REVISTA DE DIREITO E ABORDAGENS CONTEMPORÂNEAS

A EFICÁCIA DA EMPATIA INSTITUCIONAL NO ATENDIMENTO POLICIAL CIVIL À VIOLÊNCIA DE GÊNERO: DA INEFICIÊNCIA INVESTIGATIVA ÀS BOAS PRÁTICAS ACREANAS

THE EFFECTIVENESS OF INSTITUTIONAL EMPATHY IN CIVIL POLICE RESPONSES TO GENDER-BASED VIOLENCE: FROM INVESTIGATIVE INEFFICIENCY TO BEST PRACTICES IN ACRE

Mariana Gonçalves Gomes[1]

Submissão em: 14/11/2025
Aprovado em: 12/12/2025
Publicado em: 31/01/2026

RESUMO: O Brasil enfrenta uma epidemia de violência de gênero, com índices de feminicídio alarmantes, como evidenciado pelo 18º Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2024), que registrou o maior número de feminicídios desde 2015. Este artigo propõe analisar a relação direta entre a persistente ineficiência do Estado na investigação de crimes de gênero e a qualidade do atendimento policial oferecido às vítimas. Argumenta-se que a mera existência de normas protetivas é insuficiente sem a implementação de uma cultura de empatia institucional capaz de prevenir a revitimização e fortalecer a confiança da mulher no sistema de justiça. Utilizando uma metodologia qualitativa de análise documental e estudos de caso, o trabalho investiga as boas práticas desenvolvidas pela Polícia Civil do Acre – Estado que historicamente apresenta os maiores índices proporcionais de feminicídio no país – focando nas iniciativas “Bem-Me-Quer”, “Closet Solidário” e “Ei, Você Consegue!”. Conclui-se que o acolhimento humanizado e a incorporação da perspectiva de gênero no primeiro contato policial são cruciais para a diminuição das cifras negras e para a efetividade da investigação criminal, transformando a resposta estatal de punitivista em protetiva e inclusiva.

Palavras-chave: Empatia institucional; Violência de Gênero; Boas práticas; Atendimento; Revitimização.

ABSTRACT: Brazil is facing an epidemic of gender-based violence, with alarming rates of femicide, as evidenced by the 18th Brazilian Yearbook of Public Security (2024), which recorded the highest number of femicides since 2015. This article proposes to analyze the direct relationship between the state’s persistent inefficiency in investigating gender-based crimes and the quality of police assistance provided to victims. It argues that the mere existence of protective regulations is insufficient without the implementation of a culture of institutional empathy capable of preventing revictimization and strengthening women’s trust in the justice system. Using a qualitative methodology of documentary analysis and case studies, this study investigates the best practices developed by the Civil Police of Acre—a state that historically has the highest proportional rates

[1] Delegada de Polícia no Estado do Acre. Idealizadora do Projeto “Bem-me-quer” da Polícia Civil do Acre. Mestranda em Direito Constitucional pela Universidade Federal Fluminense - UFF. Especialista no combate às violências contra Meninas e Mulheres pela Universidade Federal de Goiás. Especialista em Ciências Criminais, Direito Constitucional e Segurança Pública. Professora de Direito Constitucional e Coordenadora de curso específico para o cargo de Delegado de Polícia. Coordenadora e coautora de diversas obras jurídicos-policiais. ORCID: https://orcid.org/0009-0003-5179-8550. E-mail: mariana_gg@id.uff.br.

of femicide in the country—focusing on the initiatives “Bem-Me-Quer,” “Closet Solidário,” and “Ei, Você Consegue!” It is concluded that a humane reception and the incorporation of a gender perspective during the initial police contact are crucial for reducing unreported cases and for the effectiveness of criminal investigations, transforming the state’s response from punitive to protective and inclusive.

Keywords: Institutional empathy; Gender-based violence; Best practices; Service provision; Revictimization.

INTRODUÇÃO

O enfrentamento à violência de gênero no Brasil exige uma resposta complexa que vá além da dogmática jurídica e da repressão penal isolada. A realidade brasileira é marcada por índices que colocam o Brasil no quinto lugar entre as nações com maior número de homicídios de mulheres “evidenciando que os índices locais excedem, em muito, os encontrados na maior parte dos países do mundo” (Waiselfisz, 2015, p. 27). Anos depois, o quadro não apenas se manteve como se agravou: segundo o 18º Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2024)[2], o país registrou, em 2023, o maior número de feminicídios[3] desde a promulgação da Lei nº 13.104/2015, com 1.467 mulheres assassinadas — uma taxa de 1,4 mortes por 100 mil mulheres, representando um aumento de 1,6% em relação ao ano anterior.

Além da dimensão nacional do problema, esse fenômeno também revela profundas desigualdades regionais. O levantamento do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP) evidencia uma disparidade regional na incidência de feminicídios. A região Centro-Oeste apresentou o maior índice em 2023, com uma média de 2 casos por 100 mil mulheres, seguida pelo Norte e pelo Sul, com 1,6 e 1,5, respectivamente. Os estados de

[2] Conforme disponível no site (forumseguranca.org.br/), o Anuário Brasileiro de Segurança Pública reúne dados fornecidos por diversas fontes oficiais, incluindo secretarias estaduais de segurança, polícias civis, militares e a Polícia Federal. Essa publicação desempenha um papel fundamental na transparência e na prestação de contas do setor, ajudando a aprimorar a qualidade das informações disponíveis. Além disso, contribui para a produção de conhecimento, fomenta a análise de políticas públicas e estimula discussões sobre temas relevantes na área. Sendo a mais abrangente compilação de dados sobre a Segurança Pública no Brasil, o anuário se tornou uma referência essencial para pesquisadores, gestores e demais interessados no tema.

