

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA

O LIGUE 180 E A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: REPRESENTAÇÕES
SOCIAIS NOS RELATOS DAS VÍTIMAS

Autora: Cristiane Olivia do Nascimento

Brasília, setembro de 2025

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA

O LIGUE 180 E A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: REPRESENTAÇÕES
SOCIAIS NOS RELATOS DAS VÍTIMAS

Autora: Cristiane Olivia do Nascimento

Dissertação apresentada ao Departamento de
Sociologia da Universidade de Brasília/UnB
como parte dos requisitos para a obtenção do
título de Mestra.

Brasília, setembro de 2025

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**O LIGUE 180 E A VIOLENCIA DOMÉSTICA: REPRESENTAÇÕES
SOCIAIS NOS RELATOS DAS VÍTIMAS**

Autora: Cristiane Olivia do Nascimento

Orientadora: Prof.^a Dra. Tânia Mara Campos de Almeida (UnB)

Banca:

Prof.^a Doutora Jacqueline Moraes Teixeira (PPGSOL/UnB)
Dr. Alberto Luís Silva Filho (IPEA)
Prof.^a Doutora Ana Paula Antunes Martins (PPGDH/UnB)
Prof.^a Doutora Ela Wiecko Volkmer Castilho (FD/UnB)

Brasília, setembro de 2025

*Ao meu avô, José Augusto (in memoriam),
pela coragem silenciosa e pela resiliência
comovente de matricular-se na escola pela
primeira vez aos 77 anos, tornando-se meu
colega de alfabetização e meu eterno
exemplo de que os sonhos não envelhecem.*

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora Prof.^a Doutora Tânia Mara Campos de Almeida, por sua excelência, dedicação e zelo em me orientar de forma tão humana, singular e profundamente acadêmica. Obrigada, não apenas pela orientação, que por si já é valorosa, mas pela oportunidade de caminharmos e pesquisarmos juntas neste período. Sua contribuição nunca será esquecida por onde quer que este mestrado me leve.

À Prof.^a Doutora Ela Wiecko Volkmer de Castilho, pelas contribuições generosas e inspiradoras desde antes do processo de qualificação, cujas reflexões continuaram a iluminar o desenvolvimento desta pesquisa. Sua leitura sensível e precisa foi fundamental para o amadurecimento teórico e ético deste trabalho. Sinto-me privilegiada por tê-la por perto neste percurso.

À Banca, Prof.^a Dra. Jacqueline Moraes Teixeira, Dr. Alberto Luís Silva Filho, Prof.^a Dra. Ana Paula Antunes Martins, por dedicar seu tempo e prestígio à minha pesquisa.

Aos que estão sempre comigo e aqueles que se juntaram a mim nessa caminhada:

Minhas filhas, Eduarda e Rafaela, que tiveram paciência e respeito nos momentos que precisei me dedicar plenamente aos estudos. Obrigada por me ensinar a viver com alegria.

Meu companheiro, Marcelo, por todo apoio e incentivo, por segurar minha mão quando achei que não conseguiria. Obrigada por demonstrar orgulho pelas minhas conquistas.

Minha família, Beatriz, Tays, Fê, Paulinho e Luizinha por todo amor e apoio que dispensam a mim cotidianamente.

Meus amigos que fiz no PPGSOL, que tornaram o mestrado um lugar de reflexão e sorrisos rasgados pelos redutos boêmios pela cidade: Philipe Juliano, Ana Letícia, Gustavo Bernardes, Jussara Ribeiro, Matheus Dias e Fernanda Lima. Em especial a minha grande amiga e presente deste mestrado: Raquel Lopes, que sempre esteve comigo me incentivando e apoiando. A recíproca é verdadeira.

Não poderia deixar de fora as professoras Dra. Jacqueline Teixeira (para além da banca) e Dra. Juliana Farias que me apoiaram e acreditaram na minha escrita.

Por fim, mas não menos importante, agradeço à professora Mazé (da terceira série/1990) por ser a primeira pessoa a me olhar com ternura e acreditar em mim. Jamais a esquecerei.

Cadê meu celular? Eu vou ligar pro 180.

Vou entregar teu nome. E explicar meu endereço.
Aqui você não entra mais. Eu digo que não te conheço.
E jogo água fervendo se você se aventurar.

Eu solto o cachorro. E, apontando pra você eu grito: péguix...
Eu quero ver você pular, você correr na frente dos vizinhos.
Cê vai se arrepender de levantar a mão pra mim

E quando o samango chegar eu mostro o roxo no meu braço
Entrego teu baralho, teu bloco de pule, teu dado chumbado.
Ponho água no bule, passo e ofereço um cafezim.
Cê vai se arrepender de levantar a mão pra mim

E quando tua mãe ligar eu capricho no esculacho.
Digo que é mimado, que é cheio de dengo, mal-acostumado.
Tem nada no quengo, deita, vira e dorme rapidinho
Cê vai se arrepender de levantar a mão pra mim

Mão, cheia de dedo
Dedo, cheio de unha suja
E pra cima de mim? Pra cima de moi? Jamais, mané!

Cê vai se arrepender de levantar a mão pra mim!

(Elza Soares, 2015)

RESUMO

A violência doméstica, entendida como fenômeno estrutural e persistente na sociedade brasileira, atravessada por desigualdades de gênero, raça, classe e território, o que reforça a importância de observar não apenas indicadores quantitativos, mas também os discursos produzidos pelas próprias vítimas. Esta dissertação, então, objetivou identificar e analisar as representações sociais de mulheres em situação de violência doméstica a partir dos relatos de denúncia no canal Ligue 180. Entre os objetivos específicos, buscou-se: compreender a linguagem e as estratégias discursivas utilizadas pelas vítimas; identificar os fatores críticos e os limites de ruptura que motivam a decisão de romper o ciclo de violência e buscar apoio no Ligue 180; e analisar as emoções expressas nos relatos — medo, vergonha, culpa, esperança, entre outras — examinando como esses afetos participam da construção da denúncia e da relação com a atendente. A pesquisa baseou-se na análise qualitativa de 31 relatos feitos ao Ligue 180, registrados no primeiro trimestre de 2025. O corpus foi composto a partir da escuta e transcrição das gravações, posteriormente organizadas em blocos temáticos e examinadas com o apoio de recursos gráficos. O referencial teórico articula a Teoria das Representações Sociais, proposta por Serge Moscovici e desenvolvida por Denise Jodelet, com aportes das teóricas feministas e das reflexões de Foucault sobre discurso e poder. Os resultados indicam a existência de três representações sociais nos relatos analisados. Seus núcleos de sentido expressam: a naturalização da violência; rupturas com o silêncio, incluindo situações de violência extrema; e, a relevância da escuta ativa e do reconhecimento da mulher como denunciante e sujeito de direitos. Conclui-se que o Ligue 180 se configura como instrumento fundamental de escuta e acolhimento, mas sua efetividade depende do fortalecimento da rede intersetorial, da formação das equipes e da preservação da subjetividade das mulheres nos encaminhamentos.

