



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

VANESSA MARIZE DA SILVA SANTOS

**A INFLUÊNCIA DA GOVERNANÇA PÚBLICA NO COMBATE A VIOLÊNCIA
CONTRA MULHER E DENÚNCIA DE FEMINICÍDIO: análise do programa Balcão
da Mulher em Caruaru**

Caruaru
2025

VANESSA MARIZE DA SILVA SANTOS

**A INFLUÊNCIA DA GOVERNANÇA PÚBLICA NO COMBATE A VIOLÊNCIA
CONTRA MULHER E DENÚNCIA DE FEMINICÍDIO: análise do programa Balcão
da Mulher em Caruaru**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração, do Campus Agreste da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, na modalidade monografia, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Administração.

Área de concentração: Administração Geral e Organizações.

Orientadora: Profa. Dra. Myrna Suely Silva Loreto

Caruaru
2025

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Santos, Vanessa Marize da Silva.

A INFLUÊNCIA DA GOVERNANÇA PÚBLICA NO COMBATE A
VIOLÊNCIA CONTRA MULHER E DENÚNCIA DE FEMINICÍDIO: análise
do programa Balcão da Mulher em Caruaru / Vanessa Marize da Silva Santos. -
Caruaru, 2025.

59p. : il., tab.

Orientador(a): Myrna Suely Silva Loreto

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de
Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, Administração, 2025.

Inclui referências, apêndices.

1. Políticas Públicas. 2. Governança Pública. 3. Violência de gênero. 4.
Segurança Pública. 5. Balcão da Mulher em Caruaru. I. Loreto, Myrna Suely
Silva. (Orientação). II. Título.

650 CDD (22.ed.)

VANESSA MARIZE DA SILVA SANTOS

**A INFLUÊNCIA DA GOVERNANÇA PÚBLICA NO COMBATE A VIOLÊNCIA
CONTRA MULHER E DENÚNCIA DE FEMINICÍDIO: análise do programa Balcão
da Mulher em Caruaru**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação em Administração, do Núcleo de
Gestão da Universidade Federal de Pernambuco,
como requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Aprovado em 12 de agosto de 2025:

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Myrna Suely Silva Loreto (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Profa. Dra. Claudia Freire (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Profa. Me Milwia Thamiris Anjos de Lima (Examinadora Externa)
Universidade Federal de Pernambuco

Dedico este trabalho a minha mãe Olivia, por ser
minha maior incentivadora e exemplo de força.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer ao meu Deus por tudo. Porque Dele, por Ele e para Ele são todas as coisas.

Agradeço aos meus pais por todo apoio e cuidado, especialmente a minha mãe Olivia por sempre acreditar tanto em mim.

Ao meu esposo e amigo, Antonio Vicente, por todo amor, incentivo, cuidado e dedicação.

A minha família, que sempre serei grata por todo amor e cuidado.

As minhas amigas tão queridas que sempre torceram e oraram por mim, só consigo agradecer a Deus por tê-las.

Aos meus amigos da faculdade agradeço por todo apoio sempre e por tudo que compartilhamos ao longo desses anos de curso.

A professora Sueli Menelau pelo acolhimento, ajuda, apoio e dedicação.

A minha orientadora profa. Myrna Loreto pelo acolhimento e parceria.

Me sinto nostálgica ao lembrar de tudo que me trouxe até aqui e esse agradecimento só demonstra que nunca andei sozinha, Deus sempre esteve comigo e me apresentou com pessoas muito especiais.

“Quero pedir desculpa a todas as mulheres que descrevi como bonitas, antes de dizer inteligentes ou corajosas. De agora em diante, vou dizer que você é forte. Não porque eu não te ache bonita, mas porque você é muito mais que isso.”

Rupi Kaur

RESUMO

As políticas públicas configuram-se como instrumentos essenciais no enfrentamento de problemas sociais que afetam grupos específicos da sociedade e entre os principais desafios contemporâneos destaca-se a violência contra as mulheres. Portanto, este trabalho tem como objetivo investigar como a governança do Balcão da Mulher possibilita a ajuda as vítimas e a denúncia do feminicídio em Caruaru. Para tanto, foi realizado um estudo de caso único, com corte transversal no tempo e abordagem qualitativa, fundamentada em entrevistas semiestruturadas. Os procedimentos metodológicos compreenderam pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, caracterizando-se como uma investigação de natureza descritiva e exploratória. Os resultados apontam que o Balcão da Mulher representa uma estratégia inovadora e eficaz no acolhimento e na proteção de mulheres em situação de violência, contribuindo para a redução dos índices de feminicídio e para o fortalecimento da rede de apoio no município.

Palavras-chave: Políticas públicas; Violência de gênero; Balcão da Mulher; Caruaru; Segurança pública.

ABSTRACT

Public policies are essential tools for addressing social problems that affect specific groups in society, and violence against women stands out among the main contemporary challenges. Therefore, this study aims to investigate how the governance of the Balcão da Mulher enables victims to be helped and femicide reported in Caruaru. To this end, a single, cross-sectional, qualitative case study was conducted, based on semi-structured interviews. The methodological procedures included bibliographical and field research, characterizing this as a descriptive and exploratory investigation. The results indicate that the Balcão da Mulher represents an innovative and effective strategy for welcoming and protecting women in situations of violence, contributing to reducing femicide rates and strengthening the support network in the municipality.

Keywords: Public policies; Gender violence; Balcão da Mulher; Caruaru; Public security.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Etapas de realização do atendimento no Balcão da Mulher	16
Figura 2 -	Modelo teórico da pesquisa	20
Figura 3 -	Elementos fundamentais para o funcionamento de uma política pública	22
Figura 4 -	Categoria de atores	26
Figura 5 -	Diferença entre governança e governabilidade	29
Figura 6 -	Passos para a construção do estudo de caso	33
Figura 7 -	Organograma da SEMU	34
Figura 8 -	Sequência da análise dos resultados	37
Figura 9 -	Caracterização tipológica do Balcão da Mulher.....	40
Figura 10 -	Atores do Balcão da Mulher.....	41

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 -	Tipos de políticas públicas	23
Quadro 2 -	Tipologia de Lowi	24
Quadro 3 -	Tipologia de Wilson	24
Quadro 4 -	Tipologia de Gormley	25
Quadro 5 -	Tipos de arranjos de governança em rede	31
Quadro 6 -	Categorias conceituais da pesquisa	36

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CNS/MS	Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde
CREAS	Centro de Referência Especializado da Assistência Social
FBSP	Fórum Brasileiro de Políticas Públicas
IBGC	Instituto de Governança Corporativa
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada
NIOJ	Núcleo Integrado de Oficiais de Justiça
PMJS	Plano Municipal Juntos pela Segurança
SDS	Secretaria de Defesa Social
SEMU	Secretaria da Mulher
TCU	Tribunal de Contas da União
TJPE	Tribunal de Justiça de Pernambuco

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	16
1.2	OBJETIVOS.....	18
1.3	MODELO TEÓRICO DA PESQUISA.....	18
1.4	JUSTIFICATIVA.....	19
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	20
2.1	POLÍTICAS PÚBLICAS.....	20
2.1.1	Tipologias das políticas públicas.....	22
2.1.2	Atores no processo de política pública.....	25
2.2	GOVERNANÇA PÚBLICA.....	26
3	METODOLOGIA.....	31
3.1	TIPIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	31
3.2	DESCRIÇÃO DO LOCÚS E SUJEITOS DA PESQUISA.....	32
3.3	INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	34
3.4	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	36
3.5	ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS DA PESQUISA.....	36
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	38
4.1	ATORES E SUAS INTERAÇÕES NO BALCÃO DA MULHER.....	40
4.2	FUNCIONAMENTO DE MEIOS DE MONITORAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO DO BALCÃO DA MULHER.....	41
4.3	ABRANGÊNCIA, METAS E PRINCÍPIOS DO BALCÃO DA MULHER....	42
4.4	RESULTADOS QUALITATIVOS E QUANTITATIVOS DO BALCÃO DA MULHER.....	43
4.4.1	Resultados qualitativos.....	44
4.4.2	Resultados quantitativos.....	45
5	CONCLUSÃO.....	47
	REFERÊNCIAS.....	49
	APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA AS COLABORADORAS DA SEMU.....	54
	APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA AS VÍTIMAS ATENDIDAS.....	57

1 INTRODUÇÃO

Segundo o Fórum Brasileiro de Políticas Públicas (FBSP) e o Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (IPEA) (2019), em 2017 o Brasil teve 65.602 homicídios, o que representa um aumento de mais de 4% comparado ao ano de 2016, chegando a 31,6 mortes a cada 100 mil habitantes. O ano de 2017 foi marcado por uma crescente onda de criminalidade no país e no estado de Pernambuco, especificamente no município de Caruaru não foi diferente, ocupando o terceiro lugar no *ranking* de cidades mais violentas do estado de Pernambuco (Agência Brasil, 2019).

Em continuação a esse cenário, a quantidade de homicídios (latrocínio, feminicídio, assassinato, entre outros) no ano de 2020 no Brasil foi de 43.892 mortes violentas, de acordo com o Índice Nacional de Homicídios (G1, 2021). Segundo o *website* G1, o Monitor da Violência aponta que comparado à 2019 que foi de 41.730 homicídios, o ano de 2020 teve um índice maior de vítimas de homicídios, influenciando a busca por melhoria das ações de combate à violência.

De acordo com o IPEA (2023), em 2021 o Brasil teve 47.847 homicídios, o que representa uma queda de 4,8% comparado ao ano de 2020. E esse contexto pouco se altera, pois segundo o FBSP (2023) em 2022 houve a ocorrência de cerca de 47.508 homicídios, mas que apesar da constante queda da taxa o cenário preocupante ainda influencia a criação e perpetuação de programas de segurança pública de prevenção a esses números.

O ano de 2023, segundo o FBSP (2024), trouxe uma melhora e o Brasil registrou 46.328 homicídios, resultando numa queda de 3,4% comparado ao ano de 2022. Mas apesar dessa redução da quantidade de homicídios no país, segundo o *website* G1 (2024), Pernambuco ficou em terceiro lugar no *ranking* de estados com maior quantidade de mortes violentas intencionais, contabilizando o elevado percentual de 6,2%.

Na contramão dessa redução de mortes violentas intencionais, os números de violência contra mulheres cresceram, segundo o FBSP (2024). Além disso, ainda de acordo com o FBSP (2024), aconteceram 8.372 tentativas de homicídios de mulheres e o registro de 258.941 mulheres vítimas de violência doméstica no ano de 2023.

Avulta-se que as mulheres são as maiores vítimas da violência e no Brasil seus assassinatos são atrelados à incidência de brutalidades decorrentes das suas relações íntimas de afeto (Waiselfisz, 2012). No ano de 2023 o Brasil registrou 1.467 mulheres vítimas de feminicídio (assassinato de uma mulher cometido por razões da condição de sexo feminino), sendo a maior quantidade registrada desde 2015, quando a Lei nº 13.104/2015 do Código Penal entrou em vigor (Brasil, 2015; FBSP, 2023).

Via de regra, o crime de feminicídio envolve violência familiar, doméstica ou discriminação à condição de mulher (Brasil, 2015). O FBSP (2020) constatou que no primeiro semestre de 2020, comparado ao mesmo período de 2019, houve redução na maior parte dos registros de crimes de violência contra a mulher.

A exceção nesse resultado foi o feminicídio cujas ocorrências foram crescentes, com 0,7% maior de registros no país, tendo a cada seis horas e meia um caso desse crime no Brasil (FBSP, 2020; G1, 2020). E essas ocorrências seguiram crescendo, pois segundo o *website* G1 e o FBSP (2023), o Brasil apresentou aumento de 5% nos casos de feminicídio em 2022 em comparação ao ano de 2021, no qual foi contabilizado cerca de 1,4 mil casos de feminicídio.

Esse elevado resultado, segundo o FBSP (2020), se dá por diversos fatores, sobressaindo-se entre eles o medo que a vítima tem do agressor e a falta de acolhimento da sociedade e dos órgãos públicos. Cabe destacar que Pernambuco não se apresenta diferenciado dos demais estados do Brasil, seguindo os resultados nacionais com dados crescentes de registros de denúncias de violência e tentativas de feminicídio.

Quanto aos registros de denúncias, em 2021 foram 41.213 casos enquanto em 2022 foram 43.752 (Secretaria de Defesa Social de Pernambuco, 2023). Como resultado da quantidade crescente de violência (aumento de 19,09% no estado de um ano para o outro), a Prefeitura de Caruaru - município localizado no interior de Pernambuco - buscou propor ações de enfrentamento à violência contra mulher.

Lançado no ano de 2017 com o objetivo de reduzir os índices de criminalidade de Caruaru, o Plano Municipal Juntos pela Segurança (PMJS) visa atender as necessidades do município no enfrentamento à violência e ao combate à criminalidade. Segundo a Prefeitura de Caruaru (2021), o PMJS atua de forma integrada com os órgãos de Justiça Criminal, além de propor responsabilizar os agentes do poder público e a requalificação de pontos turísticos da cidade.