[3] O crime de feminicídio, no Brasil, é definido pela legislação brasileira, atualmente como delito autônomo, como a morte de mulher por razões da condição do sexo feminino em contexto de violência doméstica e/ou e por menosprezo ou **discriminação** à condição de mulher (art. Art. 121-A, §1° do Código Penal com redação dada pela Lei n° 14.994/2024). Verifica-se que, no caso “*González y Otras (‘Campo algodonero’) vs. México*”, a Corte Interamericana de Direitos Humanos (CIDH) utilizou o termo feminicídio como “*homicídio de mulheres em razão do gênero”* (OEA, 2009, pg. 42). Além disso, o conceito de discriminação pode ser extraído do art. 1° da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW): “*Para os fins da presente Convenção, a expressão "discriminação contra a mulher" significará toda a distinção, exclusão ou restrição baseada no sexo e que tenha por objeto ou resultado prejudicar ou anular o reconhecimento, gozo ou exercício pela mulher, independentemente de seu estado civil, com base na igualdade do homem e da mulher, dos direitos humanos e liberdades fundamentais nos campos político, econômico, social, cultural e civil ou em qualquer outro campo*.”

Mato Grosso, Acre e Rondônia lideram os índices, enquanto o Ceará e São Paulo possuem os números mais baixos - embora o Ceará apresente indícios de subnotificação.[4]

A ineficiência do sistema de justiça no enfrentamento desse cenário alarmante não é um fenômeno novo. Sueann Caulfield (2000), professora da Universidade de Michigan, visitando a historiografia brasileira, encontrou um dado interessante. Entre 1920 e 1930, a cada ano, aproximadamente 500 famílias recorriam à polícia do Rio de Janeiro para noticiar o defloramento das filhas menores. Ela notou que, em muitos deles, os acusados nem eram processados.[5] Em outras palavras: não havia disposição para dar o andamento devido à investigação.

Em setembro de 2021, o Brasil foi condenado perante a Corte Interamericana de Direitos Humanos no Caso Barbosa de Souza. A sua conclusão, dentre outras, foi a de que o Estado não atuou com a devida diligência na investigação do feminicídio da vítima Márcia, bem como que a investigação teve caráter discriminatório em razão do estereótipo de gênero. Aproximadamente 100 anos separam os dois eventos, mas a conclusão os une: o atendimento estatal às vítimas de violência de gênero é insatisfatório.

Nesse contexto, o primeiro contato da vítima com o sistema de justiça, geralmente na delegacia de polícia civil, é decisivo. Quando realizado de forma precária ou insensível, esse contato gera a revitimização institucional e a consequente quebra de confiança, o que agrava a subnotificação (cifras negras) e compromete a eficácia da investigação criminal.

Diante deste panorama, o presente artigo tem como objetivo central analisar como a incorporação da empatia institucional na atuação da Polícia Civil pode reverter o quadro de ineficiência investigativa e revitimização. Para isso, serão apresentadas e refletidas as experiências exitosas desenvolvidas no Acre — Projeto “Bem-Me-Quer”, “Closet Solidário” e “Ei, Você Consegue!”.

O estudo se justifica pela urgência de articular a teoria dos direitos humanos (que exige a proteção contra a violência de gênero e a discriminação) com a prática institucional, demonstrando que a humanização do atendimento é um pré-requisito funcional para a apuração criminal e a construção de um Direito mais justo e inclusivo.

[4] UFMG. **Pesquisa revela alto índice de subnotificação de violência contra as mulheres no Brasil.** Disponível em: https://www.enf.ufmg.br/index.php/noticias/2913-pesquisa-revela-alto-indice-de-subnotificacao-de-violencia-contra-as-mulheres-no-brasil. Acesso em: 10 nov. 2025.

[5] O trecho somente se aproveita da percepção de que, desde há muito, a investigação de violência de gênero no Brasil é deficitária, sem, contudo, aderir às formas de incriminação outrora presentes no nosso ordenamento, igualmente atravessadas, como se percebe hoje, por questões de gênero.

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3337

METODOLOGIA

A pesquisa adota uma metodologia qualitativa, baseada na análise documental e no estudo de casos institucionais. Em termos de **Fundamentação Teórica**, inicialmente, é estabelecido o marco normativo e teórico da violência de gênero e da obrigação estatal de atendimento e combate à revitimização, utilizando a Constituição Federal, a Lei Maria da Penha – Lei n° 11.340/2006, as condenações da Corte Interamericana de Direitos Humanos (CIDH)[6] e a Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres (CEDAW)[7] e suas recomendações, bem como a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher (Convenção de Belém do Pará)[8], ambas fundamentais para a proteção dos direitos das mulheres. O conceito de feminicídio como fenômeno enraizado em dinâmicas estruturais e socioeconômicas, especialmente no contexto amazônico do Acre, é apoiado por autores como Leonídia Fernandes *et al*. (2023) e Verônica Gago (2020).

Na **Análise de Dados**, destaca-se que a persistência da ineficiência estatal é comprovada por dados estatísticos oficiais, principalmente os levantamentos do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (Anuários) e do Ministério Público do Acre (MPAC). No tocante ao **Estudo de Boas Práticas,** este conceito é extraído de parâmetros institucionais reconhecidos (como o Prêmio CNJ Juíza Viviane Vieira do Amaral e o Prêmio Innovare), que definem tais práticas como iniciativas inovadoras, replicáveis e centradas na empatia institucional. As três iniciativas acreanas são analisadas como modelos de resposta humanizada.