Palavras-chave: violência doméstica, Ligue 180, representações sociais, relatos, escuta.

ABSTRACT

Domestic violence, understood as a structural and persistent phenomenon in Brazilian society, crossed inequalities of gender, race, class and territory, which reinforces the importance of observing not only quantitative indicators, but also the discourses produced by the victims themselves. This dissertation, then, aimed to identify and analyze the social representations of women in situations of domestic violence based on the reports of complaints in the Ligue 180 channel. Among the specific objectives, it was sought: to understand the language and discursive strategies used by the victims; identify the critical factors and the limits of rupture that motivate the decision to break the cycle of violence and seek support in Ligue 180; and to analyze the emotions expressed in the reports — fear, shame, guilt, hope, among others — examining how these affects participate in the construction of the complaint and the relationship with the attendant. The research was based on the qualitative analysis of 31 reports made to Ligue 180, registered in the first quarter of 2025. The corpus was composed from the listening and transcription of the recordings, later organized into thematic blocks and examined with the support of graphic resources. The theoretical framework articulates the Theory of Social Representations, proposed by Serge Moscovici and developed by Denise Jodelet, with contributions from feminist theorists and Foucault's reflections on discourse and power. The results indicate the existence of three social representations in the analyzed reports. Its nuclei of meaning express: the naturalization of violence; breaks with silence, including situations of extreme violence; and, the relevance of active listening and recognition of women as whistleblowers and subjects of rights. It is concluded that Ligue 180 is a fundamental instrument for listening and welcoming, but its effectiveness depends on the strengthening of the intersectoral network, the training of teams and the preservation of women's subjectivity in referrals.

Keywords: domestic violence, Ligue 180, social representations, reports, listening.

LISTA DE ABREVIASÕES

ADVOCACY - Advocacia Cidadã pelos Direitos Humanos

AGENDE - Ações em Gênero Cidadania e Desenvolvimento

CEAM - Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares

CEPIA - Cidadania, Estudo, Pesquisa, Informação e Ação

CFEMEA - Centro Feminista de Estudos e Assessoria

CLADEM - Comitê Latino-Americano e do Caribe para Defesa dos Direitos

CNDM - Conselho Nacional dos Direitos da Mulher

CNMP - Conferência Nacional de Políticas para as Mulheres

CPMI - Comissão Parlamentar Mista de Inquérito da Mulher

DDM – Delegacia de Defesa da Mulher

DEAM - Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher

FBSP - Fórum Brasileiro de Segurança Pública

GEVID - Grupo de Atuação Especial de Enfrentamento à Violência Doméstica

IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

LMP - Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006)

MMFDH - Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos

NEPeM - Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Mulheres

OMS – Organização Mundial de Saúde

ONG - Organização não-governamental

PNPM - Plano Nacional de Políticas para as Mulheres

RS - Representações Sociais

SMP - Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres

TED - Termo de Execução Descentralizada

THEMIS - Assessoria Jurídica e Estudos de Gênero

TRS - Teoria das Representações Sociais

UNB - Universidade de Brasília

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
1.1 Justificativa e Objetivos	20
2. POR ONDE ANDEI	25
2.1 Levantamento bibliográfico e contextual	28
2.2 Acesso ao campo e observação do serviço	29
2.3 Corpus, autorização e recorte temporal	29
2.4 Filtros aplicados no sistema	30
2.5 Escuta analítica e saturação	32
2.6 Transcrição, sigilo e preparo do material	34
2.7 Rigor, ética e limitações	35
2.8 Nota sobre contagens - relatos vs. Vítimas	36
3. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA, GÊNERO E POLÍTICA: ENTRE O SILÊNCIO E A DENÚNCIA.....	36
3.1 Violência de gênero contra as mulheres e violência doméstica.....	36
3.2 Ciclo de violência	38
3.3 Da omissão à criação da Lei Maria da Penha (Lei n. 11340/2006).....	40
3.4 Atuação feminista como ponte para a construção das políticas públicas.....	44
3.5 Subjetividade controlada	48
4. PROTAGONISTA DE SI: DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RELATOS AO LIGUE 180	50
4.1 Com quem as atendentes do Ligue 180 falam?	51
4.2 Formas de violências relatadas com base na LMP	61
4.3 Síntese dos relatos em blocos	64
4.3.1 Naturalização e Ciclo da violência	64
4.3.2 Tensão entre medo e hesitação na busca por apoio institucional	73
4.3.3 Violências múltiplas e um agressor poderoso.....	86
4.3.4 Confluências entre os blocos	103
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	107
6. REFERÊNCIAS	111
ANEXO – I – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA	119

1. INTRODUÇÃO

Esta dissertação investigou as representações sociais que emergiram dos relatos de denúncias feitos pelas mulheres vítimas de violência doméstica à Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180. Ao examinar esses relatos, foi possível captar aspectos simbólicos, emocionais e discursivos que revelam como as vítimas constroem significados sobre suas experiências e articulam estratégias narrativas para denunciar a violência sofrida.

O Ligue 180, cujas atribuições foram instituídas pelo Decreto nº 7.393/2010, enquanto equipamento de política pública integrante da Rede de Atendimento à Mulher, configura-se como essencial ao enfrentamento à violência de gênero, prestando atendimento especializado e orientando as vítimas quanto aos seus direitos, às medidas de proteção e aos encaminhamentos de denúncias de violências aos órgãos competentes. O serviço funciona como uma porta de entrada acessível e, em muitos casos, como a primeira possibilidade concreta de romper com o ciclo da violência.

A Central do Ligue 180 funciona em um espaço físico comum, sem sinais externos que a identifiquem, medida essencial para preservar a segurança das atendentes e demais colaboradoras. Sua organização administrativa é regida por cláusulas contratuais estabelecidas pelo Ministério das Mulheres e estruturada no formato de *call center*, com baias individuais agrupadas em células. Cada célula possui uma supervisora e conta ainda com o apoio de um setor de monitoramento, responsável por avaliar a qualidade do atendimento.

O serviço opera 24 horas por dia, sete dias por semana, em turnos de seis horas. Em razão da especificidade do atendimento, todas as atendentes são mulheres, previamente treinadas e capacitadas, que também precisam cumprir metas de desempenho.