De construção coletiva, desde o início o PMJS contou com uma série de ações para atender à necessidade da população de Caruaru sobre a redução da criminalidade, destacando-se entre elas: requalificação do Morro Bom Jesus, ampliação dos Conselhos de Segurança dos bairros, programa Ilumina Caruaru, inauguração das três etapas da Via Parque, e concurso público da Guarda Municipal (Folha de Pernambuco, 2021; Prefeitura de Caruaru, 2021).

Nas ações executadas pelo PMJS, na temática de Sistema de Justiça Criminal e Segurança Pública emerge no combate ao feminicídio e a violência contra mulher o Balcão de Acolhimento à Mulher (doravante Balcão da Mulher). Com o apoio da Secretaria da Mulher (SEMU) de Caruaru, o Balcão da Mulher, disponível para ajuda e denúncia, passou a vigorar após ser diagnosticada a grande quantidade de mulheres assassinadas em Caruaru (Prefeitura de Caruaru, 2020).

O Balcão da Mulher tem como objetivo oferecer às mulheres, prioritariamente as vítimas de violência doméstica e familiar, assistência psicossocial e orientação jurídica, a fim de incentivar que as padecentes denunciem seus agressores e sejam inseridas na sociedade novamente (Prefeitura de Caruaru, 2020). O atendimento às vítimas é prioritariamente presencial, e a Figura 1 ilustra as etapas do procedimento padrão de acionamento desse equipamento de proteção à mulher:

Figura 1 – Etapas de realização do atendimento no Balcão da Mulher



Fonte: elaborada a partir de Prefeitura de Caruaru (s.d.).

A governança da rede do Balcão da Mulher é majoritariamente composta por órgãos de referência de Caruaru, como a SEMU, Advogados, Oficiais de justiça, Delegacia da Mulher, Centro de Referência, mas cabe ressaltar que se a vítima for menor de 18 anos será encaminhada para o Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) e o Conselho Tutelar. Quando a vítima é residente de outro município, é acionado o equipamento de proteção à mulher da localidade de origem para atendimento de sua demanda social.

Segundo a Secretaria de Políticas para Mulheres (2020), o intuito do Balcão da Mulher é mostrar às mulheres que foram vítimas que existe vida pós-violência e que encontrarão assistência para que aquela agressão não se torne mais um feminicídio. Destaca-se que para garantir o atendimento às vítimas durante a pandemia do COVID-19, nenhum serviço foi suspenso e foi disponibilizada uma linha telefônica para a completude das etapas presentes na Figura 1.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

De acordo com o Tribunal de Contas da União (TCU) (2014), embora o termo governança date de idades remotas, o conceito e a importância que lhe são atribuídos foram construídos nas três décadas anteriores, inicialmente nas organizações privadas. Segundo o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) (2015), a governança é uma forma de gerenciamento que visa dirigir, monitorar e incentivar organizações para que alcancem o melhor resultado possível.

Para o Banco Mundial (1994), a governança é definida como o modo pelo qual o poder é exercido na administração de recursos econômicos e sociais, tendo em vista o desenvolvimento corporativo e social. De acordo com o Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, a governança pública é constituída como um conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade (Brasil, 2017).

A relação entre governança e políticas públicas se dá no diagnóstico das necessidades administrativas, sociais e econômicas como um todo, reforçando a capacidade financeira e administrativa de um governo em implementá-las (Bresser-Pereira; Pereira; Spink, 2016; Spink, 1998). Para Souza (2006), políticas públicas consistem na condição em que os governos democráticos rendem resultados que

transformam o mundo. Como bem observam Ferreira, Menelau e Alves (2023), a resolução por uma política pública não é estruturada no vácuo.

Xavier (2008) destaca que a segurança pública é um direito social e um bem comunitário, de valor geral para toda a sociedade, cuja finalidade é garantir a efetivação dos direitos civis, econômicos, políticos e coletivos por meio de ações estatais que preservem a vida e a liberdade dos cidadãos, assegurando condições sociais dignas e seguras. As políticas de segurança pública se fortalecem à medida que governos federal, estadual e municipal, em conjunto com a sociedade, enfrentam os problemas sociais relacionados à violência e à criminalidade (Xavier, 2008).

No cenário de políticas de segurança pública de gênero, voltadas especificamente para mulheres, busca-se prevenir, punir e erradicar a violência de gênero, reconhecendo que mulheres estão mais expostas a formas específicas de violência física, sexual, psicológica, patrimonial e moral. Essas políticas combinam medidas repressivas e preventivas, envolvendo desde ações de proteção imediata e acolhimento, até programas de reeducação e conscientização social, visando a igualdade de gênero e a redução da vulnerabilidade feminina. Um exemplo emblemático é a Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006), considerada marco histórico no combate à violência contra a mulher e que estabelece mecanismos legais para a proteção das vítimas e responsabilização dos agressores (Passinato, 2015; Xavier, 2008).

Destaca-se que as políticas de segurança pública melhoram na medida em que há a participação dos governos federal, estadual e municipal aos problemas sociais, além da sociedade, no cenário de violência e criminalidade (Xavier, 2008). Providências que levam a eficácia no combate e controle da violência no âmbito das políticas públicas é a criação de mecanismos legais, como por exemplo, a Lei Maria da Penha (Lei nº 11340 de 2006), considerada um marco histórico no combate a violência criminal contra mulheres (Passinato, 2015; Xavier, 2008).

Diante do contexto abordado nessa introdução, a seguinte pergunta de pesquisa é colocada: como se dá a governança do Balcão da Mulher que possibilita a ajuda as vítimas e a denúncia do feminicídio em Caruaru?

1.2 OBJETIVOS

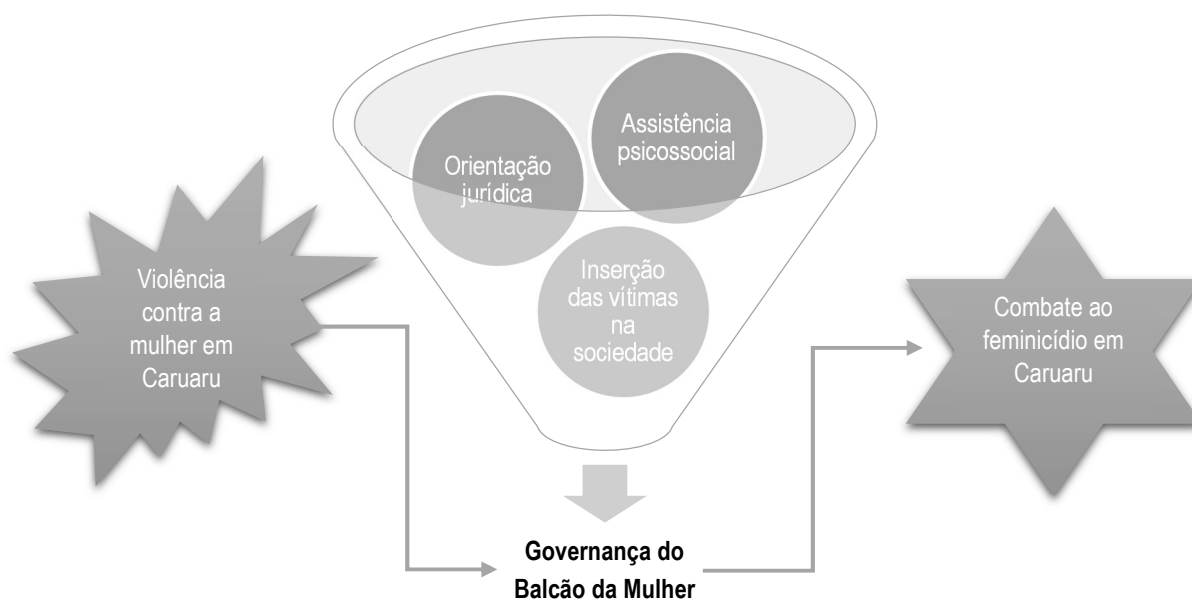
Com base na pergunta de pesquisa elaborada propõe-se como objetivo geral dessa pesquisa **investigar como a governança do Balcão da Mulher possibilita a ajuda as vítimas e a denúncia do feminicídio em Caruaru**. Para auxiliar o seu alcance, foram propostos quatro objetivos específicos:

- ✚ caracterizar os atores e suas interações no Balcão da Mulher;
- ✚ identificar o funcionamento dos meios de monitoramento administrativo e financeiro do Balcão da Mulher;
- ✚ apresentar a abrangência, as metas e os princípios do Balcão da Mulher; e
- ✚ verificar os resultados qualitativos e quantitativos do Balcão da Mulher.

1.3 MODELO TEÓRICO DA PESQUISA

O modelo teórico de pesquisa é uma explicação sistemática e organizada sobre o objeto de estudo, baseado em teorias, conceitos e pressupostos, buscando demonstrar como as variáveis se relacionam e direcionam a investigação (Gil, 2010). Portanto, o modelo teórico é uma construção conceitual que descreve, explica e interpreta o objeto de estudo, além de proporcionar uma visão mais abrangente sobre o problema estudado (Lakatos; Marconi, 2017).

Com base nos objetivos delimitados, a pesquisa se estruturou por meio do seguinte modelo conceitual de análise (Figura 2):

Figura 2 – Modelo teórico da pesquisa

Fonte: A autora.

Assim, através desse modelo foi dada a sequência do estudo com vistas a responder à pergunta de pesquisa formulada na subseção anterior.

1.4 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

Este trabalho, empiricamente, tem a importância de contribuir para o município de Caruaru com um conhecimento construído sobre as Políticas de Segurança Pública para mulheres e a rede de apoio que o município, através de Secretaria de Políticas para Mulheres com o Balcão da Mulher, oferece para mulheres vítimas de violência doméstica e familiar. No mais, o trabalho traz informações às mulheres, tanto do município de Caruaru quanto de cidades circunvizinhas, que essa política tem a finalidade de preservar suas vidas e liberdades com meios que garantam condições sociais dignas e seguras.

Teoricamente, esse trabalho pode vir a contribuir em debates que abarquem a esfera municipal de políticas de segurança pública, uma vez que visou um melhor entendimento do funcionamento da governança de uma rede municipal que atua em uma política específica. Reforçando o fato de que uma política pública é composta por uma relação na qual um elemento resolve o outro quando são diagnosticadas as ações necessárias à solução de um problema público, sendo aqui o funcionamento de uma política específica que é o objeto desse estudo (Sechi, 2013).

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nessa segunda seção são abordados conceitos de governança pública e políticas públicas dos autores que lastrearam a pesquisa. Ressalta-se que as definições aqui apresentadas serão retomadas na apresentação e discussão dos resultados.

2.1 POLÍTICAS PÚBLICAS

Dias e Matos (2012) conceituam políticas públicas como uma área ou domínio da vida que não é privada e é em comum com outros indivíduos, ou seja, não pertence a alguém em particular e é controlada pelo governo. Políticas públicas também são o somatório de ações governamentais que atuam ou não por meio de delegação a governos, Estados ou responsáveis pela resolução de problemas coletivos, e que interferem diretamente na vida da população (Peters, 1986; Souza, 2006).

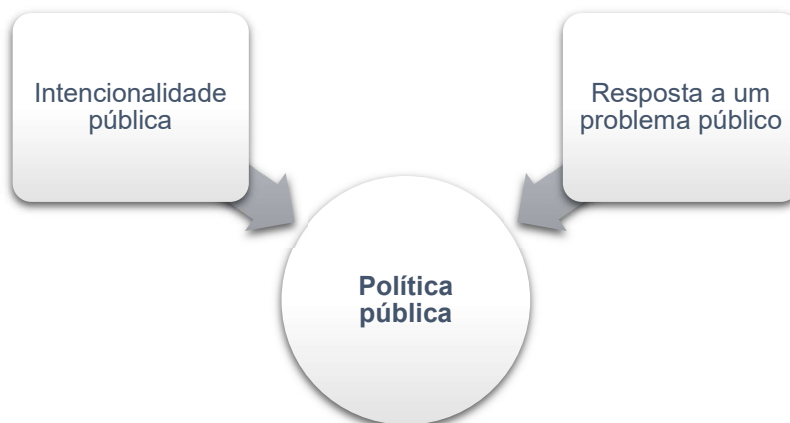
‘Políticas públicas’ e ‘política’ são conceitos relacionados com o poder social e por meios delas torna-se possível alcançar direitos básicos em uma sociedade (Dias; Matos, 2012; Pereira, 2016). Segundo Dias e Matos (2012), as ‘políticas públicas’ correspondem a soluções que se referem a como manejar assuntos públicos, enquanto a ‘política’ é um conceito relacionado ao poder amplo, de modo geral.

Diante da indefinição na língua portuguesa para ‘política’, no idioma inglês a distinção é feita em dois termos (*politics* e *policies*), e *policies* é o correspondente na língua portuguesa a expressão ‘políticas públicas’ (Dias; Matos, 2012). *Policies* é a ação do governo que atua como um sistema político e social, pois atende as necessidades da sociedade, garantindo a ordem e providenciando ações focadas em implementação, avaliação e eficácia de políticas públicas (Dias; Matos, 2012; Rosa; Lima; Aguiar, 2021).

