização institucional.

Como adverte Foucault (2021a), o poder não se restringe à esfera jurídica, mas atravessa corpos e subjetividades, conformando decisões que, à primeira vista, podem parecer contraditórias.

A escolha de manter ou encerrar a investigação não se explica por racionalidade estrita: envolve afetos, dependência econômica e/ou emocional, pressões sociais e subjetividades historicamente moldadas por normas de gênero. Retirar a possibilidade de agência da mulher em situação de violência em nome da “eficácia policial” seria, portanto, reforçar estruturas de silenciamento que o próprio sistema deveria combater. Respeitar a autonomia da vítima, mesmo quando sua decisão contraria o objetivo investigativo, significa, nesse sentido, ampliar o conceito de justiça, deslocando-o de uma lógica estritamente punitiva para uma lógica fundada na dignidade e na integridade das mulheres atendidas.

À luz dessa análise, a desistência das vítimas e os entraves burocráticos, ainda que reiteradas fontes de insatisfação, configuram-se menos como falhas pontuais do sistema e

mais como componentes estruturais de um campo de poder descentralizado que reconfigura a autoridade policial e tensiona a subjetividade profissional.

Mobilizando a psicodinâmica do trabalho de Dejours (2021), observa-se que o sofrimento ético emerge quando o investimento afetivo e moral despendido na função não encontra reconhecimento nem possibilidade de elaboração coletiva, transformando-se em culpa, cinismo ou distanciamento e abrindo caminho para processos de despersonalização e alienação. O rigor da análise interseccional demonstrou que, se a frustração tem uma origem estrutural que atinge a todos, o seu custo e foco são hierarquizados pela classe profissional, com os cargos de base sofrendo um desgaste ético mais intenso ligado à ruptura do vínculo de acolhimento com a vítima.

Nesse contexto, a frustração relatada transcende a mera sensação de perda de autoridade e se apresenta como sinal de risco à saúde psíquica, bloqueando os mecanismos de simbolização e cooperação necessários para converter a dor em potência criadora e evidenciando, assim, a urgência de novas formas de reconhecimento, suporte e elaboração coletiva para preservar a eficácia e a integridade do trabalho especializado nas DEAMs.

4.4 Entre o discurso de proteção e a prática da negligência: dispositivos de poder e desvalorização das DEAMs

Nas últimas décadas, as polícias estaduais no Brasil vêm sendo marcadas por um processo contínuo de sucateamento que impacta não apenas a qualidade do serviço prestado, mas, sobretudo a integridade física e emocional das/os profissionais que nelas atuam. Salários defasados, ausência de capacitação adequada, instalações precárias e efetivo policial insuficiente configuram um cenário de desvalorização estrutural que compromete a segurança de quem deveria garanti-la.

Entretanto, esse quadro não se distribui de forma homogênea: dentro da mesma instituição coexistem unidades privilegiadas, com recursos tecnológicos mais avançados, efetivo reforçado e gratificações específicas, ao lado de outras marcadas pela negligência institucional, operando com um mínimo de pessoal, em prédios inadequados e sem meios para desempenhar suas funções.

Essa desigualdade interna não é meramente orçamentária, mas expressa hierarquias simbólicas que definem quais áreas do trabalho policial são vistas como “centrais” e quais

permanecem relegadas a um lugar periférico. No caso das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs), essa lógica torna-se particularmente visível: enquanto simbolizam a promessa de um atendimento diferenciado para combater a violência de gênero, funcionam, na prática, sob um regime de carência crônica que evidencia o descompasso entre o discurso estatal de proteção e a materialidade de sua implementação.

A pesquisa de campo revelou que a sensação de desvalorização institucional perpassa quase todas as falas das pessoas entrevistadas, estando presente em 18 das 19 respostas sobre o tema. Essa percepção está relacionada não apenas à ausência de gratificações destinadas a outras unidades especializadas — muitas delas com demandas inferiores —, mas também à falta de reconhecimento da complexidade técnica e emocional envolvida no atendimento prestado pelas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs). Como relatou a entrevistada Bertha Lutz:

Muitas vezes nosso trabalho é visto como ‘menos operacional’ ou como se não exigisse tanto esforço técnico e psicológico. Percebo que há menos reconhecimento institucional, menos prioridade em termos de estrutura, efetivo e recursos. Além disso, há uma falsa ideia de que lidar com violência doméstica é ‘mais leve’, quando, na verdade, é justamente o contrário: é um trabalho que exige equilíbrio emocional, empatia e firmeza o tempo todo.

Essa percepção de desvalorização vai além da falta de recursos: trata-se de um mecanismo simbólico de hierarquização institucional que associa o trabalho realizado nas DEAMs a um suposto campo “menos importante” da atuação policial, reproduzindo uma concepção generificada e tradicional de que o enfrentamento à violência doméstica seria um trabalho de baixa complexidade e de baixa periculosidade.

A análise da desvalorização institucional pela lente da interseccionalidade (Crenshaw, 1991) revela a complexidade da distribuição desse ônus. A percepção de negligência material e simbólica, embora seja quase universal na amostra (18/19), está primeiramente estruturada pelo gênero da unidade: a desvalorização sistêmica do trabalho de enfrentamento à violência de gênero impõe um custo homogêneo a todos/as os/as lotados/as na DEAM.

O exame dos marcadores raça/etnia, idade e gênero não demonstrou variações significativas quanto à percepção do sucateamento: a ausência de viaturas e a carência de efetivo são sentidas de forma homogênea, indicando que a lógica de exclusão do "trabalho feminino" (Seção 3.2) sobrepuja, neste ponto, as distinções internas.

Por outro lado, o marcador classe profissional (cargo) demonstrou ser um eixo de particular intensificação. A desvalorização institucional, que se manifesta na negação de recursos operacionais, impacta de modo mais agudo as/os escritãs/ães e investigadoras/es, que veem sua autoridade e capacidade operacional frontalmente questionadas por seus pares (como será visto adiante no relato de Ann Cotton). Se as delegadas percebem a falta de recursos como um limite à gestão e ao comando (como será visto adiante no relato de Nísia Floresta), os cargos de execução vivenciam essa negligência como um ataque direto à sua própria identidade policial e eficácia, expondo a hierarquia simbólica em que o corpo funcional de base é o mais vulnerável ao estigma de ser "menos polícia".

A partir do referencial de Foucault (2020), essa desvalorização pode ser interpretada como um efeito de dispositivos de poder que não apenas distribuem funções, mas produzem e naturalizam hierarquias internas. Ao priorizar investimentos em unidades como as Delegacias de Homicídios e negligenciar as DEAMs, a gestão policial reafirma uma lógica institucional que define quais saberes são reconhecidos e quais práticas são consideradas “centrais” para a polícia civil.

Indagada sobre a percepção de desvalorização ou não de policiais que atuam em DEAMs, a entrevistada Nísia Floresta sintetizou: *Claro que são menos valorizados. Há tempos peço investigadores e viaturas para esta Delegacia Especial da Mulher, sempre chegam novos policiais e novas viaturas, mas nunca nada para cá.* Essa fala evidencia que as escolhas da gestão não são neutras: são decisões políticas que, ao negar recursos, efetivo e capacitação, produzem um processo de esvaziamento funcional das DEAMs. Nesse sentido, a desvalorização não é acidental, mas resultado da atuação de dispositivos que, ao mesmo tempo em que criam espaços especializados para enfrentar a violência contra a mulher, estruturam-se de forma a restringir seu alcance e consolidar hierarquias históricas dentro da instituição policial.