Há previsão de suporte psicológico às atendentes, embora em caráter coletivo e emergencial, considerando que a atividade pode ocasionar abalos emocionais. Para tanto, a central dispõe de psicólogos responsáveis por cobrir os quatro turnos. Além disso, oferece serviços de massoterapia, acessíveis por agendamento devido à alta procura, bem como sala de descanso e refeitório próprio.

O termo “denúncia”, no contexto do Ligue 180, refere-se à recepção, ao registro e ao encaminhamento dos fatos narrados pelas mulheres vítimas de violências ou qualquer pessoa

na qualidade de denunciantes, inclusive anônimos/as. É a partir disso que os relatos são formalizados como denúncias e encaminhados para a Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.

A análise destes relatos permitiu compreender como essas mulheres constroem suas narrativas e, em alguns casos, quais as motivações que as levaram a denunciar seus agressores. Também revelaram como ocorrem as diferentes formas de violências dirigidas a elas, assim como as suas percepções sobre os agressores, o sistema de proteção e sobre si mesmas.

A violência de gênero no Brasil tem raízes coloniais que consolidaram uma ordem social racista, elitista e patriarcal. Esse legado histórico-cultural instituiu hierarquias de gênero e de raça que ainda sustentam desigualdades profundas, inclusive na esfera doméstica, espaço em que a perpetração da violência contra a mulher já era normatizada por legislações desde o século XVII, como nas Ordenações Filipinas (1603–1830), vigentes no Brasil Colônia.

Esse enquadramento jurídico e cultural naturalizou a violência contra as mulheres, silenciando seu sofrimento e retirando sua legitimidade como sujeito político. Na contemporaneidade, embora a violência doméstica tenha se tornado objeto de políticas públicas e enfrentamento legalmente instituídos, ela ainda se apresenta como uma das mais graves violações de direitos humanos, com impactos significativos indiretos na saúde pública, na economia e na estrutura política do país (OMS, 2003), além dos profundos danos causados nas próprias mulheres e suas/seus filhas/os.

Essa permanência patriarcal não se restringe à violência física, ela se atualiza cotidianamente por meio de mecanismos simbólicos, discursivos e institucionais que legitimam o controle sobre a vida das mulheres. São práticas de dominação que operam tanto no espaço privado quanto nas relações sociais mais amplas, mantendo rígidos papéis de gênero e reproduzindo desigualdades estruturais que afetam, de forma interseccional ainda mais intensa, mulheres negras, indígenas, periféricas e LGBTQIA+ (Gonzalez, 2020; Collins; Bilge, 2021).

Trata-se, portanto, de uma A principal justificativa para o desenvolvimento deste estudo está na escuta inédita dos relatos das vítimas de violência doméstica à Central Ligue 180, com o objetivo de compreender a perspectiva da vítima ao relatar sua vivência dentro do contexto de uma denúncia por meio de um serviço telefônico, que pode vir a se constituir

em material relevante para processos investigativos e judiciais. A análise desses discursos permite não apenas entender os relatos individuais das mulheres, mas também as representações sociais, que moldam a forma como a violência é denunciada, interpretada e recebida pela sociedade e pelas instituições.

Como argumentam autoras, a exemplo de Heleith Saffioti (2004) e Silvia Federici (2017), essa violência é sustentada por uma racionalidade patriarcal que organiza o mundo a partir da desvalorização do feminino e da manutenção da hierarquia entre os sexos — uma lógica que exige ser desestabilizada tanto por políticas públicas efetivas quanto por processos de subjetivação e resistência que desafiem suas bases simbólicas.

Rita Segato (2003) também aponta que a violência, especialmente a de gênero, funciona como uma pedagogia da crueldade herdada do colonialismo, um sistema de repetição que instrui mulheres e homens sobre posições hierárquicas e limites sociais mesmo na modernidade. Nesse sentido, o que está em jogo é um processo contínuo de violência sistêmica, sustentado por instituições, discursos e práticas sociais que reafirmam as desigualdades de gênero.

Para Lourdes Bandeira (2014), esses mecanismos são frequentemente invisíveis e se articulam de forma sutil para perpetuar as posições de dominação, configurando-se como violência simbólica: uma forma de agressão que se mascara cotidiana e sorrateiramente sob a aparência de normalidade. Por isso, torna-se ainda mais eficaz e perversa.

O Estado brasileiro se manteve, por décadas, silenciado sobre o reconhecimento da violência doméstica como problema público, afirmando, assim, que não era de sua incumbência se pronunciar sobre questões da vida privada, e, em especial, a conjugal. Essa lógica só começou a ser tensionada com a promulgação da Constituição Federal de 1988, que consagrou os direitos humanos das mulheres e reconheceu a dignidade da pessoa humana como fundamento do Estado Democrático de Direito.

Para Carole Pateman (1993), o conceito de “esfera privada” operou historicamente como um escudo à autoridade masculina, protegendo o domínio patriarcal e restringindo a intervenção estatal. Assim, o Estado não apenas se omitiu diante da violência de gênero, mas também contribuiu para institucionalizar relações de poder desiguais que a sustentam. Rita Segato (2012) também diz que a esfera privada na modernidade foi representada como destituída de relações políticas e de poder, deixando as mulheres isoladas e encarceradas na

ideia de que a violência sofrida é apenas assunto pessoal e que, em briga de casal, “ninguém mete a colher”.

Nas décadas de 1970 e 1980, o feminismo no Brasil foi fortemente influenciado pela dita segunda onda do movimento feminista internacional, que ampliou a agenda política das mulheres ao incorporar temas como sexualidade, maternidade, trabalho e subjetividade. Nesse contexto, surgiram diversos grupos e coletivos feministas — como o SOS Mulher e a União de Mulheres de São Paulo — que passaram a lutar por direitos reprodutivos, igualdade salarial, acesso ao mercado de trabalho e, especialmente, pelo enfrentamento à violência doméstica. Essas organizações não apenas evidenciaram o problema, mas também deram voz às mulheres, permitindo que seus relatos fossem compreendidos como experiências coletivas de opressão e resistência.

Impulsionadas pelo lema “o pessoal é político” (Hanisch, 1970), as feministas passaram a questionar a naturalização da violência de gênero no espaço doméstico, até então tratada como um assunto íntimo e invisível. Essa mobilização permitiu à sociedade compreender que a violência contra a mulher era um problema estrutural, enraizado nas relações desiguais de poder e, portanto, uma questão pública que exigia respostas do Estado (Saffioti, 1999).

Ao desvelarem normas e valores opressores muitas vezes invisibilizados no cotidiano, especialmente aqueles que sustentam as desigualdades de gênero por meio de dispositivos discursivos e performativos, os movimentos feministas desafiam os alicerces do patriarcado. Como destaca Butler (2003), a crítica feminista às formas instituídas de dominação operou também no campo simbólico, abrindo espaço para que o Estado fosse interpelado a assumir sua responsabilidade frente à violência sistemática contra as mulheres.