Com esse mesmo sentido, Sechi (2013) estabelece que uma política pública é o tratamento ou a resolução de um problema entendido como relevante coletivamente. Já *politics* é o termo que se refere ao conjunto de interações entre atores políticos, com vistas a definir estratégias para alcançarem determinados objetivos coletivos à sociedade (Dias; Matos, 2012).

Uma política pública possui dois elementos fundamentais para seu funcionamento (Figura 3):

Figura 3 – Elementos fundamentais para o funcionamento de uma política pública



Fonte: elaborada a partir de Sechi (2013).

Portanto, para haver uma política pública faz-se indispensável a existência de um determinado problema e a proposta de solução em forma de política pública (Rosa; Lima; Aguiar, 2021). Assim, a política pública é composta por uma relação na qual um elemento resolve o outro quando são diagnosticadas as ações necessárias para a solução de um problema público (Sechi, 2013).

Sjoblo (1984) define ‘problema público’ como o resultado da diferença entre a situação atual e uma situação ideal possível. E para que um problema se torne público, de acordo com Secchi (2013), deve ser possível identificar sua relevância para uma quantidade notável de pessoas.

De modo geral, um problema público é diagnosticado como uma situação que é considerada indesejável e que desperta uma ação do Estado em sua contrapartida (Rosa; Lima; Aguiar, 2021). Secchi (2013) destaca que um problema existe quando a sociedade considera algo inadequado e existe a expectativa de alcançar uma situação melhor e a resolução do problema para o coletivo.

As políticas públicas, na busca entre a situação atual e a ideal possíveis, tomam forma com programas públicos, subsídios governamentais, gasto público direto, entre outros que aproximam essas duas situações (Secchi, 2013). Segundo Ferrarezi e Saravia (2007), a política pública lida com as incertezas decorrentes dos diversos cenários nacionais e propõe a melhora das situações que são avaliadas como problemáticas ou necessárias para a evolução da situação social.

Para Easton (1965), as políticas públicas funcionam como um sistema, no qual há uma relação dinâmica entre sua formulação, seus resultados e o ambiente em que

se inserem. Nesse processo, recebem *inputs* de diferentes fontes: dos partidos políticos, sob a forma de propostas, agendas e pressões ideológicas; da mídia, por meio da seleção, enquadramento e divulgação de informações que moldam a opinião pública; e dos *stakeholders*, que incluem grupos de interesse, organizações da sociedade civil, setor privado e demais atores capazes de influenciar as decisões e seus desdobramentos.

Esses elementos, combinados, impactam diretamente as repercussões e os efeitos das políticas implementadas. O fato é que a estrutura conceitual que alicerça a temática de políticas públicas é de ampla envergadura e densa, e composta por uma profusão de caracterizações (Ferreira; Menelau; Alves, 2023).

2.1.1 Tipologias das políticas públicas

Ainda que haja o problema público, segundo Souza (2006), políticas públicas se destacam em torno de interesses, preferências e ideias de governos. A avaliação de políticas públicas, além de analisar os meios utilizados, afere seu desempenho na prática (Wu; Ramesh; Howlett; Fritzen, 2014).

De acordo com a natureza da política pública, existem diversos tipos de avaliação (de desempenho, processo, eficiência e eficácia) resultando em análises de curto e longo prazo, a fim de manter ou não a política pública em ação (Wu *et al.*, 2014). Assim, as políticas públicas podem ser diversas e se destinarão de acordo com a necessidade coletiva, resultando em diferentes tipos (Quadro 1):

Quadro 1 – Tipos de políticas públicas

Tipo de política	Interesse
Social	Saúde, educação, habitação, previdência social
Macroeconômica	Fiscal, monetária, cambial, industrial
Administrativa	Democracia, descentralização, participação social
Específica ou setorial	Meio ambiente, cultura, agrária, direitos humanos etc.

Fonte: elaborado a partir de Lowi (1964, 1972) e Dias e Matos (2012).

Cada formato de política apresentada no Quadro 1 define uma relação específica, ou seja, pressupõe uma rede de diferentes atores que a influenciam e para operacioná-la (Dias; Matos, 2012). No que se refere as políticas públicas e sua natureza, destaca-se a tipologia de Lowi (1964) (Quadro 2) que as agrupa de acordo

com as arenas decisórias dos agentes beneficiários, considerando ainda suas finalidades e o alcance de suas ações (Dias; Matos, 2012).

Quadro 2 – Tipologia de Lowi

Tipo	Relações
Distributiva	Diz respeito a atender a necessidades individuais, financiadas pelo conjunto da sociedade, ou seja, o governo consegue distribuir recursos a uns, sem afetar a outros grupos e indivíduos
Regulatória	Estabelece controle, regulamento e padrões de comportamento distinguindo os beneficiados e prejudicados por essas políticas
Redistributiva	São políticas que visam reduzir a desigualdade, ou seja, tem como objetivo redistribuir recursos financeiros ou outros benefícios, intervindo na estrutura econômica social
Constitutiva	Estabelece regras sob as quais outras políticas públicas são selecionadas, por exemplo, regras do sistema político-eleitoral, participação da sociedade civil em decisões públicas, entre outros

Fonte: elaborado a partir de Dias e Matos (2012), Secchi (2010) e Souza (2006).

Esses tipos de políticas públicas presentes no Quadro 2 visam alcançar a sociedade pelo nível de necessidades no qual está inserida, sendo possível que algumas políticas atendam características de uma sociedade ou de um indivíduo (Dias; Matos, 2012). Secchi (2013) destaca a tipologia de Wilson (1983), que adota o critério de distribuição de custos e benefícios de uma política pública na sociedade (Quadro 3).

Quadro 3 – Tipologia de Wilson

Tipo de política	Características	Custos	Benefícios
Clientelista	Os custos são distribuídos na coletividade e os benefícios são concentrados em certos grupos	Distribuídos	Concentrados
De grupos de interesse	Tanto custos quanto benefícios se concentram em categorias específicas	Concentrados	Concentrados
Empreendedora	Tem os custos concentrados sobre certas categorias e importam em benefícios coletivos	Concentrados	Distribuídos
Majoritária	Custos e benefícios são distribuídos pela coletividade	Distribuídos	Distribuídos

Fonte: elaborado a partir de Secchi (2013).

Os custos e benefícios das políticas públicas do Quadro 3 não são apenas financeiros, podendo ser tangíveis ou intangíveis à sociedade (Secchi, 2013). Apesar da tipologia de Wilson (1983) corroborar com a tipologia de Lowi (1964), o que as diferencia é que a tipologia de Lowi (1964) se baseia na definição arbitrária e objetiva de políticas públicas, enquanto a de Wilson (1983) classifica uma política pública segundo a percepção e interpretação de seus beneficiários (Secchi, 2013).

A tipologia de Gormley (1986) (Quadro 4), a seu tempo, se diferencia das abordadas porque utiliza duas variáveis: saliência e complexidade (Secchi, 2013).

Quadro 4 – Tipologia de Gormley

Política pública	Variável	Características
De sala operatória	Complexidade: alta Saliência: alta	São políticas públicas de densidade relevante porque tratam sobre qualidade de vida
De audiência	Complexidade: baixa Saliência: alta	São políticas públicas que atraem a atenção de parte da sociedade, sendo de simples elaboração estrutural, porém de regulamentação para minorias
De sala de reuniões	Complexidade: alta Saliência: baixa	São políticas públicas que têm baixa a capacidade de atrair a atenção da sociedade e que requerem conhecimento técnico para compreendê-las
De baixo escalão	Complexidade: baixa Saliência: baixa	São rotinas administrativas para os agentes públicos, visando a prestação de cidadãos e empresas com o governo

Fonte: elaborado a partir de Secchi (2013).

Sobre as variáveis do Quadro 4, ‘saliência’ se trata da capacidade de afetar pessoas e chamar a atenção do público em geral; e ‘complexidade’ é a necessidade do conhecimento especializado para questões fatuais e ao se dividir uma política pública nessas variáveis, é possível prever comportamentos políticos e da sociedade (Secchi, 2013). Essas variáveis interferem no comportamento dos atores, na definição de arenas decisórias e nos mecanismos de tomada de decisão (Muzzi, 2014).

A tipologia de Gormley (1986) se relaciona com as duas anteriores na medida que entende a política pública como variável independente e a dinâmica política como variável dependente (Secchi, 2013). A política pública é vista como variável independente porque é o fator que é manipulado para observar seus efeitos, uma vez que políticas são a intervenção ou ação inicial que está sendo estudada (Dias; Matos, 2012; Secchi, 2013). E a dinâmica política é considerada a variável dependente porque é o aspecto que se altera em resposta à implementação ou mudança na política pública (Dias; Matos, 2012; Secchi, 2013).

Outra tipologia de análise é a de Bozeman e Pandey (2004), que distingue políticas de conteúdo: técnico, pois apresentam muitos conflitos no estabelecimento e ordenamento de objetivos; e político, políticas com poucos conflitos nos objetivos e ordenamentos políticos (Secchi, 2013). Essa tipologia, portanto, possui apenas uma variável (Muzzi, 2014).

Ainda assim, as políticas públicas podem conter os dois conteúdos simultaneamente, contudo, algumas tendem a ter um deles com apelo mais forte que o outro (Secchi, 2013). Por exemplo, as de conteúdo técnico podem ser políticas públicas de gestão financeira ou da informação, enquanto políticas de conteúdo

político podem ser destacadas como as redistributivas da tipologia de Lowi (1964) (Secchi, 2013).

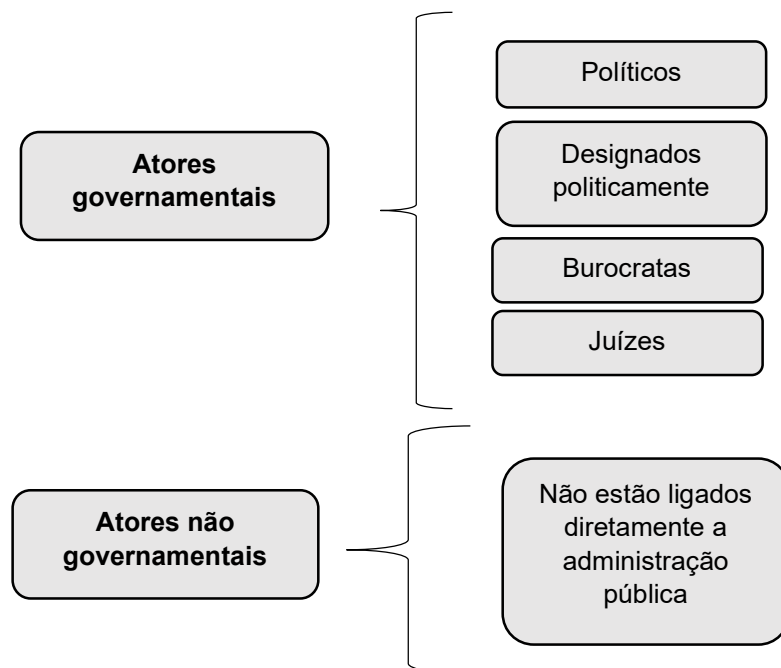
2.1.2 Atores no processo de política pública

Cabe recordar que as políticas públicas se materializam e atuam em diversas áreas de intervenção, e por isso deve haver uma ampla rede de atores de nichos diferentes (Chrispino, 2016; Secchi, 2013). Os atores podem ser classificados de diversas maneiras, a depender do campo de interesse e do tipo de política pública, além de desempenharem o papel de elaborar propostas, tomar decisões e projetar ações (Dias; Matos, 2012; Secchi, 2013).

No processo, os atores políticos têm a capacidade de influenciar no resultado da política pública, sendo representados por indivíduos, grupos ou organizações (Secchi, 2013). Ainda que estejam agrupados em uma mesma categoria, os atores políticos podem não ter o mesmo interesse ou comportamento (Dias; Matos, 2012; Secchi, 2013).

Uma forma de distinguir os atores é categorizá-los como individuais (governamentais) ou coletivos (não governamentais), conforme a Figura 4.

Figura 4 – Categoria de atores



Fonte: elaborada a partir de Chrispino (2016) e Secchi (2013).

Ainda sobre a Figura 4, os atores individuais são identificados por pessoas, grupos ou organizações que atuam em uma arena política (Secchi, 2013). A diversidade de atores de acordo com cada área política influencia diretamente em como são desempenhadas suas políticas (Aguilar; Lima; Rosa, 2021; Secchi, 2013).

Os políticos são atores que representam os interesses da coletividade, e um de seus papéis é identificar problemas públicos e buscar como solucioná-los (Aguilar; Lima; Rosa, 2021; Secchi, 2013). Os atores designados politicamente são os servidores públicos que estão em funções de confiança ou cargos comissionados (Aguilar; Lima; Rosa, 2021; Secchi, 2013). A diferença entre políticos e designados é que os primeiros são eleitos democraticamente, atuando como representantes legítimos de interesses: próprios, de seus partidos políticos e da coletividade (Secchi, 2013).