Essa ambivalência fica ainda mais clara à luz da análise de Scott (1996) sobre o *paradoxo da diferença*: a criação de políticas e espaços específicos para mulheres, ainda que fundamentais para a visibilidade da violência de gênero, pode acabar reforçando os mesmos estereótipos que pretende combater. Como revelam as falas das pessoas entrevistadas, as DEAMs foram concebidas para oferecer acolhimento e proteção, mas, na prática, funcionam sob a presunção de que o trabalho ali realizado é “mais simples” e “menos perigoso” — uma visão que legitima a alocação de menos recursos e a percepção de menor *status* dentro da instituição. A entrevistada Ann Cotton enfatiza a sensação de desvalorização interna:

Sim, principalmente investigadores, pois são tratados como se não fossem polícia. Como se na delegacia não houvesse investigação e não corrêssemos os mesmos riscos que investigadores das outras delegacias quando fazemos uma intimação ou uma prisão, mesmo que de pensão alimentícia.

Embora seja retratada pelos pares como se a função não fosse “operacional” ou como se não envolvesse o mesmo risco para a equipe policial, a realidade aponta para uma atividade tão perigosa quanto qualquer outra unidade policial. A entrevistada Preta Ferreira resgata na memória momentos de pavor: *Senti medo quando uma escritã que trabalhava comigo foi assassinada na Delegacia da Mulher com uma facada no coração e eu também fui esfaqueada, por questão de segundos, pelo mesmo autor.*

Esses episódios dramáticos evidenciam que, embora sejam retratadas como menos operacionais, as DEAMs enfrentam níveis de periculosidade equivalentes a outras unidades, o que torna ainda mais contraditória sua desvalorização institucional.

Assim, o desprestígio e a pouca importância atribuída às DEAMs não se limitam a uma questão de carência material ou orçamentária, mas manifesta-se como um processo de internalização cotidiana dessas hierarquias, perceptível nos gestos, nas falas e nas interações entre pares. Comentários depreciativos, comparações entre policiais de diferentes unidades e a reiterada desqualificação simbólica do trabalho especializado operam como mecanismos de reprodução de uma cultura institucional que naturaliza a desigualdade e reitera o estatuto periférico dessas delegacias.

Essa dinâmica evidencia, em última instância, como os dispositivos de poder analisados por Foucault (2020) não apenas estruturam políticas públicas e distribuem recursos, mas moldam subjetividades e modos de reconhecimento, transformando em prática ordinária aquilo que, no plano discursivo, se afirma como prioridade. Nessa ambiguidade entre promessa e negligência, consolida-se um regime de invisibilidade que deslegitima saberes, desqualifica experiências e reproduz, no coração das instituições policiais, as mesmas assimetrias de gênero que as DEAMs foram criadas para combater.

A leitura de De Lauretis (2019) sobre as tecnologias de gênero também contribui para entender como essas hierarquias são produzidas e mantidas. As DEAMs operam em um contexto onde atributos culturalmente associados à feminilidade — empatia, acolhimento, paciência — são tomados como competências “naturais” das servidoras, legitimando a ausên-

cia de capacitação específica e reforçando a ideia de que basta “ser mulher” para saber lidar com a complexidade da violência de gênero.

A entrevistada Eliane Potiguara revela: *Os próprios colegas sempre trataram as Delegacias da Mulher como inúteis, a maioria dos regionais também, se pudessem fechariam a Delegacia da Mulher e constantemente nos sabotam, tomando servidores e até veículos.* Essa percepção de desprestígio demonstra como a própria estrutura policial, ainda que crie espaços para proteção das mulheres, não os reconhece como espaços de alta complexidade técnica e emocional, reproduzindo normas institucionais que subordinam essas unidades dentro da corporação. Ao mesmo tempo, a precariedade estrutural — ausência de viaturas, falta de efetivo, sobrecarga de atendimentos urgentes — materializa essa desvalorização, evidenciando que a naturalização da relação entre gênero e cuidado não apenas impacta a carreira das servidoras, mas compromete a efetividade das políticas de enfrentamento à violência.

Por fim, com o aporte teórico mencionado nesta seção, conclui-se que criação das delegacias especializadas, embora represente um avanço político e simbólico, não rompeu com as estruturas históricas que relegam o enfrentamento à violência de gênero a um campo “periférico” na hierarquia policial. Ao negar efetivo e viaturas, a gestão constrói um esvaziamento funcional que fragiliza o papel dessas unidades, ao mesmo tempo em que transfere às servidoras a responsabilidade de lidar com casos de alta urgência, intensa exposição midiática e profundo impacto emocional. A contradição se intensifica porque, enquanto o discurso público valoriza a proteção das mulheres, a prática institucional reafirma desigualdades internas que naturalizam a menor importância do trabalho feminino e invisibilizam sua complexidade. Assim, a manutenção dessas hierarquias revela como a própria estrutura criada para combater a violência de gênero pode, paradoxalmente, reforçar os mecanismos que a sustentam, operando tanto no plano material quanto simbólico.

4.5 O trabalho emocional invisível: quando o cuidado não é cuidado

O trabalho nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) vai muito além do desempenho técnico. Embora não houvesse nenhuma pergunta direta sobre a necessidade de suporte psicológico contínuo, tanto para as mulheres atendidas quanto para as próprias servidoras, 08 das 19 pessoas entrevistadas destacaram a importância deste atendimento em DEAM. Lidar diariamente com relatos de dor, medo e violência provoca um des-

gaste emocional profundo, que não é reconhecido nem amparado pela instituição. Como destaca Bertha Lutz:

Emocionalmente, é um trabalho muito intenso, pois estamos constantemente em contato com histórias de dor, medo e sofrimento. Já me senti emocionalmente afetada por alguns atendimentos. É impossível permanecer indiferente diante de certas situações, especialmente quando envolvem crianças.

A ausência de políticas institucionais de cuidado mental com as/os profissionais produz, segundo Dejours (2021), uma ruptura entre o investimento subjetivo no trabalho e a falta de reconhecimento por parte da organização, desencadeando um sofrimento ético. Para o autor, o sofrimento emerge quando o/a trabalhador/a percebe que os valores pessoais que mobiliza no exercício da atividade não encontram correspondência na valorização institucional, tornando a tarefa um espaço de tensão permanente entre o que se espera de si e o que é possível realizar diante da precariedade estrutural.

Nessa ótica, Eliane Potiguara, ao ser indagada se foi emocionalmente afetada por algum atendimento, afirmou: *Sim. Sinto imensa tristeza e frustração por não ter meios para realizar uma investigação mais completa e profissional*. Nísia Floresta compartilha da mesma afetação emocional:

As violências pelas quais passam as crianças no seio familiar, expostas a todo tipo de perigo e agressão simplesmente me abalam. Sinto uma enorme impotência, pois não consigo proteger essas vítimas, nem tenho condições de ofertar o mínimo de auxílio que deveria existir de órgãos públicos.

Ainda quanto à pergunta se foi afetada emocionalmente, Maria da Penha Fernandes respondeu: *Sim. Várias vezes. Já até chorei. Fiquei atormentada e sem dormir*, enquanto Pagu revelou: *Os casos de feminicídio são devastadores (...) é impossível não se sentir emocionalmente afetado pela tragédia e injustiça da situação*. Carla Akotirene também já se afetou emocionalmente: *A perigosa ansiedade de fazer justiça com as próprias mãos é enorme principalmente com estupro de vulnerável. Eu sinto raiva, pena, são variadas emoções que aprendi a controlar para não interferir e prejudicar o trabalho profissional*.

O marcador gênero da unidade é a causa primeira do sofrimento, mas a demanda por suporte psicológico se revelou transversal, incluindo participantes homens. O que a interseccionalidade demonstra é que, embora o sofrimento atinja a todos, a sobrecarga é duplamente imposta às mulheres: primeiro, pelo contato inerente com a violência; e, segundo, pela coer-

ção de gênero institucional que naturaliza o acolhimento e a empatia como atributos "femininos", exigindo que as policiais (majoritariamente mulheres) sustentem essa carga sem o suporte institucional, perpetuando o sofrimento patogênico.

O marcador raça/etnia, por sua vez, não se manifestou como um fator diferenciador da necessidade de suporte psicológico na amostra, indicando que a ausência de amparo é uma falha estrutural que atinge o corpo funcional de maneira homogênea, sobrepondo-se às distinções raciais internas.