A redemocratização do Brasil, na década de 1980, possibilitou a emergência de movimentos feministas mais organizados, que denunciaram a violência contra as mulheres como uma violação de direitos humanos e um mecanismo de controle patriarcal. Também houve a consolidação do Movimento de Mulheres Negras (MMN), trazendo uma perspectiva interseccional para o feminismo brasileiro e lutando contra o racismo, o sexism e outras formas de opressão (Gonzalez, 2020; Rios, 2017).

Em 1985, fruto das pressões dos movimentos feministas no país, foram criadas as primeiras Delegacias de Defesa da Mulher (DDM¹) em São Paulo, um marco histórico no reconhecimento da violência doméstica como um crime e não mais como um problema privado. Saffioti (2004) destaca que essas DDMs representaram um avanço significativo, ainda que inicialmente limitadas por infraestrutura precária e resistências culturais que insistiam em culpar as vítimas ou minimizar a gravidade das agressões.

Além disso, os relatos de violência doméstica registrados nessa década desempenharam um papel crucial na transformação da percepção pública sobre o tema. Durante os anos 1980, a mídia alternativa e os coletivos feministas documentaram histórias de mulheres que, pela primeira vez, conseguiam denunciar agressões e expor a cultura do silêncio imposta pela habitual violência patriarcal. Esse esforço resultou em uma nova narrativa pública, onde a violência contra a mulher passou a ser entendida como uma questão política, social e profunda, rompendo com o estigma da “naturalização” da violência dentro do ambiente doméstico (Camargo, *et al*, 1991).

A luta feminista nesse período também preparou o terreno para importantes marcos legislativos como criação da Lei Maria da Penha - LMP (Brasil, 2006). Nesse cenário, houve a consolidação de políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres, marco importante de institucionalização de serviços como o Ligue 180.

Os avanços conquistados nas últimas décadas em políticas públicas para as mulheres são significativos, mas os dados reforçam que existe necessidade de maior engajamento governamental em termos de conscientização e fortalecimento da rede de apoio para um acolhimento humanizado que possa incentivar as denúncias e respostas efetivas a elas. Afinal, a violência doméstica é um fenômeno vivenciado em dinâmicas complexas que afetam as mulheres em diferentes realidades e, algumas vezes, do nascimento à morte de várias delas, perpassando várias gerações e uma mesma família.

1 No estado de São Paulo, as delegacias especializadas ainda adotam a nomenclatura Delegacias de Defesa da Mulher (DDM), diferentemente de outros estados do país, onde é mais comum a utilização da denominação Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM), quando existente. É possível consultar o nome e a localidade das delegacias e outros serviços através do Painel Ligue 180 - Rede de Atendimento à Mulher, hospedado no site do Ministério das Mulheres. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/ligue180>

Nesse sentido, Lourdes Bandeira e Tânia Mara Campos de Almeida (2008), afirmam que enfrentar essa questão requer o envolvimento de ações públicas integradas, pois a violência baseada no gênero, na qual se insere a violência contra as mulheres, gera repercussões que transcendem o sofrimento físico e afetam as vítimas em seus aspectos sociais, psicológicos e econômicos (Bandeira; Almeida, 2008).

Ainda que o país disponha de uma legislação voltada à proteção das mulheres, a pandemia de COVID-19 escancarou e intensificou as vulnerabilidades existentes nas relações de gênero. O isolamento social imposto pela urgência sanitária contribuiu para o aumento significativo dos casos de violência doméstica, pois com as vítimas confinadas em casa com seus agressores, houve maior dificuldade em buscar ajuda de forma presencial. Segundo Vieira, Garcia e Maciel (2020), o contexto da quarentena não apenas favoreceu o aumento das situações de violência doméstica contra as mulheres, como também dificultou o acesso das vítimas aos serviços de apoio e proteção, afetando de modo significativo o acesso aos setores de saúde, assistência social, segurança pública e justiça.

Neste período, identificou-se um crescimento expressivo nas denúncias a canais telefônicos e de mensageria evidenciando como crises sanitárias e sociais podem exacerbar a violência de gênero. Segundo pesquisa do Instituto Datafolha (2021), encomendada pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), cerca de 17 milhões de mulheres sofreram alguma forma de violência no primeiro ano da pandemia — o equivalente a uma em cada quatro brasileiras acima de 16 anos.

Os balanços do Ligue 180 (TED – Reestruturação, 2024) corroboram esse cenário, mostrando que em 2019, foram registradas 91.038 denúncias de violência doméstica e familiar, mas em 2020, esse número saltou para 101.514 com 193.349 violações, representando um aumento de aproximadamente 11,5%, das quais 73.400 (72,30%) referiam-se especificamente à violência em contexto doméstico, familiar e íntimo de afeto contra mulheres.

Já em 2021, embora o total de denúncias tenha caído para 85.491 — uma redução de 15,78% em relação ao ano anterior —, o número de violações cresceu de forma expressiva, totalizando 420.919 registros (aumento de 117,69%). Dessas, 68.129 (79,69%) referiam-se à violência doméstica e familiar contra a mulher, evidenciando a persistência e a multiplicidade de violências contidas nos episódios relatados por cada vítima. Esses dados sugerem que, embora menos mulheres tenham conseguido formalizar denúncias, os relatos

apresentados tornaram-se mais densos e complexos, indicando contextos prolongados de violência.

Esse crescimento torna-se ainda mais significativo quando se consideram os desafios impostos pela pandemia: restrições à mobilidade, sobrecarga dos serviços públicos, medo de retaliações e confinamento contínuo com os agressores. Paralelamente, observou-se o fortalecimento de canais alternativos de denúncia e apoio, como redes sociais e aplicativos de mensagens, sobretudo nos primeiros meses do isolamento. O ativismo digital emergiu como estratégia de resistência, mobilizando campanhas e redes de solidariedade que acolheram vítimas e deram visibilidade ao problema (ISTOÉ, 2021).