O burocrata se diferencia dos demais atores pelo tempo da sua atuação, pois geralmente ocupam esse espaço através de uma promoção política temporária (com duração do mandato vigente), sendo dependente de ciclos eleitorais (Aguilar; Lima; Rosa, 2021; Secchi, 2013). E os atores denominados juízes atuam na interpretação de leis, julgando se beneficiam ou não a sociedade (Secchi, 2013).

2.2 GOVERNANÇA PÚBLICA

Há uma abordagem que estabelece que a governança na administração envolve a definição de papéis, responsabilidades e autoridades dentro de uma organização, assim como o estabelecimento de controle e direcionamento de políticas (Peters, 2013). Complementa-se que a governança compreende a estrutura de várias áreas diferentes da organização (administrativa, política, econômica, social, entre outras) como um todo, e busca os resultados pretendidos pelos interessados (Gomes, 2019).

Ampliando essa abordagem, segundo Secchi (2009) a governança é um conjunto de práticas democráticas e de gestão que visam melhores condições de desenvolvimento econômico e social dos países em geral. No setor público, de modo geral, a governança tem a capacidade governamental de criar e assegurar as políticas públicas, e não está diretamente ligada aos cidadãos ou a cidadania, sendo um prolongamento dessas (Pereira, 2016).

Peters (2013) destaca três funções da governança como fundamentais para um bom funcionamento das políticas públicas: (i) estabelecimento de metas; (ii) coordenação de metas; e (iii) implementação, responsabilização e avaliação de políticas. Essas funções da governança permitem compreender onde poderão surgir falhas e para então a gestão buscar descobrir como aperfeiçoá-la (Peters, 2013; Wu *et al.*, 2014).

Na primeira função, estabelecimento de metas, deve-se visar para onde a sociedade está se direcionando (Peters, 2013). Esse estabelecimento de metas com base em necessidades coletivas traz os problemas relevantes para aqueles que deverão avaliar, posteriormente, o sucesso ou fracasso de programas do governo (Peters, 2013). Essa função implica nos processos iniciais de identificação de problemas, além da iniciação de políticas e como esses processos de afetarão a sociedade (Wu *et al.*, 2014).

A segunda função para a boa governança é a coordenação, com coerência, das metas adotadas pelas organizações públicas e privadas, para resultar em serviços e políticas com bom funcionamento (Peters, 2013). A coordenação se estende desde o estabelecimento de metas à avaliação das políticas, com a busca por novas opções de políticas até estabelecer as metas adotadas (Wu *et al.*, 2014).

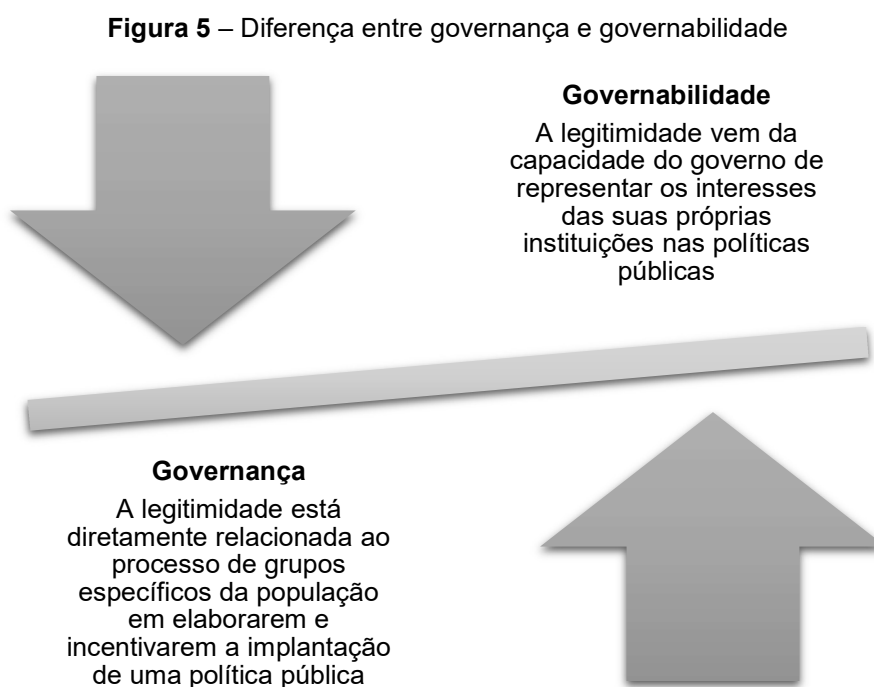
Considerada a fase mais crucial, a implementação (ou desenvolvimento) de programas que visam as metas selecionadas busca associar a governança com a capacidade do governo de implementar programas públicos (Peters, 2013). A implementação de políticas (terceira fase) está relacionada ao uso de competências de ordem financeira, gerencial ou técnica, para o alcance de metas coletivas (Gomes, 2019; Peters, 2013). De modo geral, é a fase do processo de políticas públicas em que as decisões tomadas nos passos anteriores se traduzem em ações (Wu *et al.*, 2014).

A responsabilização nas ações do setor público, por sua vez, é importante principalmente em regimes democráticos, pois é um aspecto central da democracia e, por conseguinte, da governança (Peters, 2013). Afinal, falhas podem vir a acontecer e é preciso identificar sua fonte, tornando a governança um desafio constante para governos e cidadãos (Peters, 2013).

Pode-se entender a capacidade política de governar como governabilidade de quem participa ativamente do processo de governança (Pereira, 2016). A governabilidade atua na capacidade do governo de se tornar representante das suas

próprias instituições, e a governança vem da habilidade do entendimento de grupos específicos da sociedade, na elaboração e implantação de uma política pública (Pereira, 2016).

Destaca-se que a principal diferença entre os conceitos de governança e governabilidade é a legitimidade das ações (Figura 5):



Fonte: elaborada com base em Pereira (2016).

Assim, define-se que a governança pública não é composta apenas pelos cidadãos ou pela cidadania em si, mas também pelos agentes públicos ou servidores do Estado que podem atuar em organizações que tornam possível as políticas públicas (Pereira, 2016). Pode-se dizer, portanto, que a governança pública tende a ser a capacidade administrativa e financeira de um governo em implementar e formular políticas públicas (Gomes, 2019; Pereira, 2016; Pereira; Spink, 1998).

Pereira (2016) traz uma diferenciação conceitual sobre o emprego do termo governança quando se refere ao setor público. Para o autor, governança é a aquisição e a distribuição de poder na sociedade, enquanto governança pública está associada a uma mudança na gestão pública (Pereira, 2016).

A governança pública analisa a forma como os recursos econômicos e sociais serão gerenciados, visando promover desenvolvimento socioeconômico (Pereira, 2016). Nesse sentido, Peters (1997) reforça que o Estado alcançará melhores

resultados se as organizações públicas souberem desenvolver suas atividades e se preciso, no intuito de ampliar sua atuação, parcerias com o setor privado.

Kolman (2006) complementa que a governança pública se dá pela totalidade de interações em que atores e órgãos do setor público participam e almejam resolver problemas sociais. Com isso em vista, a governança pública deve se basear numa estruturação entre o Estado, as instituições (de nível federal, estadual e municipal), as organizações privadas e a sociedade civil (atores coletivos e individuais) (Kissler; Heidemann, 2006).

Peters (1997) reforça que na medida em que a atuação pública é ampliada, é preciso estabelecer mecanismos de governança que auxiliem a realização e o desempenho de políticas públicas. Para sua boa gestão, Matias-Pereira (2016) ressalta que a governança pública deve se apoiar em quatro princípios: prestação de contas responsável, conformidade em todas as dimensões, ética e transparência.

Além disso, a governança pública remete a uma relação horizontal entre atores públicos e privados na elaboração de políticas públicas (Secchi, 2019). Bevir (2011) destaca que a governança pública é estabelecida entre cidadãos (principal) e políticos (agente), sendo uma relação entre agente-principal.

Sob um novo ponto de vista, Silvestre (2019) destaca a governança em seus níveis de participação, podendo ser dividida em: comunidades, redes (ou *networks*) e na relação com o utilizador (participante). No primeiro nível (comunidade) é destacada a participação de vários atores para o mapeamento de políticas públicas e dá-se início a co-construção da governança (Silvestre, 2019).

No segundo nível é quando a participação se dá em nível de redes, considerando a comunidade como principal critério para tomada de decisão (Silvestre, 2019). Isso representa a construção de políticas públicas que possibilitam a inclusão de vários atores e promovem a representatividade (Silvestre, 2019).

O envolvimento dos atores em redes representa tanto participação social quanto política, a fim de promover troca de informações, objetivos e recursos em diferentes níveis de governo e sociedade (Calmon; Costa, 2013). Dessa forma, os cidadãos assumem maior envolvimento na criação e implementação de políticas públicas, trazendo valor público ao ambiente de decisões públicas (Silvestre, 2019).

Com isso em vista formula-se o terceiro nível de governança, no qual a orquestração da governança em rede promove dois tipos de arranjos possíveis (Quadro 5) que compartilham o mesmo objetivo: a prestação de serviços públicos.

Quadro 5 – Tipos de arranjos de governança em rede

	Tipo de rede	
	Cooperação intermunicipal	Parcerias públicas
Unidades	Governos locais	Governos locais com governo estadual e/ou federal
Objetivo	Reduzir custos e ultrapassar as dificuldades do financiamento público	Reduzir custos para o governo local; serviços integrados para os governos local, estadual e federal
Serviços às comunidades	Comuns	Complementares
Acordo	Cooperação	Coordenação
Financiamento	Governos locais	Local, estadual e/ou federal
Controle	Governos locais	Local, estadual e/ou federal

Fonte: elaborado a partir de Silvestre (2019).

Complementando as informações do Quadro 5, no arranjo do tipo cooperação intermunicipal as organizações do setor público passam a direcionar a execução de serviços públicos (ao invés de executar por elas mesmas) (Silvestre, 2019). Por sua vez, em arranjos formulados em parcerias públicas são contemplados acordos entre organizações diferentes (com dois ou mais parceiros) para implementação de políticas públicas (Pereira, 2016; Silvestre, 2019).

Diante das definições e dimensões apresentadas sobre governança pública, incluindo suas funções, diferenças conceituais, níveis de participação e arranjos em rede, torna-se possível compreender como tais elementos se aplicam à análise do Balcão da Mulher. A partir desse referencial, a pesquisa buscará identificar de que forma a governança dessa política pública contribui para auxiliar as vítimas e fomentar a denúncia de casos de feminicídio no município de Caruaru. As concepções aqui discutidas servirão de base para a interpretação e discussão dos resultados, permitindo estabelecer vínculos entre o modelo teórico e a prática observada.

3 METODOLOGIA

Nessa seção são descritos os procedimentos metodológicos empregados na elaboração do estudo, e a fim de garantir segurança na pesquisa em questão, foram abordados neste capítulo: a tipificação da pesquisa, a descrição dos sujeitos de pesquisa, o instrumento e o procedimento de coleta de dados, a análise dos resultados e ainda os aspectos éticos e legais adotados pela pesquisa.

3.1 TIPIFICAÇÃO DA PESQUISA

Segundo Gil (2008), para auxiliar no processo de investigação científica existem métodos lógicos que podem ser seguidos. Sendo assim, este estudo utiliza o método dedutivo, que se caracteriza por meio da análise que parte do geral ao particular, a fim de alcançar uma conclusão formal com base na lógica (Gil, 2008; Prodanov; Freitas, 2013).

A abordagem escolhida foi a qualitativa que dispensa o uso de técnicas e métodos estatísticos e foca na interpretação da realidade social utilizando entrevistas como principal método de coleta de dados (Prodanov; Freitas, 2013). Um ponto marcante nessa abordagem é que, geralmente, requer contato direto entre o pesquisador e o objeto de estudo (Prodanov; Freitas, 2013; Richardson, 2012).

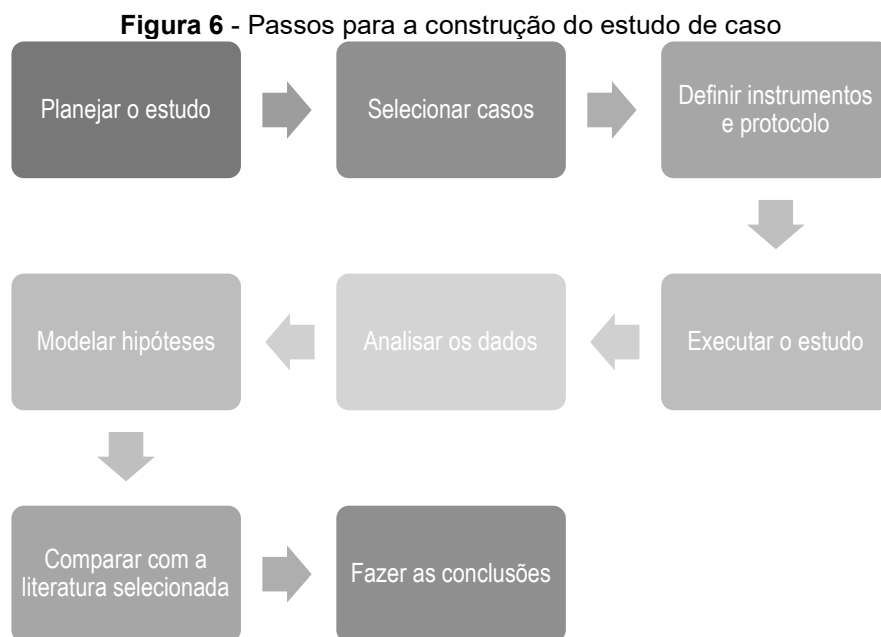
Este estudo teve caráter de pesquisa exploratória porque buscou proporcionar mais informações sobre a rede de apoio a mulheres vítimas de violência e o combate ao feminicídio (Prodanov; Freitas, 2013). Este estudo adotou uma perspectiva de corte temporal transversal, na qual os dados coletados foram tidos ao mesmo tempo, assim os resultados se remetem ao momento da coleta de dados (Richardson, 2012).