O marcador classe profissional (cargo) e o tempo de serviço (idade) atuam como os principais eixos de modulação, diferenciando o tipo e a manifestação do sofrimento. As delegadas (classe hierarquicamente superior) tendem a expressar o impacto emocional como raiva ética e impotência funcional diante da burocracia e da falta de meios de investigação (*frustração por não ter meios para realizar uma investigação mais completa* – Eliane Potiguara), demonstrando uma dor ligada à frustração da autoridade e do poder de comando.

Em contraste, as/os escrivãs/ães e investigadoras/es frequentemente reportam o sofrimento de forma mais próxima ao trauma empático e à exaustão por identificação (*impossível não absorver e sentir a dor das mulheres* – Beatriz Nascimento), indicando que o alto custo do trabalho emocional recai de modo mais intenso sobre os cargos de execução.

O tempo de serviço modula as estratégias de sobrevivência psíquica. A necessidade de suporte psicológico foi majoritariamente expressa por profissionais com maior tempo de serviço, o que sugere um processo de desgaste psíquico cumulativo ao longo dos anos, resultando em adoecimento ou no desenvolvimento de mecanismos de defesa crônicos (cinismo, distanciamento) para gerenciar o trauma repetitivo (Dejours, 2021). Enquanto policiais com menor tempo de trabalho na especializada vivenciam a dor de forma aguda (choro, insônia, raiva de *fazer justiça com as próprias mãos* – Maria da Penha e Carla Akotirene).

As falas evidenciam que o impacto está no tipo de delito enfrentado diariamente nessas unidades policiais, mas deve-se também considerar que a acumulação de memórias de violência, feminicídios e revitimizações acabam internalizadas por quem realiza estes atendimentos diariamente e reverberam de diversas formas em cada policial.

Nesse contexto, a ausência de suporte psicológico nas DEAMs revela não apenas uma falha de gestão, mas uma forma de violência institucionalizada, que naturaliza o sofrimento das servidoras como se ele fosse parte intrínseca da função. Conforme analisa Butler (2014), configura-se aqui uma espécie de “*violência da precariedade*”, na qual determinadas

vidas — sejam as das mulheres atendidas, sejam as de policiais que lidam com essas situações — são expostas a experiências de desgaste contínuo, sem proteção adequada por parte do Estado, embora seja uma necessidade sentida pelas pessoas participantes da presente pesquisa.

Essa necessidade, aliás, foi expressa de forma contundente pelas próprias pessoas entrevistadas. Marielle Franco afirmou: *deveria ter atendimento psicológico semanal para servidoras*. No mesmo sentido, Beatriz Nascimento revelou: *Acredito que se houvesse uma possibilidade de atendimento com psicólogo para os servidores seria ótimo*. Preta Ferreira afirmou que a maior dificuldade encontrada no trabalho é a *falta de apoio psicológico para servidores e vítimas*. Ann Cotton destacou a mesma dificuldade no trabalho: *falta de profissionais na delegacia na parte de saúde mental para atender as vítimas, pois a maioria necessita de atendimento psicológico*.

Essa negligência aprofunda o que Dejours (2021) denomina sofrimento patogênico, caracterizado pela ausência de espaços coletivos de elaboração psíquica e pela inexistência de canais institucionais para compartilhar a carga emocional vivida. A entrevistada Bertha Lutz reforça essa percepção: *Para que a Delegacia da Mulher se torne um ambiente de trabalho melhor para os servidores, acredito que seja fundamental investir em apoio psicológico contínuo, para que possamos lidar melhor com o desgaste emocional que o nosso trabalho gera*. Sob outra análise, Erika Hilton afirmou que a maior dificuldade é *a falta de psicólogos para atender as mulheres que chegam muito abaladas*. Embora a referida participante não sinta a necessidade de atendimento psicológico para policiais dentro das DEAMs, foi mencionado um episódio importante no qual a policial se sentiu emocionalmente afetada *em um caso de estupro de vulnerável, ocasião em que eu desferi um tapa no suspeito*.

Estar emocionalmente saudável para realizar os atendimentos e poder ofertar atendimento psicológico para mulheres que chegam às unidades policiais em situação de risco iminente ou gravemente violentadas seria o espaço ideal na concepção das pessoas participantes da presente pesquisa. Segundo Dejours (2021), o trabalho, além de ser um espaço de produção material, é um espaço de produção de sentido, e o afastamento entre expectativa e reconhecimento pode levar à desestruturação subjetiva. Nas DEAMs, esse processo é potencializado pelo contato repetitivo com experiências traumáticas, sem o suporte necessário para ressignificar as emoções geradas pelo cotidiano da função. As servidoras não lidam apenas com a coleta de depoimentos, mas com a dor viva das mulheres que chegam à delegacia em situações-limite, trazendo narrativas de agressões, ameaças e risco de morte. A falta de acompa-

nhamento psicológico contribui para o que o autor chama de “desgaste psíquico cumulativo”, um estado em que a sobrecarga emocional se acumula silenciosamente até se manifestar sob a forma de adoecimento, esgotamento profissional ou distanciamento afetivo.

É justamente nesse contexto de desgaste que a fala de Bertha Lutz ganha uma camada adicional de análise: *É um trabalho que exige equilíbrio emocional, empatia e firmeza o tempo todo*. Essa exigência constante de uma atuação ambivalente não apenas expõe as servidoras a um desgaste psíquico, mas também dialoga com a performatividade de gênero discutida por Butler (2014). A instituição, ao mesmo tempo em que delega às mulheres policiais o acolhimento — sob a suposição de uma sensibilidade “natural” —, exige delas uma postura de força, neutralidade e controle absoluto das emoções, reforçando um ideal de conduta feminina que desconsidera a precariedade da função. Portanto, a instituição impõe a coerção de gênero, naturalizando o sofrimento e a sobrecarga emocional como algo intrínseco e esperado da policial mulher.

Essa contradição entre o ideal institucional e a experiência vivida evidencia que o trabalho emocional realizado nas DEAMs é, simultaneamente, invisibilizado e exigido, criando um cenário de desgaste psíquico contínuo. Trata-se de uma atuação compulsória, na qual as servidoras precisam encarnar, de forma simultânea, o papel da policial técnica, imparcial e resolutiva, e da profissional sensível, acolhedora e empática, sem que a organização ofereça os recursos necessários para sustentar essa sobrecarga emocional.

Outro aspecto importante evidenciado pela pesquisa é a naturalização da sobrecarga emocional como parte do perfil esperado para quem atua nas DEAMs, o que remete ao conceito de tecnologias de gênero de De Lauretis (2019). Ao assumir que as mulheres policiais já possuem, “por natureza”, a sensibilidade e a empatia necessárias para lidar com os casos de violência doméstica, a instituição transfere para o plano individual a responsabilidade de administrar os impactos psíquicos, ao mesmo tempo em que nega suporte material e psicológico. A entrevistada Beatriz Nascimento sintetiza essa percepção: *O que é mais desafiador numa investigação envolvendo a violência contra a mulher é ter psicológico para lidar com tantas situações difíceis. Em alguns (muitos) casos é impossível não absorver e sentir a dor das mulheres*.

Essa expectativa institucionalizada perpetua o machismo estrutural que sustenta a organização policial, na medida em que associa o cuidado emocional às características feminilizadas do trabalho, ao mesmo tempo em que invisibiliza o desgaste subjetivo decorrente dessa

demanda. Tal negligência, ao retirar das/os profissionais os instrumentos para lidar com o impacto psíquico da função, fragiliza o sentido coletivo do trabalho e compromete a eficácia da política pública.