O 18º Anuário Brasileiro de Segurança Pública (Brasil, 2024), reforçou a violência contra as mulheres como fenômeno persistente no país. O documento registra aumento em todas as formas de violência de gênero — incluindo feminicídio, agressão física e psicológica, perseguição (*stalking*) e estupro —, destacando que mais da metade dos casos ocorreu no ambiente doméstico. Mulheres negras foram as mais afetadas, o que revela a interseccionalidade das opressões e a persistência de desigualdades estruturais, pois como observa Saffioti (1984, p. 60), “é como se a liberdade formal não se tornasse concreta e palpável em virtude das desvantagens maiores ou menores com que cada um joga no processo de luta pela existência”. De modo semelhante, Lélia Gonzalez (2020) argumenta que fatores como raça, classe e escolaridade classificam ou desclassificam o valor social das mulheres, colocando aquelas mais próximas à margem social — pretas, pobres, com baixa escolaridade — como as principais vítimas da violência. Assim, mesmo diante de maior visibilidade e novas possibilidades de denúncia, é preciso atentar para o risco de que antigas desigualdades sejam reproduzidas por vias contemporâneas.

Uma das hipóteses para o aumento dos casos de violência está na fragilidade da aplicação das leis. A LMP representa um marco no enfrentamento da violência doméstica, mas sua eficácia é comprometida por problemas como a dificuldade de se denunciar, a falta de treinamento adequado das autoridades e a insuficiência de delegacias especializadas. Segundo Bandeira (2014; 2016), essa lacuna gera uma sensação de impunidade que fortalece comportamentos violentos e impede que muitas vítimas busquem ajuda.

Dentre os motivos que dificultam o rompimento da relação violenta, estão atos e sentimentos apreendidos socio-culturalmente: a esperança de o agressor mudar de comportamento, o medo de represálias e novas agressões, o medo de perder a

guarda dos filhos, a censura da família e da comunidade, a dependência afetiva e econômica, dentre outros problemas (Bandeira, 2014).

De forma associada, o avanço de discursos conservadores e o desmonte de políticas públicas voltadas à garantia de direitos das mulheres têm agravado a violência sistêmica, ao enfraquecer mecanismos de proteção e silenciar as demandas por justiça e acolhimento. Como observa Adriana Piscitelli (2017), a ascensão de ideologias antifeministas compromete redes de apoio e dificulta o acesso das mulheres aos serviços de proteção e justiça.

Apesar dos altos índices de denúncias registradas no Ligue 180², a 10ª edição da Pesquisa Nacional de Violência contra a Mulher³ (2023) indicou que esse número pode ser ainda maior, já que aproximadamente 60% das mulheres que sofreram alguma violência doméstica não denunciaram seus agressores. Esse percentual se manteve quando analisada a série histórica desta pesquisa “A maioria das mulheres que sofrem violência não procuram a polícia, o que faz com que o número de denúncias não represente o total estimado de vítimas de violência doméstica no Brasil” (Agência Senado, 2023).

Nesse contexto, desde sua criação, o Ligue 180 tem se consolidado como uma ferramenta essencial de enfrentamento à violência contra a mulher. Coordenado atualmente pelo Ministério das Mulheres, o serviço especializado é gratuito e funciona 24 horas por dia. Além de receber e encaminhar as denúncias, o canal disponibiliza informações sobre direitos e serviços de apoio da rede de atendimento às mulheres (Brasil, 2024).

²A Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 recebeu, ao longo do ano de 2023, um total de 568,6 mil ligações, o que equivale a 1.558 ligações diárias. O ano de 2023 foi marcado pela reestruturação e maior divulgação da Central em campanhas de utilidade pública. A partir do mês de abril, o Ligue 180 também passou a ter um canal de atendimento exclusivo no whatsapp e, até dezembro, foram recebidas 6.689 mensagens com pedidos de informações ou apresentação de denúncias (Brasil, 2024). Para mais informações: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2024/fevereiro/ligue-180-recebeu-1-558-ligacoes-por-dia-em-2023>

³ A 10ª edição da pesquisa Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher mostra que 30% das mulheres do país já sofreram alguma forma de violência doméstica ou familiar provocada por um homem. Dentre elas, 76% sofreram violência física, índice que varia de acordo com a renda. Enquanto 64% das mulheres que sofreram violência doméstica ou familiar e que recebem mais de seis salários-mínimos declararam ter sofrido violência física, esse índice chega a 79% entre as vítimas com renda de até dois salários-mínimos. A pesquisa é uma parceria do Instituto DataSenado e o Observatório da Mulher contra a Violência (OMV). Para mais informações acesse: <https://www12.senado.leg.br/institucional/datasenado/publicacaodatasenado?id=pesquisa-nacional-de-violencia-contra-a-mulher-datasenado-2023>

O canal está passando por uma reestruturação significativa desde 2023, incluindo a introdução de atendimento via WhatsApp. Já em 2024 o Ministério das Mulheres lançou o Painel Ligue 180 - <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/ligue180>, que fornece detalhes sobre os serviços que compõem a rede de apoio em todo o Brasil (Agência Gov., 2024). A mudança contou ainda com a separação dos canais “Disque 100” e Ligue 180, que foram unificados pelo governo anterior, cuja gestão ocorreu no período 2019-2022.

E em 2025, o Ministério das Mulheres ampliou esse processo com o lançamento do Painel de Dados do Ligue 180, de acesso público, reunindo informações detalhadas sobre as formas de violência, o perfil das vítimas e agressores, bem como os contextos das denúncias. A ferramenta foi lançada em 7 de agosto, como parte da campanha Agosto Lilás, em alusão aos 19 anos da sanção da Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006), sob o mote: “*Não deixe chegar ao fim da linha. Ligue 180*” (Brasil, 2025).

1.1 Justificativa e Objetivos

A violência contra as mulheres é um tema de grande relevância social e acadêmica. No entanto, também carrega um forte componente pessoal para mim, autora deste projeto, cuja trajetória foi marcada por experiências em um ambiente permeado por agressões domésticas físicas e simbólicas. Essas vivências despertaram uma reflexão sobre a inação estatal daquela época passada em relação ao desenvolvimento de políticas públicas específicas para o enfrentamento da violência doméstica, como o canal Ligue 180 e a implementação de atualizações legislativas voltadas a este tema.

A demora na atuação dos governantes provavelmente impactou negativamente a vida das vítimas desse período histórico, que não contavam com redes de amparo tão abrangentes quanto às existentes atualmente, ainda que precisem ser fortalecidas e superar uma série de precariedades. Essa ausência de suporte limitou as possibilidades de uma vida livre da violência e reforçou a necessidade de desenvolver políticas públicas eficazes e acessíveis.

Na década de 1980 o acesso a serviço de proteção era muito restrito, praticamente inexistente. A pauta da violência contra as mulheres estava começando a avançar e não havia o reconhecimento formal de outras violências domésticas que não fossem as físicas e, dentre estas, as graves. Nas delegacias comuns, quando chegava alguma queixa não era considerada e a mulher revitimizada pelos agentes policiais.