As tipologias de pesquisa empregadas nesse estudo foram bibliográfica, documental e de campo. A pesquisa bibliográfica foi o primeiro passo desse estudo, empregada na construção teórica do conhecimento sobre o assunto abordado, se fundamentando também em estudos realizados com temas similares. Já a pesquisa documental empregou reportagens de jornais locais publicadas, como também registros documentados do lócus da pesquisa. Essas definições consideraram Prodanov e Freitas (2013), assim como sua ocorrência.

A pesquisa de campo complementou a coleta de dados primários. Essa tipologia foi utilizada com o intuito de se obter as informações necessárias, ao estudo

aqui em pauta, através dos sujeitos de pesquisa que, a seu tempo, serão esclarecidos na próxima subseção (Marconi; Lakatos, 2003; Prodanov; Freitas, 2013; Richardson, 2012).

A estratégia geral da pesquisa foi o estudo de caso, que Yin (2001) define como uma estratégia de pesquisa abrangente na qual é utilizada para verificar se o elemento teórico é relevante à pesquisa. Com vistas a mitigar os efeitos da subjetividade da pesquisadora nas informações produzidas pela pesquisa, os oito passos seguidos pelo estudo se deram conforme o seguinte processo (Figura 6):



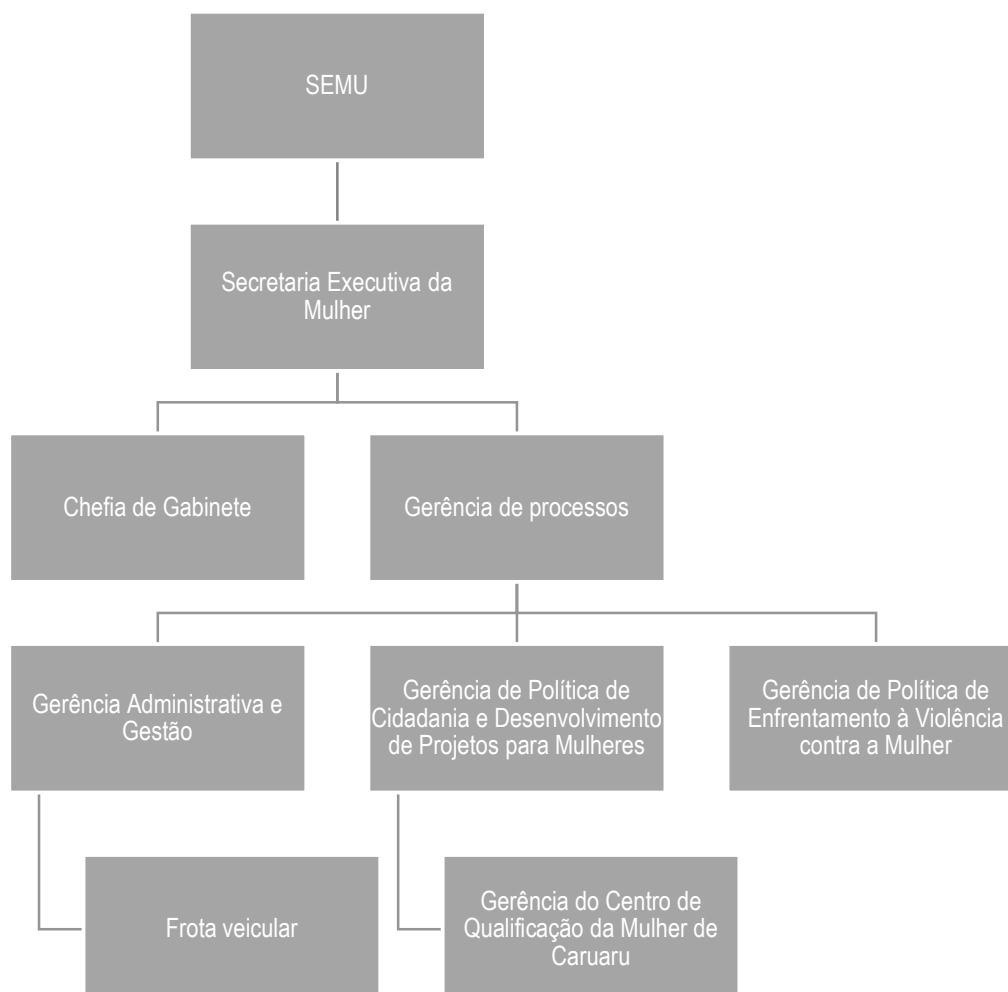
Fonte: elaborada com base em Eisenhardt (1989).

Nota: devido as características da pesquisa não houve o passo de modelagem de hipóteses.

A escolha dos casos selecionados, que será explicada na próxima subseção, buscou fortalecer a validade externa da pesquisa com casos teoricamente proveitosos, enquanto a busca de evidências por trás das relações estabelecidas entre eles e o programa ajudou a construir a validade interna (Eisenhardt, 1989).

3.2 DESCRIÇÃO DO LÓCUS E SUJEITOS DA PESQUISA

O lócus escolhido para esse estudo foi a SEMU de Caruaru, subordinada à Prefeitura do município e que está estruturada conforme o organograma a seguir (Figura 7):

Figura 7 – Organograma da SEMU

Fonte: elaborada com base em Prefeitura de Caruaru (s.d.).

A SEMU, que é a principal responsável pela execução do programa Balcão da Mulher em Caruaru, fica localizada no prédio administrativo edifício Corália Menezes, na rua dos Expedicionários, nº 30, no bairro Centro da cidade de Caruaru. O espaço a que se destina o Balcão da Mulher conta com salas que são alocadas para o atendimento das mulheres vítimas.

No total foram oito sujeitos de pesquisa, sendo sete mulheres e um homem, distribuídos da seguinte forma: três colaboradores da SEMU (a gerente de evento, cultura e esporte da Secretaria; a secretária executiva de políticas da mulher; e o porteiro do prédio da secretaria); e cinco mulheres que tiveram assistência do Balcão da Mulher. A escolha das entrevistadas foi intencional, tendo sido buscadas respondentes com capacidade de respostas às perguntas e com relevância quanto ao objeto, para atingir os objetivos desse estudo conforme Creswell (2007) estabelece.

3.3 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Segundo Gil (2008), uma ferramenta metodológica eficaz é o roteiro de entrevista, porque é um instrumento de pesquisa que orienta a coleta de dados de forma coerente e lógica com os objetivos da pesquisa. Triviños (1987), ainda destaca o roteiro de entrevista como um ponto de partida para o diálogo, valorizando a capacidade não apenas de obter respostas, mas de estimular a reflexão e causar uma interação entre pesquisador e entrevistado.

Foram dois instrumentos de pesquisa (no caso, dois roteiros de entrevista) elaborados para a coleta de dados desse estudo. O que se buscou com os roteiros foi o que Richardson (1989) destaca: que as perguntas reforçassem à entrevistadora aspectos alinhados e específicos ao objetivo geral traçado a serem tratados na pesquisa.

Nesse contexto, foi feito um roteiro para as colaboradoras da SEMU (Apêndice A) e outro para as vítimas de violência (Apêndice B), com o intuito de estruturar e agrupar melhor os dados da pesquisa. Com base na Figura 1, a partir do referencial teórico adotado foram organizadas as seguintes categorias de pesquisa para elaboração do instrumento e posterior análise dos resultados (Quadro 6):

Quadro 6 – Categorias conceituais da pesquisa

Objetivo geral: investigar como a governança do Balcão da Mulher possibilita a ajuda às vítimas e a denúncia do feminicídio em Caruaru				
Categoria	Objetivo específico	Conceitos	Autores de referência	Questões do instrumento
Interação	Caracterizar os atores e suas interações no Balcão da Mulher	Os atores influenciam as repercussões da política pública e seus efeitos, e suas interações resolvem problemas sociais	Easton (1965) Kissle e Heidemann (2006) Kolman (2006)	Colaboradores: 1; 7; 11 Vítimas: 2; 6; 10
Participação e legitimação	Identificar o funcionamento dos meios de monitoramento administrativo e financeiro do Balcão da Mulher	Os níveis de participação social e política asseguram a política pública e legitimam sua implantação	Calmon e Costa (2013) Silvestre Gomes (2019) Pereira (2016) Spink (1998) Secchi (2013)	Colaboradores: 5; 6; 7 Vítimas: 4; 10; 12
Avaliação	Apresentar a abrangência, as metas e os princípios do Balcão da Mulher	Metas e princípios atuam no tipo de política pública e na sua avaliação pelo governo	Wu <i>et al.</i> (2014)	Colaboradores: 2; 4; 10 Vítimas: 3; 6; 7
Mensuração	Verificar os resultados qualitativos e quantitativos da Balcão da Mulher	A política pública deve ser o somatório de ações governamentais para resolução do problema coletivo e alcance de um direito básico: assistência psicossocial que visa atender necessidades sociais, emocionais e mental; orientação jurídica oferecendo informações e esclarecimentos sobre questões legais; e inserção na sociedade promovendo inclusão e igualdade de gênero	Dias e Matos (2012) Pereira (2016) Peters (2013) Souza (2006) Prefeitura de Caruaru (2020)	Colaboradores: 3; 9; 12; 13 Vítimas: 2; 5; 9

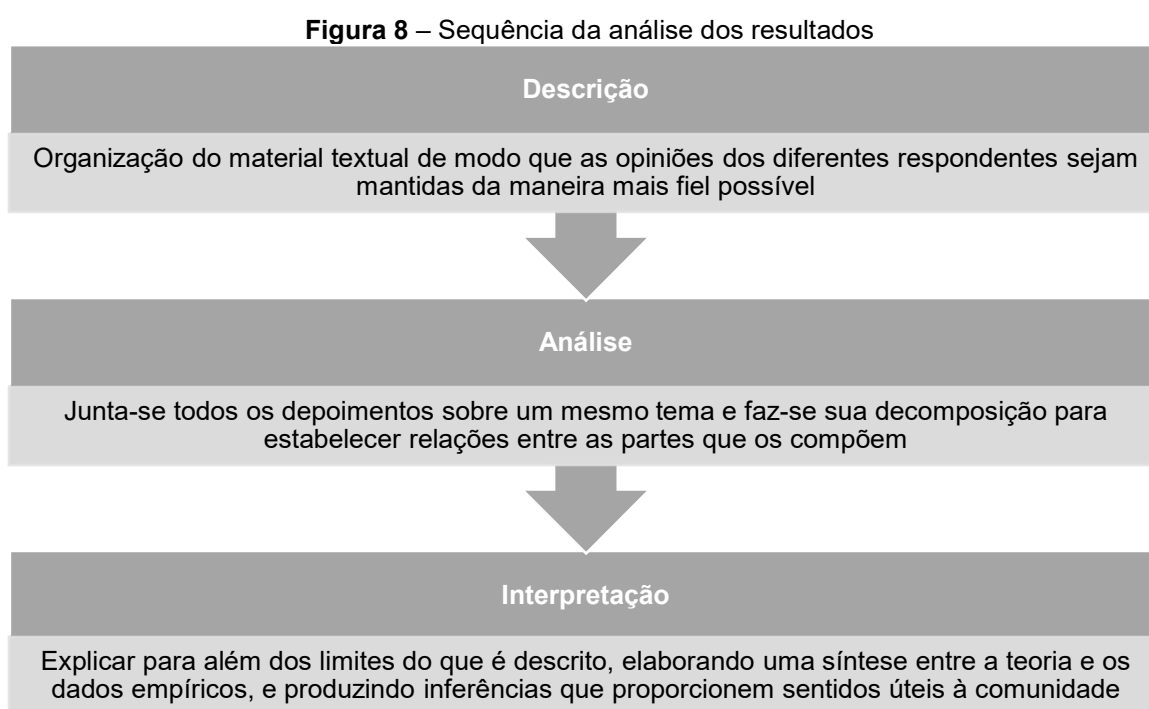
Fonte: A autora.