A análise à luz de Dejours (2021) e Butler (2014) revela que a ausência de apoio psicológico nas DEAMs não é apenas uma falha de gestão, mas uma forma de violência institucionalizada. Segundo Dejours (2021), a falta de espaços de fala e reconhecimento transforma o sofrimento inerente ao trabalho em um sofrimento destrutivo, isolando as/os profissionais e comprometendo a saúde mental e a qualidade do atendimento. Por sua vez, a perspectiva de Butler (2014) complementa essa ideia, demonstrando que a ausência de cuidado com quem cuida se manifesta como uma violência da precariedade, expondo as vidas das/os policiais a um desgaste contínuo e invisibilizando seus impactos emocionais.

Em suma, a implementação de políticas efetivas de suporte psicológico é crucial para transformar esse cenário de vulnerabilidade. Mais do que uma medida de valorização profissional, essa ação é um passo fundamental para fortalecer a integridade psíquica das/os profissionais e a capacidade das DEAMs de enfrentar a complexidade da violência de gênero de forma mais saudável e eficaz.

4.6 O moinho da subjetividade: a vulnerabilização institucional e a gênese do adoecimento político na DEAM

A epígrafe desta dissertação, cunhada pela entrevistada Dandara como *uma máquina de moer gente*, reverbera com uma potência dolorosa a realidade laboral das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs). Os achados desta pesquisa atestam a dimensão desse sofrimento: das 19 pessoas participantes, 02 (Bertha Lutz e Eliane Potiguara) relataram ter tido diagnóstico médico apontando adoecimento psíquico ligado à atividade na DEAM, a participante Maria da Penha Fernandes optou pelo silêncio, uma ausência de resposta que pode, por si só, ser lida como sintoma de exaustão e a participante Marielle Franco afirmou que *não chegou a procurar ajuda profissional*, fala que deixa escapar uma percepção da respondente que poderia ter algum diagnóstico para os seus sintomas, porém a ausência de diagnóstico pode ser lida como a falta de acompanhamento médico o que pode ser ocasionado pelas razões a seguir delineadas.

Quanto à pergunta sobre o uso de medicação controlada, das 19 pessoas respondentes, 04 participantes responderam afirmativamente, o que gera uma preocupação quanto à automedicação, vez que apenas 02 participantes tiveram diagnósticos médicos e o dobro toma medicação de uso controlado. Novamente a participante Maria da Penha Fernandes invocou o silêncio quanto a esta pergunta, o que denota ser a saúde mental um tabu entre policiais.

No que pertine à pergunta sobre afastamento do trabalho para tratamento de saúde em razão do trabalho em DEAM, das 19 pessoas participantes, 04 participantes (Preta Ferreira, Eliane Potiguara, Nísia Floresta e Marielle Franco) responderam positivamente.

Por fim, foi indagado se as pessoas participantes perceberam sintomas de adoecimento ligados ao trabalho em DEAM e das 19 pessoas respondentes, 08 participantes (Pagu, Antonieta de Barros, Preta Ferreira, Eliane Potiguara, Nisia Floresta, Bertha Lutz, Marielle Franco e Maria da Penha Fernandes) responderam positivamente, dado que denota que as/os policiais notam sintomas de adoecimento ligados ao trabalho, porém nem todos buscam ajuda, portanto, as respostas anteriores poderiam ter resultados superiores e mais expressivos se todos os sintomas de adoecimento fossem levados a um/a especialista.

As narrativas coletadas traçam um quadro de deterioração da saúde mental, marcado pela irrupção de ansiedade, insônia, fadiga crônica, irritabilidade e depressão (Marielle Franco afirmou que enfrenta *problema de taquicardia, depressão e fadiga crônica*). Tais manifestações não se configuram como fragilidades individuais, mas como o desfecho inexorável da sobrecarga de demandas em um ambiente de crônica ausência de suporte institucional. A voz de Eliane Potiguara traduz o limiar do colapso, revelando a necessidade de afastamento do trabalho: *Em duas oportunidades, não conseguia mais dormir e me sentia em estado de alerta 24/7, pois a delegacia não possuía servidor algum e absolutamente tudo, 24h por dia, dependia de mim.*

Nessa latitude analítica, a perspectiva de Dejours (2021) se revela incontornável: o trabalho, embora fonte de sentido e realização, transfigura-se em vezo de sofrimento patogênico quando as exigências laborais extrapolam os limites da subjetividade e do corpo, mormente na ausência de espaços de reconhecimento, escuta e elaboração coletiva. Nas DEAMs, o volume caudaloso de ocorrências – a face mais explícita da violência estrutural – soma-se à penúria de recursos: ausência de viaturas, déficit de efetivo e a carência de treinamento especializado. Este é o descompasso estrutural que fragiliza a base da atuação policial, gerando uma exaustão emocional e física que se aprofunda a cada expediente. A dor não é idiossincrática.

tica; é uma consequência direta de decisões institucionais que, ao precarizarem as condições de trabalho, aprofundam as desigualdades estruturais.

A lente interseccional descortina que o sofrimento, inerente à atividade policial em um contexto de precarização, longe de ser uma experiência homogênea, é profundamente modulado pelas posições sociais e hierárquicas ocupadas pelas/os servidoras/es. Tal modulação é inequivocamente marcada pelo gênero, haja vista que apenas uma das pessoas respondentes que detalhou seu adoecimento é do sexo masculino, refletindo a feminização da força de trabalho nas DEAMs e o consequente ônus do trabalho emocional de cuidado.

A classe de execução concentra a maioria dos casos (nove), manifestando o esgotamento na forma de trauma empático, depressão, taquicardia e exaustão física decorrente da falta de pessoal. Por sua vez, as mulheres na classe de gestão (Delegadas) experimentam o sofrimento através da sobrecarga administrativa (Malala Yousafzai afirmou: *tenho que trabalhar em casa para dar conta do serviço*) e da frustração de autoridade, o que, em casos como o de Nísia Floresta, culmina em doenças físicas de cunho ocupacional, mas cuja pressão é primariamente subjetiva e política (Nísia Floresta relatou que *a pressão é pessoal, eu mesma me sinto mal e sei que trabalharei dobrado quando retornar, por isso simplesmente não me afasto*).

Não obstante a preponderância feminina no registro de sintomas, o marcador raça/etnia revela a dimensão da desvalorização institucional. Das 10 pessoas entrevistadas que responderam afirmativamente às questões indagadas nesta seção, apenas uma se identificou como branca e todas as demais se identificaram como negras ou pardas. Nos casos em que a identidade étnica é explicitada, a exaustão física e emocional está intrinsecamente ligada à percepção de abandono e subalternidade hierárquica, onde o sofrimento se intensifica pela sensação de não-pertencimento (Ann Cotton revela: *Somos tratados como se não fossem polícia*). O trabalho de cuidado, quando realizado por policiais racializadas/os na linha de frente (classe de execução), é duplamente precarizado: pelo viés de gênero, que o diminui, e pelo viés de raça/classe, que restringe a competência do profissional (Antonieta de Barros: *só entendem dos procedimentos relacionados especificamente com as mulheres*). O único relato masculino com sinais de adoecimento no *corpus* reflete essa mesma frustração e impotência funcional frente à impunidade, combinando o esgotamento com o fardo da desvalorização.

Por fim, a variável idade/tempo de serviço delimita o adoecimento como uma patologia organizacional crônica e cumulativa. Os policiais que responderam positivamente a al-

guma pergunta da presente seção, em média, contavam com 15 anos de serviço na DEAM, com uma idade média de 50 anos, indicando que o esgotamento não é um estresse agudo, mas o desfecho inexorável de um ciclo de desgaste.

O relato de Bertha Lutz descreveu a espiral da exaustão:

Já apresentei sintomas de ansiedade relacionados ao trabalho. A rotina na delegacia, principalmente lidando com casos de violência contra a mulher, é muito desgastante emocionalmente. Além disso, as pressões do dia a dia, somadas às confusões e conflitos entre alguns colegas, aumentam o estresse e acabam afetando minha saúde mental. Cheguei a ter muito sono, irritabilidade, sensação constante de preocupação e cansaço extremo, o que impactou meu rendimento e meu bem-estar. Foi um momento difícil, mas busquei apoio profissional e estratégias para manejar melhor essas situações, o que tem me ajudado a encontrar um equilíbrio entre o trabalho e minha saúde.