Rosmary Corrêa, a 1^a delegada titular da 1^a Delegacia de Defesa Mulher (DDM) em 1985, destacou em uma entrevista que essa iniciativa foi pioneira no mundo e abriu as portas para que as mulheres tivessem esse espaço diferenciado a fim de fazer denúncias das violências que sofriam, obtendo atendimento adequado àquela demanda. Afinal, até então, a falta de canais de atendimento específico às realidades femininas no Brasil contribuía para a distorção das estatísticas dos crimes, além de haver descaso nas delegacias comuns, o que desestimulava as denúncias⁴. Mas ainda era pouco.

Ao denunciarem nas delegacias, as mulheres tinham que provar o que diziam através de marcas nos seus corpos que fossem possíveis de serem vistas a olho nu, e os policiais avaliavam os ferimentos para o enquadramento do crime. Eram lugares precários, que pretendiam ser e ter um serviço especializado de qualidade. Mas, conforme o estudo de Carolina Mesquita Oliveira e Maria Ignez Moreira (2016), que analisa os sentidos atribuídos à violência contra as mulheres na perspectiva de profissionais e policiais das DEAMs, observou-se que esses espaços ainda reproduzem formas de violência institucional. Daí a necessidade de capacitação continuada, pois:

As atitudes dos policiais diante dessas mulheres reproduzem os preconceitos e as posturas sexistas que permeiam as relações sociais entre os sexos. Isso reforça a ideia de que as mulheres vítimas de violência são vulneráveis, o que as expõe às situações também de violência institucional. Nesse sentido, encontramos um paradoxo: o equipamento destinado a interromper ações violentas, na prática, reproduz a violência contra a mulher quando, na intenção de protegê-la, retira dela a possibilidade de agir como um sujeito autônomo ou quando a culpabiliza pela situação vivida (Oliviera; Moreira, 2016).

Em 2015, a partir de uma entrevista com uma promotora e algumas vítimas de violência, a BBC Brasil listou alguns dos principais obstáculos que uma mulher enfrenta para denunciar um agressor nas delegacias. Umas das vítimas disse que “Eles tentam de todas as formas fazer você desistir. No meu caso, conseguiram. Saí de lá humilhada”.

⁴ Em entrevista ao veículo de notícias Migalhas, a delegada Rose destacou que a delegacia da mulher foi resultado de muito esforço “não veio de cima pra baixo, mas de baixo pra cima, a partir da luta de mulheres que se organizaram dentro da sociedade, para que a mulher tivesse esse espaço diferenciado a fim de fazer denúncias das violências que sofriam, obtendo atendimento adequado àquela demanda”. A criação do local destinado aos crimes contra a mulher foi planejada pelo então secretário da Segurança Pública, Michel Temer. A instalação se deu em agosto de 1985, por meio do decreto 23.769, quando André Franco Montoro era o governador do Estado.

Para a íntegra da entrevista acesse: <https://www.migalhas.com.br/quentes/308147/foi-uma-conquista---diz-delegada-responsavel-pela-primeira-delegacia-da-mulher-criada-no-pais>

Corroborando a fala da vítima, Silvia Chakian, promotora de Justiça do Ministério Público de São Paulo (MPSP) e coordenadora do Grupo de Atuação Especial de Enfrentamento à Violência Doméstica do MPSP (GEVID⁵), contou que as mulheres enfrentam um ambiente muitas vezes hostil, o qual era para ser acolhedor, permitindo que "às vezes, o processo de denunciar acaba sendo mais violento pra essas mulheres do que a própria violência", pois os agentes públicos não estão capacitados adequadamente para receber a vítima:

Muitas vezes, eles fazem perguntas absurdas de busca de detalhes que é impossível elas recordarem. É um tipo de violência que há um mecanismo psicológico de querer esquecer, querer apagar. E eles tratam essa mulher como se ela não fosse digna de crédito. Ela acaba tendo a responsabilidade de provar que não está ali mentindo (BBC, 2015).

Neste sentido, a Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 atua sem a necessidade de deslocamento da vítima e, portanto, é uma importante ferramenta que possibilita as vítimas denunciarem seus agressores de forma sigilosa de qualquer lugar através de uma ligação telefônica, whatsapp ou website (Brasil, 2024). Importa ainda destacar que as denúncias feitas via ligação telefônica possuem características singulares que permitem simplificar as dinâmicas formais que são próprias de ambiente institucionais como a delegacia de polícia.

As diretrizes que norteiam a linguagem utilizada no atendimento do Ligue 180 são construídas para romper possíveis barreiras culturais e estigmas sociais que as vítimas possam carregar (vergonha, medo, culpa). Haja vista que se trata de um atendimento orientado para o acolhimento, autonomia e escuta qualificada que tem, entre seus objetivos,

⁵ O GEVID, órgão do Ministério Público de São Paulo, atua na defesa e proteção dos direitos das mulheres em situação de violência doméstica e familiar, por meio da responsabilização dos/das autores/as de violência e pela consecução de ações e projetos voltados à efetivação da Lei Maria da Penha e à prevenção de situações de violência (Prefeitura do Município de São Paulo, 2025). Disponível em: https://prefeitura.sp.gov.br/web/direitos_humanos/w/mulheres/rede_de_atendimento/209654

trazer mais conforto e clareza para que todas as pessoas (vítimas ou não) sintam-se mais seguras, reconhecidas e atendidas adequadamente⁶.

A principal justificativa para o desenvolvimento deste estudo está na escuta inédita dos relatos das vítimas de violência doméstica à Central Ligue 180, com o objetivo de compreender a perspectiva da vítima ao relatar sua vivência dentro do contexto de uma denúncia por meio de um serviço telefônico, que pode vir a se constituir em material relevante para processos investigativos e judiciais. A análise desses discursos permite não apenas entender os relatos individuais das mulheres, mas também as representações sociais, que moldam a forma como a violência é denunciada, interpretada e recebida pela sociedade e pelas instituições.

Esses relatos fornecem pistas valiosas sobre as dinâmicas de poder e controle envolvidas na violência e revelam como as vítimas interpretam suas próprias experiências, especialmente quando relatadas a uma atendente de forma remota, sem a presença física e o protocolo institucional de segurança pública que, muitas vezes, pode intimidar as mulheres. Tratou-se de desenvolver uma dissertação interdisciplinar, em que as reflexões incorporam elementos da sociologia, psicologia social, direito e gestão de políticas pública.

O serviço oferecido pelo Ligue 180 não apenas proporciona voz a essas mulheres. Também cria um espaço de escuta, registro e reflexão crítica sobre as estruturas sociais que perpetuam a violência, ao mesmo tempo que pode subsidiar, indiretamente, caminhos para o aprimoramento das políticas públicas de enfrentamento.