QUANDO O ESTADO FALHA: FEMINICÍDIO E IMPUNIDADE NA AMAZÔNIA ACREANA

A violência de gênero, definida como ofensa à dignidade humana resultante de relações de poder historicamente desiguais, persiste em um ciclo de impunidade e desorganização social.

A ineficiência estatal na investigação desses crimes é uma falha crônica, remontando a períodos históricos em que acusações sequer eram devidamente processadas. Mais

[6] Caso “Maria da Penha Fernandes” e Caso “Barbosa de Souza”, OEA, 2021.
[7] *Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women.* Cf. ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW)**. Adotada em 18 de dezembro de 1979. Nova York: ONU, 1979. Disponível em: https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women. Acesso em: 26 out. 25
[8] ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. **Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher (Convenção de Belém do Pará)**. Adotada em 9 de junho de 1994. Belém do Pará: OEA, 1994. Disponível em: https://www.oas.org/juridico/portuguese/tratados. Acesso em: 10 nov.2025.

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3337

recentemente, a condenação do Brasil no Caso Barbosa de Souza pela CIDH confirmou falhas na investigação. Segundo o relatório, foram revelados inúmeros problemas na resposta estatal diante da situação de violência contra mulher no Brasil, como a "(...) ausência de mulheres nas entidades encarregadas de investigação, falta de conhecimento especializado das/dos operadores(as) de justiça em matéria de violência de gênero, entre outros fatores que influem negativamente nas investigações (...)" (OEA, 2021, p. 55).

O sistema de segurança falha e essa permanente carência em proteger as vítimas de violência de gênero acarreta um ciclo de revitimização e de aprendizagem do crime, como se fosse algo normal, não punível. A gravidade da situação é sublinhada pela alta taxa de feminicídios e pela elevada subnotificação (cifras negras). O Estado do Acre personifica essa vulnerabilidade, com taxas de feminicídio e feminicídio tentado estruturalmente elevadas, potencializadas pelo isolamento geográfico e pelos desafios socioeconômicos e de desigualdade social da região amazônica.

Os dados publicados nos Anuários Brasileiros de Segurança Pública, de 2020 a 2024, revelaram que o Acre é o estado com maior índice de taxa média de feminicídio do Brasil dos últimos 6 anos, tendo ocupado o topo do *ranking* de metade do período com taxa média anual (por 100 mil mulheres) de: em 2018 (3,2), 2019 (2,5), 2020 (2,7), 2021 (2,9), 2022 (2,2) e 2023 (2,4), totalizando média de 2,68 enquanto a nacional foi de 1,30. Com o feminicídio tentado, a realidade não é diferente. De acordo com dados do Ministério Público do Acre (MPAC, 2025), em 2022, a taxa foi de 3,6 casos por 100 mil mulheres, número que aumentou em 2023 para 6,9. Nos últimos seis anos, a média estadual se manteve em 4,5 (MPAC, 2025). Isso indica que, apesar de oscilações anuais, essa média permanece estruturalmente elevada.

Conforme Verônica Gago (2020), o feminicídio não consiste apenas de um ato individual ou isolado, mas sim de um fenômeno profundamente enraizado em dinâmicas estruturais que refletem desigualdades históricas, econômicas e sociais exatamente como ocorre no contexto do Estado do Acre. Por sua vez, Leonídia Fernandes *et al.* (2023), entendem que os altos índices de feminicídio no Estado do Acre, marcado por peculiaridades amazônicas e por um cenário de desafios socioeconômicos como isolamento geográfico e desigualdade social, resultam de uma combinação de fatores históricos, culturais e institucionais.

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3337

A DIGNIDADE FEMININA COMO DIRETRIZ ESTATAL: FUNDAMENTOS, NORMAS E PRÁTICAS DE EMPATIA INSTITUCIONAL

A tutela da dignidade humana da mulher está ancorada em dispositivos internacionais e nacionais, como a CEDAW, a Convenção de Belém do Pará, e a Constituição Federal de 1988[9], que consagra a isonomia e a dignidade humana como alicerces. A Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) é o marco legal nacional, criada, inclusive, como imposição da Comissão Interamericana de Direitos Humanos após a ineficiência estatal no caso Maria da Penha.

Conforme Alice Bianchini *et al.* (*2022*), a Lei Maria da Penha (LMP) é originada de responsabilização internacional do Brasil perante a CIDH ante a ineficiência do emblemático caso 12.051- Maria da Penha Fernandes v. Brasil (OEA, 2001) e é considerada uma das três mais importantes do mundo na temática de violência contra a mulher. Nesse sentido, "não houve uma formalização espontânea pelo Estado Brasileiro, mas sim uma imposição da CIDH" (Bianchini *et al*. 2022, p. 31).

A legislação estabeleceu a necessidade de um atendimento policial que evite a revitimização. A Lei nº 13.431/2017 e o Decreto nº 9.603/2018 definem a revitimização como prática proibida, e a Lei nº 13.869/2019 tipifica a violência institucional — atos ou omissões que submetem a vítima a procedimentos desnecessários, repetitivos ou invasivos.

A investigação criminal, para ser eficiente, deve ser conduzida desde o início com uma perspectiva de gênero, garantindo que todas as etapas do processo investigativo considerem as especificidades da violência contra a mulher e seus impactos sociais e individuais. O documento de Diretrizes Nacionais para investigar, processar e julgar com perspectiva de gênero as mortes violentas de mulheres (feminicídios) fornece um marco orientador para as autoridades envolvidas nesses casos. O documento destaca a necessidade de uma abordagem diferenciada por parte dos profissionais responsáveis pela investigação. Nesse sentido, destaca-se que:

> [...] contribuem para a 'mudança de olhar' do profissional sobre o crime, suas circunstâncias, a(s) vítima(s) e o(a)(s) responsável(eis) pela(s) morte(s), adotando a 'perspectiva de gênero' como forma de aprimorar as respostas institucionais para as mortes violentas de mulheres (ONU Mulheres, 2016, s.p.).