Esse contínuo esforço para a administração de emoções conflitantes – a despeito da ausência de acolhimento institucional – conduz as/os policiais ao que Dejours (2021) define como sofrimento patogênico: o ponto em que a organização do trabalho, ao invés de permitir a ressignificação das vivências, imobiliza o sujeito diante de contradições insolúveis, culminando no esgotamento psíquico. A imposição de *ser forte o tempo todo* – sem qualquer salvaguarda para mitigar os impactos das narrativas de trauma – engendra uma sobrecarga silenciosa, mas de efeitos devastadores e cumulativos sobre o *self*.

O vetor de adoecimento é aprofundado pelo impacto deletério da precarização institucional. A falta crônica de efetivo e o déficit de recursos básicos concorrem para um verdadeiro esvaziamento funcional das DEAMs, elevando a sobrecarga e gerando um sentimento recorrente de abandono e desamparo. O peso desse desinvestimento é traduzido por Nísia Floresta com a franqueza da exaustão: *Sinto-me cansada, muitas vezes estressada por não conseguir concluir o trabalho a contento.*

A dimensão desse esforço de autossacrifício, que corrói a saúde física e mental, é explicitada na fala subsequente da mesma entrevistada sobre a licença para tratamento de saúde por doenças ocupacionais no punho, mãos, braço e coluna (epicondilite), onde a pressão não é externa, mas pessoal: *Só me afastei por 15 dias quando a dor estava insuportável, pois na minha falta o trabalho aumenta demais e atrasa muito. Nunca ninguém me substituiu. A pressão é pessoal, eu mesma me sinto mal e sei que trabalharei dobrado quando retornar, por isso simplesmente não me afasto.*

No mesmo diapasão, o relato de Maria da Penha Fernandes sintetiza a vivência no *front*: *o atendimento severamente brutal nos causa angústias e cansaço extremo e os plantões são exaustivos e ao chegar em casa não tenho disposição para quase nada*. No mesmo sentido, Malala Yousafzai afirmou que, mesmo na folga, *tenho que trabalhar em casa para dar conta do serviço* e que a unidade precisa de *mais profissionais para atender a grande demanda*.

A exaustão é tamanha que Marielle Franco aponta a alteração da esfera íntima quando atuava em DEAM: *eu não conseguia ter um namorado* além de ter sido diagnosticada com *taquicardia, depressão e fadiga crônica*, a entrevistada afirmou que se sentiu *mais nervosa em razão dos atendimentos na Delegacia da Mulher*. Tais profissionais, que enfrentam uma demanda superior à de muitas outras unidades, são frequentemente relegadas a um lugar de menor importância estratégica, aliadas de operações centrais e decisões institucionais.

A carência estrutural não apenas deteriora a saúde, mas impõe um custo dramático à vida privada. A confissão de Benedita da Silva sobre o preço familiar – *tenho convivido pouco com os meus filhos* – e a frustração sentida – *A frustração é diária em razão da falta de pessoal para um melhor desempenho da atividade*. Na maioria das vezes temos que realizar o trabalho de outros profissionais – reforça o que Dandara revelou:

A Delegacia da Mulher é uma máquina de moer gente. Todo mundo começa trabalhando para fazer a diferença e para ser o suporte de quem precisa, mas com pouco tempo percebemos que não nos dão o mínimo necessário para desempenhar o trabalho. E a consequência é o esgotamento físico e mental e a vontade de ter outra profissão onde a gente tenha meios para trabalhar e tenha uma vida saudável fora do trabalho. A polícia mata o policial que existe em cada um de nós.

Neste ponto, a análise deve ser tensionada pela lente de Foucault (2020). A ausência de políticas institucionais que considerem o trabalho emocional como uma competência técnica indispensável revela um sutil, mas potente, dispositivo de poder. A violência não reside apenas no fato de lidar com o trauma alheio, mas na violência institucional de ser abandonada no próprio local de trabalho sem estrutura mínima, como evidencia o relato de Preta Ferreira: *na época em que fui vítima de tentativa de homicídio dentro da delegacia precisei tomar ansiolítico e não conseguia dormir*.

Ao mesmo tempo em que se criam espaços especializados para proteger mulheres (as DEAMs), a instituição matriz mantém hierarquias históricas, reforçando padrões de gênero e a desvalorização do cuidado dentro da própria estrutura policial. O resultado é um ambiente

de trabalho no qual o sofrimento emocional das servidoras é invisibilizado e silenciado, enquanto a responsabilidade pela execução de tarefas de alta complexidade permanece desproporcionalmente concentrada. O coro de parte das pessoas entrevistadas se une ao arrependimento de Nísia Floresta: *Escolheria outra profissão que tivesse estrutura mínima de trabalho.*

Ao articular a exposição cotidiana à violência com a asfixia institucional, o adoecimento psíquico relatado não é, portanto, a causa, mas o sintoma de uma patologia organizacional mais profunda. A ausência de um suporte psicológico estruturado impede que o sofrimento seja transformado em um processo criativo e coletivo, mantendo as profissionais isoladas e sobrecarregadas.

Integrando essa análise à reflexão de Butler (2014) sobre a “violência da precariedade”, é possível nomear a causa: a vulnerabilização institucional crônica. Este é um efeito deletério do Dispositivo de Segurança Pública que, por meio da precarização deliberada do trabalho de cuidado, exige o máximo de investimento subjetivo e técnico (empatia e escuta qualificada) ao mesmo tempo em que nega o mínimo de reconhecimento e suporte estrutural.

Neste sentido, o sofrimento adquire a exata dimensão do sofrimento patogênico de Dejours (2021): as/os policiais estão diante de contradições insolúveis – a urgência da missão *versus* a ausência de meios – que imobilizam a inteligência criativa, cumprindo-se um ciclo vicioso onde o Estado falha em garantir a segurança de seu próprio efetivo. Este quadro impõe a urgência de políticas de cuidado – conforme sugerido por Bertha Lutz ao clamar por *apoio psicológico contínuo e quadro de pessoal adequado* – que são essenciais não apenas para a dignidade das/os policiais, mas para garantir que a política pública de enfrentamento à violência contra a mulher cumpra, em sua plenitude, a sua inadiável função social.

O percurso analítico deste capítulo não apenas confirmou, mas aprofundou o sentido da epígrafe inicial: a Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM) opera, de fato, como uma “máquina de moer gente”. Os dados quantitativos e as narrativas coletadas de 19 participantes demonstram que o adoecimento psíquico – manifestado em ansiedade, insônia, depressão e exaustão crônica – não é uma ocorrência isolada, mas o desfecho inexorável da organização do trabalho nas DEAMs.

A análise articulada com Dejours (2021) e Butler (2014) permite concluir que o que se verifica nas DEAMs é a gênese de um sofrimento patogênico induzido pela vulnerabilização institucional crônica. Este processo decorre da contradição insolúvel entre a urgência da missão (o atendimento de alta complexidade a vítimas de violência) e a penúria de recursos

(déficit de pessoal, ausência de viaturas, falta de suporte psicológico). O Estado, ao precarizar deliberadamente o "trabalho de cuidado" (Butler, 2014), exige o máximo investimento subjetivo (empatia e escuta qualificada) ao mesmo tempo em que nega o mínimo de reconhecimento e estrutura.

O adoecimento se revela, portanto, não como uma questão de fragilidade individual, mas como um sintoma político de uma patologia organizacional mais profunda. A lente interseccional demonstrou que essa carga não é homogênea, sendo modulada pelo gênero (feminização do ônus emocional), pela raça/etnia (intensificação do sofrimento em policiais negras/pardas na linha de frente) e pela classe hierárquica (sobrecarga administrativa para a gestão e trauma empático para a execução). O "moinho da subjetividade" é, em última instância, o resultado da violência institucional que silencia, isola e desintegra o *self* daquelas/es que deveriam ser a linha de frente no combate à violência contra a mulher.