Conforme já mencionado, desde 2023, a gestão do recém-criado Ministério da Mulheres está trabalhando para reformular e reestruturar os serviços que foram mais afetados pelo desmonte orquestrado na gestão anterior do governo federal (IPEA, 2023). Importa contextualizar que em 2019, a Central do Ligue 180 passou a funcionar juntamente com a

6 Com a criação do Ministério das Mulheres em 2023 e o retorno a concepções governamentais que compreendem as particularidades do fenômeno da violência contra as mulheres por razões de gênero, o Ligue 180 pouco a pouco foi retomando seu propósito original. Para além de um canal de denúncia, o Ligue 180 tem como objetivo orientar as mulheres em situação de violência para que busquem os serviços especializados da rede de atendimento e assim consigam identificar e romper a situação de violência na qual estão inseridas. Com o objetivo de fortalecer o sigilo tanto das atendentes quanto do local em que trabalham, o Ministério das Mulheres não divulga imagens da equipe do ligue 180. Para mais informações acesse: <https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202408/novo-ligue-180-atendimento-exclusivo-para-mulheres-feito-por-mulheres>

Central do Disque 100 sob a responsabilidade do então Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos (MMFDH), com a justificativa de reduzir custos. Essa unificação contribuiu para a descaracterização do serviço de atendimento humanizado, especializado e em perspectiva de gênero do Ligue 180, que passou a ter maior foco nos resultados quantitativos, em números de atendimento por período, do que nos resultados qualitativos, em termos de bom acolhimento e escuta ativa, respeitosa e ética (Brasil, 2023).

Com a institucionalização do Ministério das Mulheres e programas do atual governo para o enfrentamento da violência contra as mulheres, iniciou-se então o Projeto de Reestruturação da Central do Ligue 180, que entre outras iniciativas, firmou um Termo de Execução Descentralizada (TED) com o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Mulheres (NEPeM⁷/CEAM/UnB), do qual participei desde então. Assim, este TED, intitulado “Reestruturação da Central de Atendimento às Mulheres: diagnóstico e diretrizes de registro do Ligue 180 para atendimento especializado, humanizado e com perspectiva de gênero”, foi a porta de entrada que me permitiu acessar as informações necessárias ao desenvolvimento desta pesquisa por meio da Central de Atendimento à Mulher.

O objetivo geral deste estudo foi identificar as representações sociais que constituem a denúncia feita por mulheres em situação de violência doméstica ao Ligue 180, via ligação telefônica, tomando o relato (uma ligação = um relato) como unidade analítica e o período de 01/01/2025 a 31/03/2025 como recorte empírico. Busquei compreender as circunstâncias que acionam a denúncia e os modos de construção das narrativas, à luz da Teoria das Representações Sociais — com ênfase nos processos de ancoragem e objetivação —, considerando as vulnerabilidades decorrentes da interseccionalidade de gênero, raça e classe e a apropriação do direito a viver sem violência.

⁷ Interessadas em estudar o gênero feminino e as discriminações sofridas pelas mulheres, um grupo de cinco professoras de diferentes áreas da Universidade de Brasília (UnB) se reuniu em 1986 para criar o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Mulheres (NEPeM). Desde então, o grupo desenvolve trabalhos acadêmicos, assessoria instituições públicas e participa de congressos, conferências e palestras que discutem questões ligadas à mulher. Para maiores informações acesse: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/59692/complemento_1.htm?sequence=2&isAllowed=y

Para alcançar esse propósito, os objetivos específicos foram: compreender a linguagem e as estratégias discursivas empregadas pelas denunciantes; observar as interações entre vítima e atendente na elaboração da denúncia; caracterizar as especificidades da vivência dessas mulheres enquanto cidadãs em busca de proteção e direitos; identificar os fatores críticos e os limites de ruptura que motivam a decisão de romper o ciclo de violência e buscar apoio no Ligue 180; e analisar as emoções expressas nos relatos — medo, vergonha, culpa, esperança, entre outras —, examinando como esses afetos participam da construção da denúncia e da relação com a atendente.

Por fim, espero que os resultados deste estudo possam oferecer contribuição relevante tanto para a literatura acadêmica quanto para a reflexão a respeito das políticas públicas específicas voltadas ao enfrentamento da violência contra a mulher no Brasil. Além disso, oferecer subsídio ao aprimoramento do atendimento da própria Ligue 180.

2. POR ONDE ANDEI

Adotei uma abordagem qualitativa interpretativa, articulando a Teoria das Representações Sociais (TRS) à lente feminista. O objetivo foi compreender como as vítimas significam a violência e a busca por proteção estatal, observando processos de ancoragem e objetivação próprios da TRS, sem perder de vista dinâmicas de subjetivação associadas a gênero, raça e classe (Saffioti, 2004; Segato, 2012; Bandeira, 2014; Gonzalez, 2020). O desenho foi documental-analítico, tendo como material empírico os relatos das mulheres vítimas de violência doméstica à Central de Atendimento à Mulher- Ligue 180.

A escuta das gravações dos atendimentos ao Ligue 180 constituiu o elemento central desta pesquisa. O foco dessa escuta foi apreender a complexidade das dinâmicas das relações entre vítimas e agressores, identificar os medos e limites narrados e analisar como essas experiências se traduzem em representações sociais através das denúncias.

Esta abordagem metodológica permitiu identificar e analisar as representações sociais como construções coletivas que, ao mesmo tempo em que refletem a realidade social, atuam como mediadoras entre o individual e o coletivo, atravessadas por valores, ideologias e contextos históricos. Assim, ao examinar as representações da violência doméstica, torna-

se possível evidenciar as relações de poder, as normatizações de gênero e as formas de resistência que emergem nas narrativas das vítimas (Guareschi, 2000).

Diante desse panorama, a TRS configurou-se como referencial fundamental para apreender os sentidos, valores e significados que emergem das narrativas das mulheres em situação de violência. A seguir, são retomadas as contribuições de Moscovici e Jodelet, bem como estudos que consolidam a pertinência esta teoria como metodologia analítica voltada à apreensão das dimensões simbólicas, afetivas e discursivas da experiência da violência doméstica.

Na pesquisa “As representações sociais da violência doméstica: uma abordagem preventiva”, Monteiro, Cabral e Jodelet (1999) demonstram que a TRS se configura como um campo de investigação capaz de revelar os processos pelos quais os sujeitos constroem sentidos sobre a realidade social, transformando vivências singulares em significados coletivos que orientam práticas, percepções e discursos. Ao propor uma psicologia social ancorada na vida cotidiana, as autoras ampliam o alcance da TRS para além da cognição, incluindo os afetos, valores e símbolos que estruturam a experiência humana. Essa perspectiva mostra-se particularmente fecunda para compreender as representações de mulheres em situação de violência doméstica, cujos relatos condensam sentimentos ambivalentes — como medo, vergonha, esperança e culpa — que expressam a tensão entre a dor individual e a dimensão social do silenciamento e da denúncia.