A Lei nº 12.830/2013, em seu artigo 2º, §1º, determina que ao delegado de polícia "na qualidade de autoridade policial, cabe a condução da investigação criminal por meio de

[9] José Afonso da Silva (2024, pg. 221) destaca que o inciso I do art. 5° da Constituição Federal representa "uma regra que resume décadas de lutas das mulheres contra discriminações".

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3337

inquérito policial ou outro procedimento previsto em lei, que tem como objetivo a apuração das circunstâncias, da materialidade e da autoria das infrações penais.” No contexto dos crimes de violência de gênero, essa responsabilidade exige um comprometimento adicional com a abordagem especializada, evitando vieses discriminatórios e assegurando uma atuação diligente e sensível à realidade das vítimas, garantindo que as especificidades da violência contra a mulher e seus impactos sociais sejam considerados.

O atendimento policial adequado é fundamental. Essa etapa inicial vai muito além do simples registro formal da ocorrência, desempenhando um papel essencial central na coleta de provas, na formalização da investigação e na construção da confiança da vítima[10] no sistema de justiça.

Neste contexto, a empatia institucional surge como a diretriz essencial para transformar a resposta estatal. A empatia não deve ser vista apenas como uma postura individual, mas como um princípio de atuação organizacional que influencia protocolos e ambientes. No âmbito das instituições estatais, especialmente no sistema de justiça, o conceito de boas práticas[11] se refere a iniciativas concretas, inovadoras e replicáveis que

[10] Cabe mencionar o interessante documentário *Vítima x Suspeita* evidencia a forma como o sistema de segurança pública – dominado por uma cultura masculina e excludente – trata as denúncias de violência sexual. A obra dirigida por Nancy Schwartzman e disponível na Netflix, investiga casos nos Estados Unidos em que mulheres que denunciaram crimes de agressão sexual acabaram sendo tratadas como suspeitas pela polícia. A partir da investigação da jornalista Rae de Leon, a produção expõe falhas sistêmicas na abordagem policial, revelando como muitas vítimas enfrentam descrédito, perseguição legal e até mesmo prisões injustas. Nesse sentido, há uma crítica a revitimização institucional e questionamentos à forma como o sistema de justiça lida com denúncias de violência sexual, destacando a urgência de mudanças para garantir que vítimas recebam o suporte adequado. As mulheres que relatam casos de estupro e abuso sexual são sistematicamente desacreditadas por policiais, tendo suas denúncias desqualificadas com perguntas que insinuam o “consentimento” e o “comportamento inadequado”. Essa postura não apenas reforça estereótipos, mas também reproduz um ambiente de violência simbólica e real, onde a vítima é obrigada a assumir a culpa.

[11] De modo integrante, o Prêmio CNJ Juíza Viviane Vieira do Amaral, criado pela Resolução CNJ n. 377/2021, define boas práticas como ações que visam prevenir e enfrentar a violência doméstica e familiar contra mulheres e meninas, com foco em empatia institucional, atenção às populações vulneráveis e resultados concretos. A premiação reconhece não apenas a eficácia técnica, mas o compromisso ético e humano com a causa da dignidade da mulher. **Prêmio CNJ Juíza Viviane Vieira do Amaral.** Disponível em: https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/violencia-contra-a-mulher/premio-cnj-juiza-viviane-vieira-do-amaral/. Acesso em: 11 nov. 2025.

Ainda, conforme disposto no Edital do 1º Concurso de Boas Práticas em Prol das Mulheres Brasileiras, entende-se por boa prática uma experiência, atividade, ação, caso de sucesso ou programa cujos resultados sejam notórios pela eficiência, eficácia e efetividade e que contribuam para o aprimoramento e desenvolvimento de ações na prevenção e enfrentamento da violência contra a mulher. **1º Concurso de Boas Práticas em Prol das Mulheres Brasileiras**. Disponível em: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdS0j_lYMqAvGFdJU9PBPrPsTcD-RAZTGfJS-CNVG4qILQihA/viewform. Acesso em: 11 nov. 2025.

Por fim, o **Prêmio Innovare**, que é um instrumento para identificar e disseminar práticas bem-sucedidas da Justiça brasileira que estejam contribuindo para sua modernização, rapidez e sua eficiência, configura um dos mais reconhecidos do país no fomento à inovação, e destaca que boas práticas devem atender aos seguintes critérios: eficiência, celeridade, criatividade, exportabilidade (possibilidade de replicação), acesso à justiça e satisfação do usuário. Ou seja, não basta que a prática funcione — é essencial que ela melhore a vida das pessoas, promova acesso real aos direitos e sirva como exemplo para outras instituições. De acordo com o art 1º do Regulamento atualizado para inscrições no 22º Prêmio Innovare: O Prêmio Innovare é um instrumento para identificar e disseminar práticas bem-sucedidas da Justiça brasileira que estejam contribuindo para sua modernização, rapidez e eficiência. Parágrafo único: Práticas são atividades

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3337

demonstram efetividade no atendimento ao público, na solução de problemas sociais e na promoção de direitos fundamentais.