As categorias descritas no quadro anterior são derivadas dos objetivos específicos dessa pesquisa. A coleta foi realizada pela própria pesquisadora em fevereiro de 2025. As entrevistas ocorreram nas instalações do Balcão da Mulher, ao longo de cinco dias, sendo distribuídas entre presencialmente e *online* por meio do formulário Google.

As entrevistas realizadas com os colaboradores se deram tanto pessoalmente quanto a distância, com suas respostas sendo fornecidas escritas. Já a entrevista realizada com as vítimas de violência foi aplicada de modo *online*, por meio do formulário Google, garantindo o anonimato desses sujeitos de pesquisa. Os dados, por sua vez, foram coletados conforme o relatado a seguir.

3.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A técnica de análise empregada nessa pesquisa foi a interpretativa, segundo Taquette e Borges (2020), que indica que a compreensão das falas dos sujeitos do estudo seja a principal ação da pesquisa. Esse processo deve ser realizado sem comprometer a capacidade intuitiva da pesquisadora (Taquette; Borges, 2020). A análise foi estruturada em três etapas, tal qual a Figura 8.



Fonte: elaborado a partir de Taquette e Borges (2020).

Ainda de acordo com Taquette e Borges (2020), os dados podem ser agrupados e classificados em estruturas diversas; nesse sentido, nesse TCC foram organizados segundo os objetivos específicos.

3.5 ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS DA PESQUISA

A pesquisa foi conduzida em conformidade com os princípios éticos e legais, com base nas diretrizes da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde (CNS/MS). Durante a elaboração e aplicação do roteiro da entrevista semiestruturada, assegurou-se o respeito aos participantes, garantindo o anonimato das pessoas envolvidas e o sigilo de suas respostas. As informações coletadas foram utilizadas exclusivamente para os fins deste estudo e serão

armazenadas de forma segura por um período de cinco anos. Todo o processo foi pautado na ética, evitando qualquer tipo de constrangimento às participantes.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Segundo as tipologias das políticas públicas, a política do Balcão da Mulher, de acordo com a tipologia de Lowi (1964), é classificada como redistributiva, pois promove a distribuição de serviços públicos (assistência jurídica, social e psicológica) a grupos vulneráveis (mulheres vítimas), buscando reduzir desigualdades sociais. Pela tipologia de Wilson (1983) trata-se de uma política do cliente, pois oferece benefícios concentrados a um grupo específico (mulheres vítimas), com custos difusos para a sociedade, haja vista a dificuldade em se quantificar seus impactos.

Já pela tipologia de Gormley (1986) é uma política de implementação interativa, com alta visibilidade política (uma pauta que traz clamor social) e moderada complexidade técnica, necessitando de coordenação e sensibilidade no atendimento. E de acordo com a tipologia proposta por Bozeman e Pandey (2004), pode-se afirmar que é uma política de conteúdo político, uma vez que se observou poucos conflitos em seus objetivos e ordenamentos políticos.

A intencionalidade da política é oferecer suporte às mulheres vítimas de violência, promovendo acesso a direitos e redução da violência de gênero. E o problema público que essa política busca resolver é a violência doméstica e a lacuna no amparo institucional às mulheres vítimas.

Portanto, o Balcão da Mulher se constitui em uma política pública haja vista que é possível observar tanto o problema que motivou sua criação quanto a proposta de solução em forma de política pública, conforme propõem Rosa, Lima e Aguiar (2021) e Secchi (2013). A Figura 9 sumariza a caracterização, conforme a literatura adotada (seção 2 deste trabalho), do Balcão da Mulher.

Figura 9 – Caracterização tipológica do Balcão da Mulher

Tipologia de Lowi	Política redistributiva
Tipologia de Wilson	Política do cliente
Tipologia de Gomley	Política de implementação interativa, com alta visibilidade política e moderada complexidade técnica
Tipologia de Bozeman e Pandey	Política de conteúdo político
Intencionalidade	Suporte às mulheres vítimas de violência
Problema público	Violência doméstica e lacuna institucional ao amparo das mulheres vítimas de violência

Fonte: A autora.

Os principais atores (Figura 10) envolvidos na operacionalização do Balcão da Mulher e com capacidade de influenciar seus resultados são:

- 🧑🏫 individuais - SEMU (gestora da política), Prefeitura (formuladora e financiadora), oficiais de justiça (atuação jurídica), Delegacia da Mulher e Centro de Referência (continuidade do atendimento); e
- 👥 coletivos - colaboradores do Balcão (acolhimento e encaminhamento), advogados (atuação jurídica).

Figura 10 – Atores do Balcão da Mulher

Fonte: A autora.

Também há a participação ativa da população local em ações que tangenciam o Balcão da Mulher, como o Plano Juntos pela Segurança, que integra a política de enfrentamento à violência de gênero. Diante disso, o Balcão da Mulher é uma política pública relevante, atuando como ponte entre a mulher e os serviços de proteção, fortalecendo a cidadania e os direitos humanos.

Além dessa caracterização da política, nesta seção ainda são analisados e interpretados (conforme a Figura 8) os resultados obtidos com a coleta de dados e que serviram como base para as considerações finais desse estudo. Com vistas a salvaguardar o anonimato dos participantes, as respostas dos colaboradores e das assistidas são agrupadas e comentadas conjuntamente.

4.1 ATORES E SUAS INTERAÇÕES NO BALCÃO DA MULHER

A governança envolve, de modo geral, avaliar o ambiente e tudo ao seu redor, como também alternativas e resultados, a fim de direcionar a preparação de políticas e de planos, alinhando funções organizacionais às necessidades de partes interessadas (TCU, 2021). A necessidade do Balcão da Mulher foi identificada a partir de dados sobre violência e feminicídios no estado de Pernambuco e no município.

Em sua criação houve o envolvimento de órgãos municipais, estaduais e federais com ênfase no papel da Prefeitura e na criação de políticas públicas como resposta aos dados alarmantes de violência contra mulher. Para o seu funcionamento, o Balcão da Mulher conta com várias secretarias de Caruaru (do Esporte, da Mulher Negra, da Mulher Idosa, Cultura e Eventos, Mulheres Empreendedoras, da Saúde, entre outras).

Segundo Chrispino (2016) e Secchi (2013), as políticas públicas se materializam e atuam em diversas áreas de intervenção, e uma ampla rede de atores de nichos diferentes, sendo assim, uma forma de distinguir os atores é categorizá-los como individuais (governamentais) ou coletivos (não governamentais). Diante disso, os atores do Balcão da Mulher são políticos e atores designados politicamente que identificar problemas públicos e buscar como solucioná-los (Aguiar; Lima; Rosa, 2021; Secchi, 2013).

Ou seja, a atuação desses atores articula para que as mulheres atendidas sejam direcionadas para setores específicos conforme as suas necessidades. Dessa forma, o funcionamento do Balcão da Mulher depende da atuação conjunta de diversas secretarias municipais especializadas, apoio estadual, apoio municipal, e órgãos públicos, como a Delegacia da Mulher.

Portanto, para que haja um bom funcionamento do Balcão da Mulher é necessário viabilizar o conjunto de todos os órgãos que compõe essa política.

4.2 FUNCIONAMENTO DE MEIOS DE MONITORAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO DO BALCÃO DA MULHER

Quanto ao funcionamento do Balcão, nas respostas das vítimas emerge que essa política ajuda mulheres em cenários de dificuldades, como também lhes oferece apoio. Assim, o funcionamento envolve proteção às mulheres, assistência social, jurídica e psicológica, além de acolher as mulheres que são vítimas, conforme as colaboradoras, o que fortalece a política segundo a tipologia de Lowi (Dias; Matos, 2012), onde essa é uma política redistributiva, promovendo a distribuição de serviços públicos (assistência jurídica, social e psicológica) a grupos vulneráveis.

Diante das respostas apresentadas, as vítimas relatam que souberam do Balcão da Mulher de diversas formas, como indicação, fácil localização, ou porque ouviu falar sobre; e as colaboradoras falam que a indicação de mulheres que já

passaram pelo Balcão da Mulher é a maior ferramenta para atrair outras mulheres. Analisando a respostas de ambos os grupos de como as mulheres entrevistadas chegaram ao Balcão da Mulher reforça-se que a indicação, de fato, a maior ferramenta de captação.

As vítimas relatam que os colaboradores são empáticos, conscientes e prestativos diante da situação as mulheres que chegam ao Balcão. As respostas das colaboradoras trazem a consciência das causas sociais presentes em suas práticas e abordadas nessa política pública, além de fazerem parte de uma política com impacto social relevante, reforçando o que Sechi (2013) estabelece como uma política pública sendo o tratamento ou a resolução de um problema entendido como relevante coletivamente. As perguntas e repostas de ambos se assemelham.

As vítimas indicam que ao denunciarem seus agressores foram auxiliadas com advogados e em um dos relatos foi informada a atuação de um oficial de justiça para uma medida protetiva contra o agressor. Nas respostas das colaboradoras é relatada a atuação de outras secretarias em casos de mulheres vítimas de violência reforçando que a governança compreende a estrutura de várias áreas diferentes da organização (administrativa, política, econômica, social, entre outras) como um todo para funcionar (Gomes, 2019).

Uma vez que uma vítima chega ao Balcão da Mulher relatando violência doméstica, a atuação jurídica só acontece com a denúncia do agressor, assim essas mulheres são direcionadas para o Centro de Referência da Mulher e a Delegacia da Mulher. Nos casos de violência doméstica, o Balcão da Mulher age como uma 'ponte' entre a mulher vítima e a delegacia.

Apesar do não ter emergido nas respostas o tempo que leva o processo a partir do momento da denúncia até a orientação jurídica com advogados, verificou-se que em todos os casos de denúncia houve atuação jurídica, e essa resposta esteve nivelada em ambos os grupos de respondentes, coincidindo em teor. Além disso, as mulheres vítimas de violência são encaminhadas para avaliação médica.

4.3 ABRANGÊNCIA, METAS E PRINCÍPIOS DO BALCÃO DA MULHER

Em uma análise da governança de uma política pública, para o TCU (2021), deve-se monitorar seus resultados, desempenho e o seu cumprimento, confrontando-os com as metas estabelecidas a serem alcançadas. Com isso em vista, para alcançar

seu objetivo principal a execução do Plano Municipal Juntos pela Segurança busca priorizar metas e ações de acordo com as sugestões da participação popular dos moradores do município de Caruaru (Secretaria Municipal de Ordem Pública, 2017).

No que se refere a abrangência do Programa, o Balcão da Mulher reforça a importância da assistência jurídica, psicológica e social no impacto social e econômico das vítimas, visando principalmente que elas não permaneçam no ciclo de violência. Contudo, diante dos relatos das vítimas, a atuação dessa assistência é pouco percebida por elas.

Sobre a assistência psicossocial, as vítimas a apontam como um grande aliado na sua recuperação. Entretanto, em um dos relatos emergiu que uma vítima recebeu apoio psicológico para ela e seus filhos apenas depois da atuação da justiça com medida protetiva. As respostas das colaboradoras esclarecem que a assistência psicossocial vai depender do nível de urgência da situação da vítima e a sua necessidade para esse atendimento.

Portanto, esse atendimento depende de critérios subjetivos e da validação de quem faz a avaliação no Balcão da Mulher. Com isso, verifica-se que a assistência psicossocial não é ofertada a todas as mulheres que chegam ao Balcão da Mulher, sendo necessária uma triagem que avalia o caso e a situação de violência envolvida.

4.4 RESULTADOS QUALITATIVOS E QUANTITATIVOS DO BALCÃO DA MULHER

A proposta do Plano Municipal Juntos pela Segurança é a construção de um município seguro e sustentável para a população Caruaruense (Folha de Pernambuco, 2021; Prefeitura de Caruaru, 2021). A cada ano é realizado um evento de repactuação das ações do plano de segurança com vista a atender a necessidade de cada cidadão.

Nesse evento são apresentados os resultados das ações realizadas, e em 2021 um dos temas destacados foi o Direito da Mulher. As ações de enfrentamento à violência no Plano Municipal Juntos pela Segurança que englobam as mulheres só são possíveis devido a participação em massa dos moradores do município de Caruaru.

No que se refere ao Balcão da Mulher, essa política pública é importante para o município porque reduz seu índice de violência, além de ofertar às mulheres vítimas de violência um lugar de socorro, conforme as colaboradoras. As respostas das

vítimas atendidas são nesse mesmo sentido, contudo, mais emocionais e destacam suas experiências pessoais.

Outro elemento que ressaltam é que o Balcão da Mulher adota múltiplas medidas para inserir as mulheres na sociedade novamente, com o atendimento sendo personalizado mediante a avaliação da necessidade percebida de cada mulher que é atendida pelo Programa.

4.4.1 Resultados qualitativos

As vítimas relataram que fizeram alguns cursos profissionalizantes que serviram de ajuda para elas tanto psicológica quanto econômica. Esse resultado combina com a respostas das colaboradoras que informaram que a expectativa do Programa é que por meio do fornecimento de cursos as assistidas pudessem ingressar no mercado de trabalho com o aprendizado adquirido, tendo qualificação profissional que facilite sua reinserção social e econômica.