A urgência das políticas de cuidado – conforme clamam as/os policiais por "apoio psicológico contínuo" e "quadro de pessoal adequado" – transcende o bem-estar individual. Elas se apresentam como o pilar indispensável para que a própria política pública de segurança cumpra sua função social, cessando o ciclo vicioso de desgaste que ameaça a eficácia das DEAMs e a dignidade de seu efetivo.

5 CONCLUSÃO

A jornada de investigação empreendida nesta dissertação, intitulada "A precarização institucional das DEAMs do estado do Maranhão e o adoecimento político da/o policial: *uma máquina de moer gente*", culmina na elucidação de um paradoxo institucional que transcende a mera gestão de recursos e se enraíza na esfera da ética e da saúde mental. A tensão que intitula este trabalho – a colisão entre o elevado senso de missão de profissionais de segurança pública e as contradições estruturais que minam essa dedicação – constitui o eixo central das reflexões finais, oferecendo um diagnóstico complexo sobre o custo humano da política de enfrentamento à violência de gênero.

O fulcro da pesquisa residia na indagação sobre de que forma a precarização institucional das Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAMs) no Maranhão e a exposição contínua à violência de gênero se articulam para gerar consequências psicossociais e adoecimento profissional nos/as policiais civis. Os achados da pesquisa de campo, lastreados em narrativas densas de policiais com experiência consolidada em DEAMs, permitem uma resposta conclusiva e inequívoca: o adoecimento é a resultante direta de uma dupla exposição – a primária, inerente aos relatos de violência de gênero, e a secundária, advinda da violência institucional que precariza o trabalho, desampara a/o profissional e inviabiliza a plenitude de sua missão.

Neste sentido, as hipóteses que balizaram o projeto de pesquisa encontraram ampla confirmação no universo empírico. A premissa de que a precarização institucional está diretamente ligada ao sofrimento psicossocial foi ratificada pela constatação de que a sobrecarga, a ausência de infraestrutura adequada e a burocracia desumanizante atuam como catalisadores da exaustão. Igualmente, a exigência de um Trabalho Emocional intenso (Hochschild, 2012) – a *performance* de uma acolhedora "feminilidade afetiva" necessária ao atendimento – mostrou-se confirmada, revelando-se um esforço subjetivo não reconhecido nem validado pela cultura organizacional, que o toma como um dado natural da função, e não como uma demanda laboral de alto custo psíquico.

O segundo capítulo desta dissertação, intitulado "O Trabalho Emocional Realizado por Policiais que Enfrentam a Violência de Gênero: Uma Revisão de Literatura", estabeleceu o cenário e a relevância do problema por meio de uma robusta revisão bibliográfica. A pesquisa confirmou que a violência contra a mulher é um fenômeno estrutural persistente, o que torna as Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAMs) unidades centrais no en-

frentamento. Contudo, a atuação nessas unidades se configura como uma modalidade intensa de Trabalho Emocional (Hochschild, 2012), que exige a constante regulação das emoções (empatia, escuta ativa e tranquilidade) diante de casos profundamente traumáticos. Essa exigência contínua, combinada com os desafios institucionais e a precariedade do trabalho, foi identificada como precursora de esgotamento emocional e estresse crônico nos profissionais de segurança pública.

Com base nos desafios levantados pela literatura, o Capítulo 3, "Trabalho Emocional e Performatividade de Gênero nas DEAMs: Impactos Psicossociais do Enfrentamento à Violência Contra a Mulher", mobilizou um arcabouço teórico interdisciplinar para analisar a dimensão do fenômeno. O referencial articulou o Feminismo Interseccional com a Sociologia das Emoções e a Psicodinâmica do Trabalho, propondo que a experiência nas DEAMs é atravessada por estruturas de dominação. A análise destacou o gênero como dispositivo (Foucault, 2020; De Lauretis, 2019) e a performatividade (Butler, 2019), onde a policial é compelida a encenar uma "feminilidade afetiva" — empática e acolhedora — como requisito tácito da função. Essa demanda, quando não encontra reconhecimento institucional e é somada à negação da carga afetiva do trabalho, converge para o Sofrimento Ético (Dejours, 2021), que, em última instância, se converte em Sofrimento Patogênico, deslocando a análise do sofrimento policial do campo clínico para o campo político.

O quarto capítulo da presente dissertação, "Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher: O Moinho da Subjetividade", traz a confirmação da hipótese referente ao Sofrimento Ético, conforme a formulação de Dejours (2021). Os depoimentos revelaram que o estressor fundamental para a/o policial não é apenas a escuta da violência traumática, mas sim a subsequente frustração de sua ação na ponta do sistema de justiça. Essa frustração é potencializada pela morosidade sistêmica e, dramaticamente, pela desistência recorrente da vítima em dar continuidade aos trâmites legais.

Tal cenário, em que cada profissional dedica sua energia, sua empatia e sua *inteligência prática* (Dejours) a uma causa que, frequentemente, é interrompida antes do desfecho, é internalizado como um profundo fracasso ético. O sofrimento emerge, portanto, não de um *déficit* individual, mas de um bloqueio institucional que impede a/o policial de ver seu investimento subjetivo ser traduzido em justiça e validação simbólica. A moral da/o profissional se desintegra porque o elo entre sua dedicação e o resultado concreto é quebrado pela máquina burocrática e social.

Essa dinâmica conduz diretamente à compreensão do conceito de adoecimento político que norteou o trabalho. O desgaste psíquico e o *burnout* não são meros transtornos individuais que demandariam apenas tratamento clínico isolado; são sintomas eloquentes de uma patologia da organização do trabalho. A instituição exige um dispêndio emocional altíssimo para compensar suas próprias deficiências estruturais, mas se recusa a oferecer o devido reconhecimento – a contrapartida simbólica que transforma o esforço em saúde psíquica. O adoecimento, neste contexto, é a manifestação da recusa do corpo em sustentar uma ética profissional que a política institucional insiste em trair.

Em uma síntese conclusiva dos achados, a dissertação demonstra que o trabalho na DEAM opera sob a égide da contradição: as/os policiais são, ao mesmo tempo, agentes da proteção e vítimas de um sistema que não as/os protege. A precarização não é apenas física (falta de recursos); é simbólica, pois desvaloriza o cuidado – a principal matéria-prima daquele ambiente – e impõe um regime de sofrimento que despersonaliza e neutraliza o impulso ético inicial. O resultado é a inevitável exaustão, que ameaça a qualidade do atendimento e, paradoxalmente, reproduz a violência institucional que se pretendia combater.

Embora o estudo tenha atingido seus objetivos, com a confirmação integral das hipóteses e a resposta aprofundada à questão de pesquisa através da Psicodinâmica do Trabalho e do Feminismo Interseccional, ele se limitou a um recorte regional e a profissionais com um perfil de experiência específico. Tais limitações, contudo, abrem valiosos horizontes para o aprimoramento contínuo da ciência e das políticas públicas.

Neste diapasão, as sugestões para futuras pesquisas tornam-se imperativas. Sugere-se, primeiramente, o desenvolvimento de estudos comparativos que transcendam o estado do Maranhão, cotejando as realidades das DEAMs em diferentes contextos regionais para identificar modelos de gestão e intervenções que tenham logrado mitigar o Sofrimento Ético. A análise da variável geográfica e cultural é vital para refinar a aplicabilidade das teorias.

Em segundo lugar, urge inverter a lente da pesquisa para o ponto cego da frustração policial: a desistência da vítima. Investigações futuras devem se debruçar sobre os fatores sociais, econômicos e emocionais que levam as mulheres a interromper o ciclo da justiça, estabelecendo uma conexão entre a ineficácia do sistema judicial e a desesperança da vítima, fechando o *feedback loop* que amplifica o adoecimento do agente público.