> As boas práticas são, segundo a ONU e a comunidade internacional de direitos humanos, iniciativas bem sucedidas que: a) apresentam impacto tangível na melhoria da qualidade de vida; b) são resultado de parceria efetiva entre setor público, privado e as organizações da sociedade civil; c) têm sustentabilidade social, cultural, econômica e ambiental. As boas práticas assim pretendem mudar o quadro burocrático/profissional através do qual as relações entre Estado e sociedade civil se constituíram ao logo dos anos e fizeram com que um e outro se distanciassem, com prejuízo evidente da qualidade dos serviços prestados pelo Estado e da ausência de participação qualificada da população na administração das coisas públicas (Observatório de Segurança Pública).[12]

A adoção de práticas empáticas fortalece a confiança das vítimas no sistema de justiça, prevenindo a revitimização e contribuindo para o fortalecimento da denúncia e a responsabilização dos agressores. Quando a vítima se sente acolhida, ela é estimulada a fornecer informações detalhadas, o que está diretamente associado à eficiência investigativa.

O ACRE COMO LABORATÓRIO: DA VULNERABILIDADE À RESPOSTA HUMANIZADA

Apesar de ser um estado com profunda vulnerabilidade estrutural e altos índices de feminicídio, conforme já mencionado, o Acre tem desenvolvido boas práticas reconhecidas nacionalmente que buscam institucionalizar a empatia na segurança pública.

O Projeto “Bem-Me-Quer”, idealizado pela Delegada Mariana Gomes, é uma iniciativa paradigmática de gestão humanizada, voltada à proteção de mulheres e menores vítimas de violência. Inspirado por esse contraste entre norma e prática, o projeto foi inicialmente implementado em Sena Madureira, em janeiro de 2021, e posteriormente expandido para Manoel Urbano, Senador Guiomard, Feijó, Tarauacá e Santa Rosa do Purus, Rodrigues Alves, alcançando municípios remotos e de difícil acesso, onde não existem delegacias especializadas[13].

inovadoras, criativas e com resultados comprovados, criadas e executadas por magistrados, membros do Ministério Público, defensores públicos, advogados e pessoas da sociedade civil, com o objetivo de aumentar a qualidade dos serviços jurisdicionais entregues aos cidadãos. CNJ. **Prêmio Innovare**. Disponível em: https://www.premioinnovare.com.br/o-premio. Acesso em 11.11.2025.

[12] **Observatório de Segurança Pública**. Disponível em: https://www.observatoriodeseguranca.org/boas-praticas/. Acesso em: 11 nov. 2025.

[13] GADELHA, Alcinete. **Delegacias no interior do AC devem instalar sala para acolhimento a vítimas de violência doméstica e familiar, 2022**. Disponível em: www.g1.globo.com/ac/acre/noticia. Acesso em: 11 nov. 2025.

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3337

O reconhecimento institucional da iniciativa ocorreu em maio de 2022, com a edição da Portaria Regulamentar n. 02/2022 da Polícia Civil do Acre[14], que estabeleceu diretrizes para o acolhimento adequado das vítimas de violência nas delegacias do interior do Estado[15]. Suas diretrizes garantem: i) Estruturação e Padronização de salas específicas para acolhimento (ambiente acolhedor, reservado e lúdico que garanta a privacidade e segurança das vítimas); ii) Designação preferencial de policiais do sexo feminino capacitados; iii) Obrigatoriedade do preenchimento do Formulário Nacional de Avaliação de Risco (FAR); iv) Ênfase na prevenção da revitimização.

O "Closet Solidário", implementado na Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM) de Rio Branco/AC, e idealizado pela Delegada Coordenadora Elenice Frez[16], foi inaugurado em 13.09.2024, e atende vítimas que chegam em condições de extrema vulnerabilidade, muitas vezes com roupas rasgadas, sujas ou ensanguentadas.

O projeto consiste na criação de um espaço dentro da DEAM que disponibiliza roupas, calçados, itens de higiene pessoal e alimentação básica, além de um banheiro adequado para banho e troca de vestimentas.

A inovação central do "Closet Solidário" reside em romper com a lógica burocrática e repressiva da delegacia, introduzindo uma abordagem verdadeiramente humanizada. Ao suprir necessidades urgentes, o projeto promove condições mínimas de dignidade e autoestima, transformando o primeiro contato em uma experiência de respeito e construindo um vínculo de confiança com o serviço policial. Essa iniciativa demonstra que a dignidade material e emocional é um pilar da eficácia institucional.

O Projeto "Ei, Você Consegue!"[17] visa encorajar mulheres a romperem o ciclo da violência e a reconstruírem a autoestima. Iniciado de forma espontânea pela agente de polícia civil Ângela Adélia, na Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM) do Estado do Acre, o projeto institucionalizou o gesto simbólico de presentear a vítima com uma muda de cacto — planta que simboliza força, resistência e resiliência — acompanhada de palavras de incentivo.

---

[14] Portaria Regulamentar Nº 02 De 17 De Maio De 2022 que institui a padronização da estrutura do ambiente, recepção, acolhimento e atendimento às vítimas de violência no âmbito de Polícia Civil do Estado do Acre, nas Delegacias de Polícia do interior do estado, por meio da implementação do Projeto "Bem-me-Quer".

[15] ASCOM**. Polícia Civil do Acre institui projeto "Bem me Quer".** Disponível em: https://contilnetnoticias.com.br/2022/05/policia-civil-do-acre-institui-projeto-bem-me-quer/. Acesso em: 12 nov. 2025.

[16] SOUZA, Felipe. **Projeto Closet Solidário garante dignidade e autoestima a mulheres vítimas de violência doméstica.** Disponível em: https://agencia.ac.gov.br/projeto-closet-solidario-garante-dignidade-e-autoestima-a-mulheres-vitimas-de-violencia-domestica/. Acesso em: 12.11.2025.