Além de capacitação profissional, com cursos, outro resultado dito pelas vítimas é o acolhimento emocional e social que o Balcão da Mulher presta apoio no cuidado com os filhos das vítimas, por meio da oferta de assistência psicológica. Portanto, o Balcão da Mulher também busca abarcar as vítimas colaterais da violência. Mas, ressalta-se que o oferecimento de cursos foi a ação mais relatada nas entrevistas realizadas com as vítimas.

As respostas das colaboradoras, a seu turno, apontam para um impacto econômico positivo do Balcão da Mulher no município de Caruaru, destacando a inserção das mulheres no mercado de trabalho e o estímulo ao empreendedorismo através dos cursos. Além disso, advogam que o apoio psicossocial oferecido fortalece as mulheres a acreditarem em seu potencial de emancipação, e a junção dessas duas frentes fortalecem a economia local e reduzem a vulnerabilidade das mulheres atendidas pelo programa.

É necessário ainda destacar que o Balcão da Mulher exerce papel fundamental em criar uma rede de apoio para mulheres em situação de vulnerabilidade. As respostas mostram que muitas vítimas que pelo programa passaram conseguiram se reerguer e outras ainda precisam de ajuda contínua, reforçando a importância de políticas públicas voltadas para esse público.

4.4.2 Resultados quantitativos

Segundo as colaboradoras, para avaliar a eficácia de suas ações o Balcão faz uso de índices de violência contra mulher e de feminicídio em Caruaru, antes e depois da implementação dessa política pública. Com isso em vista, essas respondentes destacam positivamente a estrutura dos serviços ofertados e a função social da política, além de considerarem o Balcão uma ferramenta de combate à violência e um equipamento público de acolhimento geral.

No período pandêmico do COVID-19, diante do aumento preocupante dos casos de violência doméstica agravado pelo isolamento social, o Balcão da Mulher adaptou seus atendimentos, passando a oferecer suporte psicológico, jurídico e social via telefone, conforme registrado pelo portal G1 (2020). Essa adaptação precoce, que segue em uso, demonstrou sensibilidade institucional e garantiu a continuidade do acolhimento às mulheres em situação de vulnerabilidade.

Desde sua criação, o Balcão da Mulher consolidou-se como uma importante ferramenta pública de acolhimento e enfrentamento à violência de gênero em Caruaru. A estrutura dos serviços ofertados e a articulação com outros órgãos da rede de proteção - como Ministério Público, Polícia Militar, Defensoria Pública e o Judiciário - permitiram a construção de uma política pública integrada e eficaz.

Em 2024, dados da Secretaria de Defesa Social (SDS) indicaram uma redução de 75% nos casos de feminicídio no município, resultado atribuído também à implementação do Núcleo Integrado dos Oficiais de Justiça (NIOJ), que passou a garantir a entrega ágil de medidas protetivas, sendo 80,5% delas cumpridas em até 24 horas (BLOG CENÁRIO, 2025). Essa atuação foi considerada um marco inovador no enfrentamento à violência de gênero, sendo reconhecida por diversas instituições, incluindo o Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE).

No ano seguinte, em abril de 2025, Caruaru atingiu o feito inédito de completar 12 meses consecutivos sem o registro de feminicídios. De acordo com o Diário de Pernambuco (2025), esse resultado foi possível graças à integração efetiva entre a Secretaria da Mulher, o Judiciário e demais órgãos da rede de proteção, consolidando um modelo de atendimento que alia celeridade processual, acolhimento humanizado e ações de empoderamento feminino, como a oferta de cursos profissionalizantes e apoio à inserção no mercado de trabalho.

Apesar dos avanços expressivos, os dados também revelam desafios persistentes. Caruaru segue como um dos municípios do interior de Pernambuco com maiores índices de violência doméstica, conforme reportado pelo G1 (2024). Contudo, o aumento dos registros e solicitações de medidas protetivas pode ser interpretado, positivamente, como resultado do fortalecimento dos canais de denúncia e do estímulo à confiança das vítimas no sistema de proteção.

A análise da atuação da Secretaria da Mulher e do programa Balcão da Mulher em Caruaru entre 2020 e 2025 demonstra resultados significativos na redução da violência contra a mulher e do feminicídio, sobretudo a partir de 2023, com a criação do NIOJ. A articulação interinstitucional, a ampliação dos serviços de acolhimento e a celeridade na concessão de medidas protetivas revelam a eficácia de um modelo de política pública baseado na integração, prevenção e no fortalecimento da autonomia das mulheres.

Embora os índices de violência doméstica ainda sejam elevados, o crescimento das denúncias pode ser compreendido como indicador do êxito das estratégias de encorajamento ao rompimento do ciclo de violência. Nesse sentido, Caruaru desponta como referência no enfrentamento à violência de gênero, com políticas públicas que dão resultado, como o Balcão da Mulher, oferecendo um modelo que pode ser replicado em outras regiões do país.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo principal analisar a eficácia do Balcão da Mulher, política pública implementada no município de Caruaru, com enfoque na sua estrutura, no seu funcionamento e nos resultados por ela obtidos. Para alcançar tal fim, os objetivos específicos traçados nesse trabalho buscaram caracterizar os atores envolvidos e suas interações, identificar os meios de monitoramento administrativo e financeiro, analisar as metas, abrangência e princípios da política, bem como verificar seus resultados qualitativos e quantitativos.

Inicialmente, observou-se que o Balcão da Mulher é sustentado por uma rede articulada de atores institucionais, composta por secretarias municipais, estaduais e órgãos federais, além da Delegacia da Mulher e do Centro de Referência da Mulher. Esses atores desempenham papéis complementares, mas essenciais a perpetuação da política, no atendimento às vítimas, garantindo seu acolhimento que é abarcado desde a escuta inicial até a orientação jurídica, social e psicológica.

Com base nesse escopo, e conforme apontado por Chrispino (2016) e Secchi (2013), tais interações caracterizam-se como dinâmicas entre agentes governamentais e não governamentais de Caruaru, que se unem e compartilham a responsabilidade de enfrentar a violência de gênero no município. No que diz respeito ao monitoramento administrativo e financeiro, embora esse estudo não tenha evidenciado de forma explícita os mecanismos internos de avaliação e controle de gastos no Balcão da Mulher- configurando em uma limitação do estudo - verificou-se, com base nos relatos das colaboradoras, que há uma articulação direta com o Plano Municipal Juntos pela Segurança.

Recorda-se que tal Plano prevê a repactuação periódica de suas metas e seus resultados, a partir da escuta da população caruaruense. Nesse sentido, em decorrência de seu intrincamento com o Plano é evidenciado positivamente que há no Balcão da Mulher uma forma participativa de governança, conforme recomenda o Tribunal de Contas da União (2021).

A análise da abrangência, metas e princípios do programa demonstrou que o Balcão da Mulher atua como uma política redistributiva, conforme a tipologia de Lowi (Dias; Matos, 2012), ao oferecer serviços gratuitos e personalizados para mulheres em situação de vulnerabilidade. A política em pauta se ancora em princípios como

acolhimento humanizado, escuta qualificada, proteção integral e reinserção social das vítimas atendidas.

No entanto, observou-se que a percepção das beneficiárias nem sempre reflete seu acesso pleno a gama de serviços ofertados, sobretudo no que se refere à assistência psicossocial, cuja oferta depende de triagem e da avaliação da gravidade do caso. Por fim, ao analisar os resultados qualitativos e quantitativos da política, constatou-se que embora não haja dados numéricos sistematizados no material consultado, os relatos de vítimas e colaboradoras convergem para o reconhecimento da relevância do Balcão da Mulher como espaço de escuta, acolhimento e proteção.

Os depoimentos das entrevistadas evidenciam mudanças concretas na vida das mulheres atendidas, como o acesso à justiça, o rompimento do ciclo de violência e a obtenção de suporte psicológico, ainda que de forma seletiva. Dessa forma, conclui-se que o Balcão da Mulher é uma política pública bem-sucedida, ainda que passível de aprimoramentos, especialmente no que tange à ampliação do acesso igualitário aos serviços oferecidos e ao fortalecimento dos mecanismos de monitoramento de suas ações.

Portanto, diante do que foi apresentado nessa conclusão, avalia-se que o trabalho respondeu à pergunta de pesquisa elaborada na seção 'Introdução', trazendo à luz do debate informações de uma política recente e tão necessária. Conclui-se esse trabalho apontando que essa política pública se revela como uma ferramenta fundamental no enfrentamento à violência contra a mulher em Caruaru, reafirmando o compromisso do município com a construção de uma sociedade mais justa, segura e igualitária.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. **Taxa de homicídios no Brasil cresce 4,2% em 2017**. 2019. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-06/taxa-de-homicidios-no-brasil-cresce-42-em-2017>. Acesso em: 01 out. 2024.

ASSIS, G. **Caruaru zera feminicídios em um ano com projeto inédito no país**. Diário de Pernambuco, 16 abr. 2025. Disponível em: <https://www.diariodepernambuco.com.br/noticia/vidaurbana/2025/04/caruaru-zera-feminicidios-em-um-ano-com-projeto-inedito-no-pais.html>. Acesso em: 22 jun. 2025.

BANCO MUNDIAL. **Governança e desenvolvimento**. Washington: Banco Mundial, 1994.

BEVIR, M. **Governança democrática**. São Paulo: Fundação Konrad Adenauer, 2011.

BLOG CENÁRIO. **Caruaru reduziu 75% dos casos de feminicídio, aponta SDS**. Blog Cenário, 30 jan. 2025. Disponível em: <https://blogcenario.com.br/2025/01/30/caruaru-reduziu-75-dos-casos-de-feminicidio-aponta-sds>. Acesso em: 22 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.465, de 11 de julho de 2017. **Dispõe sobre a regularização fundiária rural e urbana**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 154, n. 132, p. 1, 12 jul. 2017.

BRESSER-PEREIRA, L. C.; PEREIRA, M. A.; SPINK, P. K. **Políticas públicas e organização do Estado**: fundamentos e estratégias. São Paulo: FGV, 1998.

CALMON, M. P. C.; COSTA, A. A. **Gestão pública e administração pública**: perspectivas para o século XXI. Brasília: ENAP, 2013.

CARVALHO, M. C. B.; SILVA, M. M. A atuação do controle externo frente à governança pública. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 62, n. 3, p. 309-328, 2011.

CHRISPINO, Á. **Gestão educacional e qualidade do ensino**. São Paulo: Cortez, 2016.

CNN BRASIL. **Com isolamento social, Brasil registra um feminicídio a cada 6 horas e meia**. 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/com-isolamento-social-brasil-registra-um-feminicidio-a-cada-6-horas-e-meia/>. Acesso em: 15 jun. 2025.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DIAS, R. M.; MATOS, F. R. N. **Administração pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2012.

EASTON, D. **A systems analysis of political life**. New York: Wiley, 1965.

EISENHARDT, K. M. Building theories from case study research. **Academy of Management Review**, v. 14, n. 4, p. 532-550, 1989.

FERRAREZI, E.; SARAVIA, E. **Políticas públicas: teoria, processos e práticas**. Brasília: ENAP, 2007.

FERREIRA, J. A.; MENELAU, S.; ALVES, R. A. Alicerces para o entendimento de uma política pública: uma revisão conceitual. **Revista Contemporânea**, v. 3, n. 9, p. 13982-14001, 2023.

FOLHA DE PERNAMBUCO. **Prefeitura de Caruaru realizou o III Fórum Municipal Juntos pela Segurança**. 2021. Disponível em: <https://www.folhape.com.br/colunistas/blogdafolha/prefeitura-de-caruaru-realizou-o-iii-forum-municipal-juntos-pela-seguranca/28124/>. Acesso em: 15 jun. 2025.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA (FBSP). **Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2020**. São Paulo: FBSP, 2020.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA (FBSP). **Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2023**. São Paulo: FBSP, 2023.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA (FBSP). **Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2024**. São Paulo: FBSP, 2024.

G1 CARUARU E REGIÃO. **Vítimas de violência procuram Secretaria de Políticas Públicas para Mulheres para rede de apoio**. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/pe/caruaru-regiao/noticia/2021/04/22/vitimas-de-violencia-procuram-secretaria-de-politicas-publicas-para-mulheres-para-rede-de-apoio.ghtml>. Acesso em: 15 jun. 2025.

G1. **Brasil tem aumento de 5% nos assassinatos em 2020, ano marcado pela pandemia**. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/monitor-da-violencia/noticia/2021/02/12/brasil-tem-aumento-de-5percent-nos-assassinatos-em-2020-ano-marcado-pela-pandemia-do-novo-coronavirus-alta-e-puxada-pela-regiao-nordeste.ghtml>. Acesso em: 15 jun. 2025.

G1 CARUARU E REGIÃO. **Balcão da Mulher realiza atendimento por telefone em Caruaru**. G1, 24 abr. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/pe/caruaru-regiao/noticia/2020/04/24/balcao-da-mulher-realiza-atendimento-por-telefone-em-caruaru.ghtml>. Acesso em: 30 jun. 2025.