Por fim, e de maneira mais premente, o campo da Psicodinâmica do Trabalho aplicado à segurança pública clama pelo desenvolvimento de pesquisas-ação focadas na proposição e

teste de intervenções na organização do trabalho. É necessário criar espaços institucionais protegidos, calcados na escuta clínica do trabalho, onde o sofrimento ético possa ser verbalizado e transformado em subsídios para a mudança organizacional. Somente assim, garantindo a dignidade e a saúde mental dos profissionais na linha de frente, será possível honrar a missão de garantir a justiça e a dignidade humana para todas as mulheres.

REFERÊNCIAS

- ALVES, J.S.C.; BENDASSOLLI, P. F.; GONDIM, S. M. G. Emotional Labor and Burnout: A Study with the Military Police. **Avances en Psicología Latinoamericana**, v. 35, n. 3, p. 459–472, 2017.
- AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION. **Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais: DSM-5**. 5. ed. Arlington: American Psychiatric Publishing, 2013. p. 271-272.
- ARENDT, H. **Eichmann Em Jerusalem: Um Relato Sobre a Banalidade Do Mal**. Tradução: José Rubens Siqueira. São Paulo, SP: Companhia das Letras, 2021.
- BANDEIRA, L. M. Violência de gênero: a construção de um campo teórico e de investigação. **Sociedade e Estado**, vol. 29, n° 2, p. 449–469, 2014.
- BENTO, M. A. **Pactos narcísicos no racismo: Branquitude e poder nas organizações empresariais e no poder público**. Companhia das Letras, 2002.
- BIRZE, A. *et al.* Gender in the Flesh: Allostatic Load as the Embodiment of Stressful, Gendered Work in Canadian Police Communicators. **Work, Employment and Society**, v. 37, n. 5, p. 1299–1320, 2023.
- BLAY, E. A. Violência contra a mulher e políticas públicas. **Estudos Avançados**, vol. 17, n° 49, p. 87–98, 2003.
- BOLLAS, C. **The Shadow of the Object: Psychoanalysis of the Unthought Known**. London: Free Association Books, 1987.
- BONELLI, M. da G. Arlie Russell Hochschild e a sociologia das emoções. **Cadernos Pagu**, p. 357–372, 2004.
- BOURDIEU, P. **O poder simbólico**. 6ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.
- BOZGA, A.; MCDOWALL, A.; BROWN, J. “Little Red Sandals”: female police officers’ lived experience of investigating sexual violence. **Policing: An International Journal**, v. 44, n. 1, p. 32–48, 2020.
- BRASIL. Secretaria de Políticas para as Mulheres; Secretaria Nacional de Segurança Pública; UNODC. **Norma técnica de padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres – DEAMs**. Edição atualizada – 2010. Brasília: Ministério da Justiça, 2010.
- BROWN, W. **States of Injury: Power and Freedom in Late Modernity**. Princeton University Press, 2020.
- BROWN, J.; CAMPBELL, E. A.; FIFE-SCHAW, C. Adverse impacts experienced by police officers following exposure to sex discrimination and sexual harassment. **Stress Medicine**, v. 11, n. 4, p. 221–228, 1995.

BUTLER, J. **Problemas de gênero: feminismo e subversão da identidade**. Civilização Brasileira, 2019. (Sujeito e história).

BUTLER, J. **Quadros de guerra: quando a vida é passível de luto?** Civilização Brasileira, 2014. (O Brasil Colonial).

CARLETON, R. N. *et al.* Mental Disorder Symptoms among Public Safety Personnel in Canada. **Canadian Journal of Psychiatry**, v. 63, n. 1, p. 54–64, 2018.

CARNEIRO, S. **Dispositivo de racialidade: A construção do outro como não ser como fundamento do ser**. Rio de Janeiro, RJ: Zahar, 2022.

CHAKIAN, S. **Crimes contra mulheres**. 3. ed. Salvador: Editora JusPodivm, 2021.

COLLINS, P. H.; BILGE, S. **Interseccionalidade**. Tradução: Rane Souza. Boitempo, 2020.

CRENSHAW, K. Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color. **Stanford Law Review**, v. 43, n. 6, p. 1241, 1991.

DAVIS, A. **Mulheres, raça e classe**. Boitempo, 2016.

DE LAURETIS, T. **Pensamento feminista: conceitos fundamentais**. Rio de Janeiro, RJ: Bazar do Tempo, 2019.

DEJOURS, C. **A Banalização Da Injustiça Social**. FGV Editora, 1998.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. Cortez Editora, 2021.

DOMÍNGUEZ RUIZ, I. E.; RUÉ, A.; JUBANY, O. Drawing a line: boundary work in victim support police work. **Policing and Society**, v. 33, n. 7, p. 877–892, 2023a.

DOMÍNGUEZ RUIZ, I. E.; RUÉ, A.; JUBANY, O. Police Resilience as a Multilevel Balance: Needs and Resources for Victim Support Officers. **Police Quarterly**, v. 26, n. 2, p. 213–244, 2023b.

EVARISTO, C. **Vozes-mulheres**. In: EVARISTO, Conceição. Poemas da recordação e outros movimentos. Rio de Janeiro: Malê, 2017.

FEDERICI, S. **Calibã e a bruxa: mulheres, corpo e acumulação primitiva**. Tradução: Coletivo Sycorax. 2. ed. São Paulo, SP: Editora Elefante, 2023.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo: FBSP, 2025. Disponível

em: <https://forumseguranca.org.br/publicacoes/anuario-brasileiro-de-seguranca-publica/>. Acesso em: 09/09/2025.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Visível e Invisível: a vitimização de mulheres no Brasil**, 2023. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2023/03/visiveleinvisivel-2023-relatorio.pdf>. Acesso em: 09/09/2025.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Visível e Invisível: a vitimização de mulheres no Brasil**, 2025. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/publicacoes/visivel-e-invisivel-5ed/>. Acesso em 29/08/2025.

FOUCAULT, M. **História da sexualidade 1: a vontade de saber**. Editora Paz e Terra, 2021a.

FOUCAULT, M. **Microfísica do poder**. Editora Paz e Terra, 2020.

FOUCAULT, M. **Segurança, território, população**. São Paulo: Martins Fontes, 2019.

FOUCAULT, M. **Vigiar E Punir: Nascimento Da Prisão**. Editora Vozes, 2021b.

FRUGOLI, R. *et al.* De conflitos e negociações: uma etnografia na Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher. **Saúde e Sociedade**, v. 28, p. 201–214, 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOFFMAN, E. **The presentation of self in everyday life**. Repred. London: Penguin Books, 2007.

GOLDBLATT, H. Caring for abused women: Impact on nurses' professional and personal life experiences. **Journal of Advanced Nursing**, v. 65, n. 8, p. 1645–1654, 2009.

GONZALEZ, L. **Por um feminismo afro-latino-americano: Ensaios, intervenções e diálogos**. Rio de Janeiro, RJ: Zahar, 2021.

GRACIA, E.; GARCÍA, F.; LILA, M. Police Attitudes Toward Policing Partner Violence Against Women: Do They Correspond to Different Psychosocial Profiles?. **Journal of Interpersonal Violence**, v. 26, n. 1, p. 189–207, 2011.

HARAWAY, D. Situated Knowledges: The Science Question in Feminism and the Privilege of Partial Perspective. **Feminist Studies**, v. 14, n. 3, p. 575, 1988.

HOCHSCHILD, A. R. **The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling**. University of California Press, 2012.

HONNETH, A. **Luta pelo reconhecimento para uma gramática moral dos conflitos sociais**. Lisboa: Ed. 70, 2011.

HOOKS, B. **E Eu Não Sou Uma Mulher?** Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 2019.

HOOKS, B. **Feminism is for everybody: passionate politics**. Nachdr.ed. Cambridge, Mass: South End Press, 2008.