[17] NOBRE. Andreia. **Projeto 'Ei, você consegue!' acolhe mulheres vítimas de violência doméstica no Acre.** Disponível em: https://agencia.ac.gov.br/projeto-ei-voce-consegue-acolhe-mulheres-vitimas-de-violencia-domestica-no-acre/. Acesso em: 12 nov. 2025.

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3337

Este projeto atua no campo da fragilidade emocional da vítima, oferecendo suporte imediato e motivador. Ele reforça a mensagem institucional de que a mulher não está sozinha e é capaz de superar a violência. A simplicidade e a carga simbólica dessa ação a tornam altamente replicável em outras unidades policiais, reforçando a humanização da resposta estatal.

Inicialmente implementado na DEAM de Rio Branco/AC, o projeto já foi expandido para a unidade de Cruzeiro do Sul, demonstrando seu potencial de crescimento e impacto em diferentes regiões do estado. O reconhecimento e a receptividade das vítimas evidenciam sua importância no fortalecimento da rede de proteção à mulher.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados demonstram que a abordagem policial na violência de gênero é um fator de grande impacto na persecução penal.

A ineficiência investigativa e as altas taxas de feminicídio (nacionalmente e especialmente no Acre) refletem a falha do sistema em implementar a perspectiva de gênero e prevenir a violência institucional.

Em contrapartida, as boas práticas acreanas apresentadas (os projetos “Bem-Me-Quer”, “*Closet* Solidário” e “Ei, você consegue!”) fornecem modelos concretos e replicáveis que efetivamente implementam a exigência legal de acolhimento humanizado.

O acolhimento adequado, ao fortalecer a segurança emocional da vítima e sua confiança nas autoridades, incentiva a entrega de informações detalhadas sobre o crime e o agressor, contribuindo diretamente para a coleta e produção de provas e, consequentemente, para a eficiência investigativa.

A análise conjunta da deficiência sistêmica na investigação de crimes de gênero e das iniciativas humanizadoras acreanas reforça a crítica de que os direitos humanos não devem ser apenas normas abstratas, mas ferramentas concretas de luta.

A problemática da violência de gênero e o desafio de construir um Direito realmente inclusivo encontram no atendimento policial um ponto nevrálgico. O atendimento tradicional e burocrático muitas vezes replica a lógica do poder punitivo que já marginaliza a mulher, sobretudo aquelas que se encontram na "zona do não ser"— a população negra, periférica e vulnerável.[18]

[18] Conforme Almeida e Franco (2023), ao mencionarem Thula Pires - **Racializando o debate sobre Direitos Humanos: limites e possibilidades da criminalização do racismo no Brasil**. Sur - Revista Internacional de Direitos Humanos, São Paulo, v. 15, ed. 28., 2018, descrevem que observam “que a construção normativa, teórica e jurisprudencial do Direito é produzida pensando a zona do ser, sendo essa zona o parâmetro para pensar os processos de proteção e promoção de direitos humanos.” As autoras continuam ao afirmar que “o Direito seria incapaz de perceber e dar respostas às violências que se manifestam na zona do não ser”. Isso

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3337

A revitimização opera como um mecanismo de exclusão, fazendo com que o sistema de justiça, que deveria proteger, se torne um agente de violência. A eliminação do estereótipo policial de "pouco confiável, desonesto, bruto"[19] só é possível por meio de um ambiente acolhedor e da capacitação técnica especializada, como se propõe no "Bem-Me-Quer".

As boas práticas do Acre demonstram que, mesmo em contextos de precariedade (como a falta de Delegacias Especializadas em municípios do interior), a institucionalização do cuidado e da empatia é viável. A transformação não se dá apenas pela aplicação rigorosa da lei (repressão), mas pela responsabilidade institucional em reposicionar a dignidade da vítima no centro da ação estatal (proteção e acolhimento).

O sucesso[20] dessas práticas reside no seu caráter replicável, evidenciando que a humanização é uma política pública de valorização do usuário, essencial para a efetivação dos direitos fundamentais das mulheres.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cenário de violência de gênero no Brasil e, de forma mais acentuada, no Acre, evidencia que as respostas institucionais tradicionais são insuficientes e frequentemente insensíveis, resultando em ineficiência investigativa e revitimização.

A análise das boas práticas acreanas — "Bem-Me-Quer", "Closet Solidário" e "Ei, Você Consegue!" — prova que é possível construir políticas públicas assertivas de enfrentamento à violência de gênero por meio da empatia institucional e do acolhimento sensível. Essas iniciativas transformam o primeiro contato da mulher com a polícia em uma

---

porque não se leva em conta a realidade dos que estão na “zona do não ser”, sendo estas “pessoas negras, periféricas, **mulheres**, indígenas e trabalhadoras que não correspondem ao ideal de cidadão universal imposto pelo eurocentrismo.” (grifo meu). Para finalizar, Pires (2018, pg. 169) aponta: “Democracia, Violência, Direitos Humanos, Constituição, Devido Processo Legal, Segurança Pública e outras tantas categorias político-normativas ganham contornos muito mais complexos quando percebidos a partir desse outro lugar, do lugar do não acesso às promessas da jovem constituição cidadã.”