G1 CARUARU E REGIÃO. **Caruaru é o segundo município do interior de Pernambuco com mais casos de violência doméstica contra a mulher**. G1, 12 dez. 2024. Disponível em: <https://g1.globo.com/pe/caruaru-regiao/noticia/2024/12/12/caruaru-e-o-segundo-municipio-do-interior-de-pernambuco-com-mais-casos-de-violencia-domestica-contra-mulher-facam-a-denuncia-por-ela.ghtml>. Acesso em: 30 jun. 2025.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. C.; PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, L. C. **Administração pública**: teoria e prática no Brasil. São Paulo: Atlas, 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Código das melhores práticas de governança corporativa**. 5. ed. São Paulo: IBGC, 2015.

KISSELER, L.; HEIDEMANN, F. G. **Governo por resultados**: da formulação à avaliação de políticas públicas. Brasília: ENAP, 2006.

KOLMAN, J. **A reforma do Estado no Brasil**: lógica e contradições. Rio de Janeiro: Revan, 2006.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M.; RICHARDSON, R. J. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MATIAS-PEREIRA, J. **Gestão pública contemporânea**: debates teóricos. São Paulo: Atlas, 2016.

MUZZI, C. D. **O papel do Estado na provisão de políticas públicas**. Belo Horizonte: UFMG, 2014.

PASSINATO, L. Governança e segurança pública: desafios e possibilidades. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 42-60, 2015.

PEREIRA, J. D. **Administração pública e políticas públicas no Brasil**. Brasília: IPEA, 2016.

PEREIRA, M. A. **Governança pública**: temas e debates contemporâneos. Belo Horizonte: Fórum, 2016.

PETERS, B. G. **Institutional theory in political science**: the 'new institutionalism'. 3. ed. London: Continuum, 2013.

PETERS, B. G. **O futuro da burocracia pública**: modelo burocrático na administração pública do século XXI. Brasília: ENAP, 1997.

PETERS, B. G.; SOUZA, C. **Governança e governo**: a política da formulação de políticas públicas. São Paulo: Edusp, 1986.

PREFEITURA DE CARUARU. **Prefeitura de Caruaru realiza terceira edição do Juntos pela Segurança**. 2021. Disponível em: <https://caruaru.pe.gov.br/prefeitura-de-caruaru-realiza-terceira-edicao-do-juntos-pela-seguranca/>. Acesso em: 15 jun. 2025.

PREFEITURA DE CARUARU. **Secretaria de Políticas para Mulheres de Caruaru garante acolhimento para vítimas de violência**. 2021. Disponível em: <https://caruaru.pe.gov.br/secretaria-de-politicas-para-mulheres-de-caruaru-garante-acolhimento-para-vitimas-de-violencia/>. Acesso em: 15 jun. 2025.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PROGRAMA JUNTOS PELA SEGURANÇA – CARUARU. **Sobre o programa**. Disponível em: <http://juntospelaseguranca.caruaru.pe.gov.br/about.html>. Acesso em: 15 jun. 2025.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ROSA, D. S.; LIMA, L. A.; AGUIAR, R. L. S. **Estudos de administração pública e governança: abordagens contemporâneas**. Fortaleza: UFC, 2021.

SECHI, D. **A administração pública gerencial e a nova gestão pública**. São Paulo: Pioneira, 2009.

SECHI, D. **Gestão pública contemporânea: desafios e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2013.

SECHI, D. **Modelos de gestão pública: paradigmas e alternativas**. São Paulo: Atlas, 2010.

SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL DE PERNAMBUCO. **Boletim geral da Secretaria de Defesa Social**. Recife: SDS-PE, 2023.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ORDEM PÚBLICA (Rio de Janeiro). **Relatório de atividades**. Rio de Janeiro: SMOP, 2017.

SILVESTRE, H. C. **Governança pública: conceitos, modelos e aplicações à administração pública brasileira**. Brasília: ENAP, 2019.

SJOBLOM, K. **Policy analysis: a tool for decision making**. New York: Macmillan, 1984.

SOUZA, C. Política pública: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, n. 16, p. 20-45, 2006.

SPINK, P. K. **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. Rio de Janeiro: FGV, 1998.

TAQUETTE, S. R.; BORGES, L. F. **A construção social da violência de gênero**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2020.

TAQUETTE, S. R.; BORGES, L. **Pesquisa qualitativa para todos**. São Paulo: Vozes, 2020.

TEIXEIRA, M. A. Reforma do estado e governança: um estudo sobre políticas públicas. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 1, p. 23-48, 2002.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública**. Brasília: TCU, Secretaria de Controle Interno, 2014.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO. **Projeto reduz feminicídio em 75% na cidade de Caruaru**. TJPE, 2025. Disponível em: <https://portal.tjpe.jus.br/-/projeto-reduz-feminicidio-em-75-na-cidade-de-caruaru->. Acesso em: 30 jun. 2025.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

XAVIER, I. **O discurso cinematográfico**: a opacidade e a transparência. Rio de Janeiro: Paz & Terra, 2008.

WASELFISZ, J. J. **Mapa da violência 2012**. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/mapa-da-violencia-2012-atualizacao>. Acesso em: 1 fev. 2024.

WU, X.; RAMESH, M.; HOWLETT, M.; FRITZEN, S. **The public policy primer**: managing the policy process. 2. ed. London: Routledge, 2014.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA AS COLABORADORAS DA SEMU



PESQUISA SOBRE O Balcão da Mulher - ASSISTIDAS

Prezada senhora,

Sou aluna do curso de Graduação em Administração e estou elaborando uma pesquisa acadêmica pela Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste, Núcleo de Gestão -, que abrange a análise do combate ao crime de feminicídio em Caruaru e gostaria de obter informações, segundo seu ponto de vista. Esta pesquisa tem por objetivo **investigar como a governança do Balcão da Mulher possibilita a ajuda as vítimas e a denúncia do feminicídio em Caruaru** e sua finalidade é dar subsídio técnico-científico ao meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

Esta entrevista está direcionada a pessoas que receberam assistência no programa Balcão da Mulher. As informações obtidas com as respostas aos questionamentos serão analisadas desconsiderando-se a identificação das respondentes, tendo em vista a manutenção do sigilo e do anonimato da pesquisa. Solicito também que seja respondido o perfil socioeconômico para melhor subsidiar a pesquisa. Destaco que os dados serão usados exclusivamente para a elaboração do TCC e sua posterior publicação em revista científica. A divulgação dos resultados poderá ser solicitada diretamente às pesquisadoras responsáveis.

Sinta-se à vontade para dar suas opiniões lembrando que suas respostas ficarão anônimas e serão mantidas em sigilo. Não há respostas certas nem erradas, logo o que importa é sua percepção. Importante destacar que sua participação é voluntária, não é necessário se identificar, e os dados serão tratados de forma agrupada e sem qualquer identificação individual. O tempo previsto para responder é de 20 minutos.

Irei gravar a entrevista apenas para facilitar a transcrição ou a senhora pode escrever suas respostas e me enviar depois (ou posso escrever as respostas para a

senhora). Caso deseje, a senhora pode escrever ou responder por mensagem de voz suas respostas e me enviar posteriormente no meu WhatsApp.

Sua participação é valiosa e por isso agradecemos a sua contribuição. Se desejar receber outras informações sobre a pesquisa envie uma mensagem para vanessa.marize@ufpe.br. Muito obrigada pela sua colaboração!

Vanessa Marize da Silva Santos,

Sueli Menelau,

Graduanda em Administração na UFPE

Professora do Núcleo de Gestão da UFPE

- 1) Quais foram os atores responsáveis pela implementação do Balcão da Mulher em Caruaru?
- 2) Como foi o surgimento da ideia do Balcão da Mulher em Caruaru até a sua implementação?
- 3) Qual impacto social e econômico esperado por meio desse programa?
- 4) Por que essa política é tão importante para o nosso município?
- 5) Quais ferramentas vocês utilizam para atrair mais mulheres para o Balcão da mulher?
- 6) Quais foram as contribuições externas que ajudaram a implantação do Balcão da Mulher?
- 7) Quais órgãos públicos e privados contribuem para o funcionamento do Balcão da Mulher?
- 8) As ações do Balcão da Mulher contribuíram para a continuidade do programa atualmente?
- 9) Sendo essa uma política social, como avaliar a eficácia dela diante dos resultados obtidos?
- 10) Os relatos das mulheres que passaram pelo Balcão da Mulher reforçam que essa é uma política pública que atende a necessidade coletiva?
- 11) Qual impacto esse programa causa nos colaboradores?
- 12) Qual o impacto econômico desse programa no município de Caruaru?
- 13) Com que frequência as mulheres que foram vítimas e não denunciaram os agressores voltam para serem atendidas novamente?
- 14) Como funciona a assistência psicossocial as mulheres vítimas de violência?

- 15) Como funciona a orientação jurídica e questões legais para as mulheres que sofreram violência? E como o agressor é notificado?
- 16) Quais as medidas adotadas pelo programa para que as mulheres sejam inseridas na sociedade novamente?

PERFIL SOCIOECONÔMICO

17. Qual a sua função no Balcão da Mulher? _____

18. Há quanto tempo você atua no Balcão da Mulher? _____

19. Qual é a sua idade? _____

20. Qual é o seu grau de escolaridade?

() Fundamental completo () Médio completo () Superior incompleto () Superior completo () Pós graduação completa () Mestrado completo () Doutorado completo

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA AS VÍTIMAS ATENDIDAS



PESQUISA SOBRE O BALCÃO DA MULHER - ASSISTIDAS

Prezada senhora,

Sou aluna do curso de Graduação em Administração e estou elaborando uma pesquisa acadêmica pela Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste, Núcleo de Gestão -, que abrange a análise do combate ao crime de feminicídio em Caruaru e gostaria de obter informações, segundo seu ponto de vista. Esta pesquisa tem por objetivo **investigar como a governança do Balcão da Mulher possibilita a ajuda as vítimas e a denúncia do feminicídio em Caruaru** e sua finalidade é dar subsídio técnico-científico ao meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

Esta entrevista está direcionada a pessoas que receberam assistência no programa Balcão da Mulher. As informações obtidas com as respostas aos questionamentos serão analisadas desconsiderando-se a identificação das respondentes, tendo em vista a manutenção do sigilo e do anonimato da pesquisa. Solicito também que seja respondido o perfil socioeconômico para melhor subsidiar a pesquisa. Destaco que os dados serão usados exclusivamente para a elaboração do TCC e sua posterior publicação em revista científica. A divulgação dos resultados poderá ser solicitada diretamente às pesquisadoras responsáveis.

Sinta-se à vontade para dar suas opiniões lembrando que suas respostas ficarão anônimas e serão mantidas em sigilo. Não há respostas certas nem erradas, logo o que importa é sua percepção. Importante destacar que sua participação é voluntária, não é necessário se identificar, e os dados serão tratados de forma agrupada e sem qualquer identificação individual. O tempo previsto para responder é de 20 minutos.

Lerei gravar a entrevista apenas para facilitar a transcrição ou a senhora pode escrever suas respostas e me enviar depois (ou posso escrever as respostas para a

senhora). Caso deseje, a senhora pode escrever ou responder por mensagem de voz suas respostas e me enviar posteriormente no meu WhatsApp.

Sua participação é valiosa e por isso agradecemos a sua contribuição. Se desejar receber outras informações sobre a pesquisa envie uma mensagem para vanessa.marize@ufpe.br. Muito obrigada pela sua colaboração!

Vanessa Marize da Silva Santos,

Sueli Menelau,

Graduanda em Administração na UFPE

Professora do Núcleo de Gestão da UFPE

- 1) Além do pessoal do Balcão da Mulher em Caruaru, a senhora teve contato com pessoas de outros lugares?
- 2) A senhora acha que o Balcão da Mulher impactou sua vida social e econômica? Como?
- 3) Por que essa o Balcão da Mulher é tão importante para o nosso município?
- 4) Como a senhora ficou sabendo do Balcão da mulher?
- 5) A senhora teve que tipo de resultado para a sua vida através do Balcão da Mulher?
- 6) A senhora conhece alguma outra mulher que passou pelo Balcão da Mulher? Se sim, a senhora sabe como o Balcão da Mulher a ajudou?
- 7) A senhora acha que o Balcão da Mulher impacta nas pessoas que trabalham nele? Como?
- 8) A senhora já havia sofrido alguma ameaça ou agressão antes de vir ao Balcão da Mulher?
- 9) A senhora já havia denunciado seu agressor antes e voltou para ser atendida novamente?
- 10) Como funciona a assistência psicossocial do Balcão da Mulher para a senhora?
- 11) Que tipo de orientação jurídica e de questões legais a senhora recebeu?
- 12) E como a senhora se sentiu com o agressor notificado?
- 13) Quais medidas o Balcão da Mulher adotou para que a senhora fosse acolhida na sociedade novamente?

PERFIL SOCIOECONÔMICO

14. Qual é a sua idade? _____

15. Qual é o seu grau de escolaridade?

(☐) Fundamental completo (☐) Médio completo (☐) Superior incompleto (☐) Superior completo (☐) Pós graduação completa (☐) Mestrado completo (☐) Doutorado completo