HOOKS, B. **Teaching to transgress: education as the practice of freedom**. New York London: Routledge, Taylor & Francis Group, 1994.

HOPKINS, B.; DOWELL, D.; FLITTON, J. Emotional labour and burnout among police officers. **Policing: An International Journal**, v. 46, n. 3, p. 477–489, 2023.

HORWITZ, S. H. *et al.* An Inside View of Police Officers' Experience with Domestic Violence. **Journal of Family Violence**, v. 26, n. 8, p. 617–625, 2011.

JAAFAR, S. *et al.* Does Perceived Emotional Invalidation Moderate the Relation Between Occupational Stress and Mental Health Outcomes in Law Enforcement Officers?. **Journal of Police and Criminal Psychology**, v. 39, n. 2, p. 323–347, 2024.

JOHNSON, R. R. Police Officer Frustrations about Handling Domestic Violence Calls. **Police Journal**, v. 77, n. 3, p. 207–219, 2004.

KWAK, H.; MCNEELEY, S.; KIM, S.-H. Emotional Labor, Role Characteristics, and Police Officer Burnout in South Korea: The Mediating Effect of Emotional Dissonance. **Police Quarterly**, v. 21, n. 2, p. 223–249, 2018.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, Appraisal, and Coping**. New York: Springer Publishing Company, 1984.

LOPES, C. da S.; RIBEIRO, E. A.; SOUZA, M. A. de. Policiamento e gênero: percepções entre policiais militares paranaenses. **Opinião Pública**, v. 27, p. 298–322, 2021.

LORDE, A. **Pensamento feminista – conceitos fundamentais**. Bazar do Tempo, 2019.

LU, Y.-F.; JIAN, Y.-S.; YANG, C.-Y. Cumulative exposure to citizens' trauma and secondary traumatic stress among police officers: the role of specialization in domestic violence prevention. **Police Practice and Research, Abingdon**, v. 25, n. 2, p. 113–132, 2024.

MAGUIRE, L. *et al.* Care for both victim-survivors and police investigators of rape and serious sexual offences in England and Wales. **Criminology & Criminal Justice**, London, 2024.

MAPLE, E.; KEBBELL, M. Responding to Domestic and Family Violence: A Qualitative Study on the Changing Perceptions of Frontline Police Officers. **Violence Against Women**, v. 27, n. 12–13, p. 2377–2398, 2021.

MINAYO, M. C. de S. **O Desafio Do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa Em Saude**. Hucitec Editora, 2021.

MIRANDA, D. A. **Suicídio policial no Brasil: o que sabemos?**. 2016. Apresentação de trabalho em seminário. Disponível em: https://ippesbrasil.com.br/wp-content/uploads/2020/05/Dayse_fiocruz_03_06.pdf. Acesso em 22.10.2025.

MUFTIĆ, L. R.; COLLINS, S. C. Gender attitudes and the police in Bosnia and Herzegovina: Male officers' attitudes regarding their female counterparts. **Police Practice and Research**, v. 15, n. 5, p. 389–403, 2014.

NUNES, P. T. M. **A violência contra a mulher e o atendimento prestado às vítimas: perspectiva do policial civil**. Dissertação (mestrado em educação especial) - Universidade Federal de São Carlos. Centro de Educação e Ciências Humanas Departamento de Psicologia Programa de Pós-Graduação em Educação Especial. 2012.

OLIVEIRA, S. *et al.* Emotional labor, occupational identity and work engagement in Portuguese police officers. **International Journal of Human Resource Management**, v. 34, n. 4, p. 768–804, 2023.

ORLANDI, E. P. **Análise de discurso: princípios e procedimentos**. 6. ed. Campinas: Pontes, 2001.

PAIXÃO, L. A. **Violência e sofrimento nas relações íntimo-afetivas: possibilidades compreensivas no contexto de uma delegacia da mulher**. 2014. 118 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica) - Universidade Católica de Pernambuco, Recife, 2014.

PELEGRINI, A. *et al.* Percepção das condições de trabalho e estresse ocupacional em policiais civis e militares de unidades de operações especiais. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, v. 26, p. 423–430, 2018.

RIBEIRO, B. M. dos S. S. *et al.* Factors associated with Burnout Syndrome in police officers: a scoping review. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 77, p. e20230444, 2024.

RIBEIRO, L. Polícia Militar é lugar de mulher?. **Revista Estudos Feministas**, v. 26, p. e43413, 2018.

RICHARDS, J. *et al.* “If It Goes Horribly Wrong the Whole World Descends on You”: The Influence of Fear, Vulnerability, and Powerlessness on Police Officers' Response to Victims of Head Injury in Domestic Violence. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 18, n. 13, p. 7070, 2021.

SAFFIOTI, H. I. B. **Gênero, patriarcado, violência**. 1a. ed. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2004.

SCHAIBLE, L. M.; GECAS, V. The impact of Emotional Labor and Value Dissonance on Burnout Among Police Officers. **Police Quarterly**, v. 13, n. 3, p. 316–341, 2010.

SCHUCMAN, L. V. Entre o encardido, o branco e o branquíssimo. in: Annablume, 2013.

SCOTT, J. W. **Only paradoxes to offer: French feminists and the rights of man**. Cambridge, Mass: Harvard University Press, 1996.

SCOTT, J.; DABAT, C. R.; ÁVILA, M. B. **Gênero: uma categoria útil para análise histórica.** Educação & Realidade, 2019.

SILVA, P. V. C. **“Elas mentem, usam a DEAM como Disk Vingança”:** a representação social dos policiais das DEAMs do Estado do Rio de Janeiro sobre as mulheres em situação de violência e gênero. Dissertação (mestrado em psicologia) - Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Centro de Educação e Humanidades. Instituto de Psicologia, 2018.

SILVA, A. M. B. da; BINI, M. C. N. Percepções sobre o plantão psicológico em uma Delegacia de Defesa da Mulher. **Psicologia USP**, v. 32, 2021.

SILVEIRA, N. de M. *et al.* Avaliação de burnout em uma amostra de policiais civis. **Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul**, v. 27, p. 159–163, 2005.

SOUZA, L. de; CORTEZ, M. B. A delegacia da mulher perante as normas e leis para o enfrentamento da violência contra a mulher: um estudo de caso. **Revista de Administração Pública**, v. 48, p. 621–639, 2014.

SOUZA, T. M. C.; MARTINS, T. F. Vivências de policiais de uma DEAM no Sudoeste Goiano. **Fractal: Revista de Psicologia**, v. 33, p. 21–30, 2021.

SZYMENDERSKI, P. Emotion work in the police service. **Osterreichische Zeitschrift fur Soziologie**, v. 38, n. 2, p. 167–183, 2013.

TAYLOR, M. P.; RICCIARDELLI, R.; SPENCER, D. C. Parole work in Canada: The realities of supervising “sex offenders”. **Probation Journal**, p. 02645505231223173, 2024.

TAVARES, G. P. *et al.* Atendimento Humanizado às Mulheres em Situação de Violência: a percepção das mulheres atendidas na DEAM/Parintins, Amazonas. **Revista Científica Gênero na Amazônia**, n. 7–12, p. 135, 2022.

TORRES, J.; IBÁÑEZ, J. G.; CARIDADE, S. M. M. **Shadows of silence:** Investigating police responses to intimate and gender-based violence. *In: INVESTIGATING AND COMBATING GENDER-RELATED VICTIMIZATION*. 2024. p. 124–145.

VAN GELDEREN, B. *et al.* Psychological strain and emotional labor among police-officers: A diary study. **Journal of Vocational Behavior**, v. 71, n. 3, p. 446–459, 2007.

WARD, J.; MCMURRAY, R.; SUTCLIFFE, S. Working at the edge: Emotional labour in the spectre of violence. **Gender Work and Organization**, Hoboken, v. 27, n. 1, p. 82–97, 2020.