[19] Eugenio Raúl Zaffaroni *et al*. (2003, p. 56), ao tratar da seleção policizante, aborda também a estrutura policial e seus operadores e avalia que, assim como existe um estereótipo criminal, há também um estereótipo policial que contém os estigmas de “pouco confiável, desonesto, bruto, simulador, hipócrita e inculto”. Esse estereótipo pode levar à afetação da confiança na figura do policial que presta o atendimento à vítima mulher. Um ambiente mais acolhedor, a partir das capacidades técnicas de especialização de uma unidade voltada ao atendimento da vítima mulher, pode ser um fator determinante para eliminar esse estereótipo.

[20] Essas três boas práticas acreanas foram reconhecidas nacionalmente na 1ª edição do “Concurso de Boas Práticas em prol das Mulheres Brasileiras”. Além disso, **o “Closet solidário” e o “Bem-Me-Quer” figuraram no ano de 2025 nas posições de 7° e 10° lugares da Categoria “Atores e Atrizes do Sistema de Justiça” do Prêmio nacional Viviane do Amaral**, o que revela um caminho possível, concreto e transformador para o enfrentamento à violência de gênero no Brasil: o da escuta, da empatia e da humanização**.** Disponível em https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/violencia-contra-a-mulher/premio-cnj-juiza-viviane-vieira-do-amaral/5a-edicao-2025/. Acesso em: 12 nov. 2025.

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3337

oportunidade de reparação, proteção e fortalecimento, reestabelecendo a confiança e fomentando a colaboração da vítima na apuração dos casos.

A implementação de ambientes adequados, a garantia da dignidade material e o suporte emocional simbólico são gestos que, em conjunto, asseguram a efetivação de direitos humanos e fundamentais, combatendo o ciclo de subnotificação e impunidade.

Portanto, o desafio para a construção de um Direito realmente inclusivo no Brasil exige que a empatia e a perspectiva de gênero deixem de ser recursos subjetivos e se tornem a regra de atuação permanente dos agentes públicos, sobretudo na linha de frente da segurança e da justiça. Que a experiência do Acre sirva como referência de criatividade institucional e compromisso com os direitos humanos das mulheres.

REFERÊNCIAS

ACRE. Polícia Civil. **Portaria Regulamentar nº 02, de 17 de maio de 2022**. Institui a padronização da estrutura do ambiente, recepção, acolhimento e atendimento às vítimas de violência no âmbito de Polícia Civil do Estado do Acre, nas Delegacias de Polícia do interior do Estado, por meio da implementação do Projeto “Bem-me-Quer”. Rio Branco, AC: Diário Oficial do Estado, 2022.

ALMEIDA, Fernanda Andrade; FRANCO, Larissa Batista. O direito à cidade como exercício da cidadania e os desafios para a sua concretização para as mulheres: o papel das lutas feministas no Brasil e na América Latina. **Revista Feminismos**, [S. l.], v. 11, p. 1-19, 2023.

ALVES, Leonardo Barreto Moreira. **Manual do Direito das Vítimas e de Vitimologia**. São Paulo: Editora JusPodivm, 2024.

ASCOM. Polícia Civil do Acre institui projeto “Bem me Quer”. **ContilNet**, [S. l.], 2022. Disponível em: https://contilnetnoticias.com.br/2022/05/policia-civil-do-acre-institui-projeto-bem-me-quer/. Acesso em: 12 nov. 2025.

BIANCHINI, Alice. Lista oficial de boas práticas selecionadas. **Instagram**, [S. l.]. Disponível em: https://www.instagram.com/p/DJEtznRRlWu/?img_index=1. Acesso em: 6 nov. 2025.

BIANCHINI, Alice; BAZZO, Mariana; CHAKIAN, Silvia. **Crimes contra mulheres**: Lei Maria da Penha, crimes sexuais, feminicídio e violência política de gênero. Salvador: Editora JusPodivm, 2022.

BUENO, Samira *et al*. O crescimento de todas as formas de violência contra a mulher em 2022. *In*: FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **17º Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2023. p. 136-145. Disponível em: https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2023/07/anuario-2023.pdf. Acesso em: 2 nov. 2025.

CAULFIELD, Sueann. **Em defesa da honra**: moralidade, modernidade e nação no Rio de Janeiro. Campinas: Editora da Unicamp, 2000.

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3337

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Prêmio CNJ Juíza Viviane Vieira do Amaral**: Resolução nº 377 de 09/03/2021. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/violencia-contra-a-mulher/premio-cnj-juiza-viviane-vieira-do-amaral/. Acesso em: 2 nov. 2025.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO (CNMP). **Banco de Boas Práticas do CNMP**. Brasília, DF: CNMP. Disponível em: https://www.cnmp.mp.br/portal/institucional/comissoes/comissao-do-sistema-prisional-controle-externo-da-atividade-policial-e-seguranca-publica/boas-praticas. Acesso em: 2 nov. 2025.

CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS (CIDH). **Caso Barbosa de Souza e outros vs. Brasil**. Sentença de 7 de setembro de 2021. San José, Costa Rica: CIDH, 2021. Disponível em: https://www.corteidh.or.cr. Acesso em: 29 out. 2025.

CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS (CIDH). **Caso González e outras ("Campo Algodonero") vs. México**. Sentença de 16 de novembro de 2009. San José, Costa Rica: CIDH, 2009. Disponível em: https://www.corteidh.or.cr. Acesso em: 2 dez. 2025.

CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS (CIDH). **Caso Maria da Penha Maia Fernandes vs. Brasil**. Sentença de 4 de abril de 2001. San José, Costa Rica: CIDH, 2001. Disponível em: https://www.corteidh.or.cr. Acesso em: 29 out. 2025.

EDITAL. **Concurso de Boas Práticas em prol das Mulheres Brasileiras**. [S. l.: s. n.], 2025. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/12Q2pXrnuLA8apSguzKdd6gr970EepwyO/view?usp=sharing. Acesso em: 2 nov. 2025.

FERNANDES, Leonísia Moura; D'ÁVILA, Flávila Barboza; HONORATO, Ronilton Bruno Nobre. Documentar para denunciar, rememorar para enfrentar: feminicídios no território acreano sob temporalidades diversas e contínuas. **Revista Contemporânea**, [S. l.], v. 3, n. 6, 2023. Disponível em: https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/view/916/575. Acesso em: 4 nov. 2025.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **18º Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024. Disponível em: https://publicacoes.forumseguranca.org.br/handle/123456789/253. Acesso em: 29 out. 2025.

GADELHA, Alcinete. Delegacias no interior do AC devem instalar sala para acolhimento a vítimas de violência doméstica e familiar. **G1 Acre**, Rio Branco, 2022. Disponível em: https://g1.globo.com/ac/acre/noticia. Acesso em: 22 out. 2025.

GAGO, Verónica. **A potência feminista ou o desejo de transformar tudo**. São Paulo: Elefante, 2020.

GOMES, Mariana. **Projeto "Bem-Me-Quer" da Polícia Civil**. Rio Branco: Polícia Civil do Estado do Acre. Disponível em: https://pc.ac.gov.br/projeto-bem-me-quer-da-policia-civil/. Acesso em: 3 nov. 2025.

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3337

GOMES, Mariana *et al*. Cultura do estupro: das barreiras encontradas no combate à violência sexual de crianças e adolescentes. *In*: **MULHERES NA POLÍCIA JUDICIÁRIA**: da teoria à prática, do gabinete às ruas. Cuiabá: Umanos Editora, 2022. p. 124-131.

HÄBERLE, Peter; BOFILL, Hèctor López. **Um diálogo entre poesia e direito constitucional**. São Paulo: Tirant Lo Blanch, 2017.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE (MPAC). **Feminicidômetro**. Rio Branco: MPAC. Disponível em: https://feminicidometro.mpac.mp.br/. Acesso em: 29 out. 2025.

NASCIMENTO, Aline. Em livro, delegada fala sobre projeto que implantou no interior do AC para atender vítimas de abuso sexual. **G1 Acre**, Rio Branco, 2022. Disponível em: https://g1.globo.com/ac/acre/noticia. Acesso em: 3 nov. 2025.

NOBRE, Andreia. Projeto 'Ei, você consegue!' acolhe mulheres vítimas de violência doméstica no Acre. **Agência de Notícias do Acre**, Rio Branco, [202-?]. Disponível em: https://agencia.ac.gov.br/projeto-ei-voce-consegue-acolhe-mulheres-vitimas-de-violencia-domestica-no-acre/. Acesso em: 12 nov. 2025.

NOGUEIRA, Ana Luiza. **Investigação criminal com perspectiva de gênero**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2024.

OBSERVATÓRIO DE SEGURANÇA PÚBLICA (OSP). **Boas práticas**. [S. l.]: OSP. Disponível em: https://www.observatoriodeseguranca.org/boas-praticas/. Acesso em: 6 nov. 2025.

ONU MULHERES. **Diretrizes para investigar, processar e julgar com perspectiva de gênero as mortes violentas de mulheres**. Brasília, DF: ONU Mulheres, 2016. Disponível em: https://www.onumulheres.org.br/. Acesso em: 30 out. 2025.

PIRES, Thula. Racializando o debate sobre Direitos Humanos: limites e possibilidades da criminalização do racismo no Brasil. **Sur - Revista Internacional de Direitos Humanos**, São Paulo, v. 15, n. 28, p. 169, 2018.

PIRES, Thula Rafaela de Oliveira. Por uma concepção americana de direitos humanos. *In*: HOLANDA, Heloisa Buarque de (org.). **Pensamento feminista hoje**: perspectivas decoloniais. Rio de Janeiro: Bazar do Tempo, 2020.

SCHWARTZMANN, Nancy (dir.). **Vítima x Suspeita**. [S. l.]: Netflix, 2023. Disponível em: https://www.netflix.com/title/. Acesso em: 10 nov. 2025.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 45. ed. rev., atual. e ampl. até a Emenda Constitucional n. 130, de 14.7.2023. São Paulo: Editora JusPodivm, 2024.

SOUZA, Felipe. Projeto Closet Solidário garante dignidade e autoestima a mulheres vítimas de violência doméstica. **Agência de Notícias do Acre**, Rio Branco, [202-?]. Disponível em: https://agencia.ac.gov.br/projeto-closet-solidario-garante-dignidade-e-autoestima-a-mulheres-vitimas-de-violencia-domestica/. Acesso em: 12 nov. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS (UFMG). **Pesquisa revela alto índice de subnotificação de violência contra as mulheres no Brasil**. Belo Horizonte: UFMG. Disponível em: https://www.enf.ufmg.br/index.php/noticias/2913-pesquisa-revela-alto-indice-de-subnotificacao-de-violencia-contra-as-mulheres-no-brasil. Acesso em: 6 nov. 2025.

WAISELFISZ, Julio Jacobo. **Mapa da Violência 2015**: homicídio de mulheres no Brasil. [S. l.: s. n.], 2015. Disponível em: http://www.mapadaviolencia.org.br. Acesso em: 2 nov. 2025.

ZAFFARONI, Eugenio Raúl *et al*. **Direito Penal brasileiro**: primeiro volume. 4. ed. Rio de Janeiro: Revan, 2003.

Revista de Direito e Abordagens Contemporâneas
V V. 2, n. 1, 2026, ISSN 3086-4216 | DOI: 10.56579/redac.v2i1.3337