Este estudo de Monteiro, Cabral e Jodelet (1999) é exemplar ao demonstrar que a TRS não se limita à descrição de opiniões ou comportamentos, mas possibilita acessar os sentidos subjetivos e sociais da violência, articulando as dimensões discursivas e emocionais que emergem nas narrativas. Ao analisar as representações da violência doméstica entre adolescentes vítimas, as autoras evidenciam que o discurso é um espaço privilegiado para a expressão de conflitos, afetos e valores, o que legitima o uso da TRS como metodologia analítica para apreender significados, emoções e práticas sociais em contextos de vulnerabilidade e desigualdade de gênero.

Pesquisas mais recentes reforçam essa perspectiva ao aplicarem a TRS em contextos contemporâneos de violência. Iracema Costa Ribeiro Gomes *et al* (2021), ao analisarem representações sociais de mulheres sobre a violência doméstica, evidenciam que tais representações expressam dimensões simbólicas e emocionais associadas ao sofrimento, ao medo e à resistência, confirmado que a TRS é capaz de captar os significados afetivos e

sociais subjacentes às falas das vítimas. De modo semelhante, Prosenewicz e Madeira (2021) mostram que a TRS permite identificar os processos de ancoragem e objetivação que estruturam o modo como as mulheres interpretam e dão forma simbólica à violência vivenciada, expressando modos específicos de compreender e nomear o fenômeno.

Conforme sustenta Moscovici (2003), a ancoragem possibilita que novos acontecimentos sejam assimilados a estruturas cognitivas e valores já conhecidos, enquanto a objetivação transforma o abstrato em elementos concretos de comunicação social, tornando o fenômeno compreensível no campo do senso comum.

De forma convergente, Neves e Coutinho (2024) reafirmam a atualidade e a pertinência da TRS como abordagem capaz de analisar sentidos, emoções e crenças presentes nas narrativas de mulheres que vivenciaram relacionamentos abusivos. Inspiradas na vertente culturalista de Denise Jodelet (2001), as autoras demonstram que as representações sociais permitem apreender como as mulheres significam o sofrimento, constroem estratégias de enfrentamento e reconfiguram suas identidades após experiências de violência. O conjunto desses estudos evidencia que a TRS é teórica e metodologicamente adequada para a análise dos relatos das denunciantes do Ligue 180, pois possibilita compreender como o sofrimento, o medo e a resistência são transformados em linguagem e partilhados socialmente, revelando a complexa teia de significações que estrutura as experiências de violência doméstica.

Dessa forma, a TRS fundamenta-se como referencial teórico-metodológico central desta pesquisa, orientando todas as etapas da análise dos relatos, da identificação das expressões simbólicas à interpretação dos sentidos partilhados que emergem das narrativas de denúncia.

Além disso, a TRS permite compreender a estratificação e a articulação entre os diferentes sentidos que emergem das representações. De acordo com a proposta de Jodelet (2018), as representações sociais são compostas por estratos diversos, alguns mais estáveis e universais, e outros mais situacionais, ligados a contextos específicos e experiências singulares. Ao aplicar essa concepção estratificada à análise das narrativas de violência doméstica, busca-se compreender como os processos de ancoragem e objetivação das representações sobre gênero e violência se entrelaçam às experiências e sentimentos pessoais das mulheres, bem como às condições sociais e culturais em que estão inseridas.

Essa concepção permite aproximar a TRS de uma leitura sociológica mais ampla, em que os sentidos produzidos pelos sujeitos se articulam às estruturas simbólicas e de poder presentes na sociedade. Para Maria Stela Grossi Porto (2015), compreender a violência pelo viés das representações sociais implica reconhecer que ela é também um fenômeno discursivo, permeado por valores, normas e hierarquias que traduzem as formas de dominação e de desigualdade de gênero. Assim:

Quando a violência é capturada pelo viés das representações sociais, o que se coloca como conteúdo para a análise sociológica são os sentidos empíricos, formulados pelo senso comum, permeados por julgamentos de valor e efeitos de hierarquização, que esta categoria carrega, levando o(a) pesquisador(a) a interrogar-se sobre que valores são esses e como tais valores e crenças estruturam e presidem a vida social. Quando consideramos representações sociais como categoria analítica, lidamos com conteúdo valorativos por excelência, pois é desses conteúdos que tais representações se constroem. Trabalhar desta forma significa, em última análise, reinserir a outrora recorrente questão das crenças e dos valores (via análise da linguagem) nos dispositivos postos à disposição da explicação sociológica. O que significa, igualmente, reinserir a discussão acerca do papel e do lugar da subjetividade na teoria, em sua relação com o também recorrente requisito da objetividade, como condição para a produção de conhecimento válido e relevante para a compreensão sociológica (Porto, 2015, p. 32-33).

Portanto, a análise metodológica aqui proposta visou investigar como as representações sociais de violência doméstica são construídas e ressignificadas nas narrativas das vítimas, levando em consideração as dimensões ideológicas, sociais e culturais que influenciam a compreensão do fenômeno e vislumbrar possibilidades de transformação e emancipação das mulheres a partir da denúncia. Essa abordagem possibilitou captar a pluralidade de vozes e interpretações, essencial para compreender qual problemática constitui a violência doméstica. A investigação das representações que estão presentes nas denúncias foi crucial para identificar padrões culturais, crenças, estereótipos e dinâmicas de poder que sustentam ou desafiam a violência.

Pode-se considerar a partir das representações sociais da violência doméstica (...) que essa problemática está introjetada nas relações do espaço privado e é passada através das gerações de forma natural, como parte das estruturas que sustentam as relações no ambiente doméstico (Honnef et al, 2017)

2.1 Levantamento bibliográfico e contextual

Realizei levantamento bibliográfico e documental (Fonseca, 2002), incluindo livros, artigos, relatórios, legislação e documentos institucionais, para estabelecer o estado da arte e sustentar o recorte teórico-analítico. Esse mapeamento orientou a leitura de Moscovici, Jodelet e para a TRS, e de Saffioti, Segato, Bandeira e Gonzalez na perspectiva feminista anteriormente mencionado.

2.2 Acesso ao campo e observação do serviço

Entre janeiro de 2024 e março de 2025, realizei visitas *in loco* ao ambiente de atendimento no contexto do TED- Ligue 180 via NEPeM/UnB. Nessas visitas, conduzi conversas formais e informais com a equipe, entrevistei antigas gestoras do serviço, observei procedimentos, fluxos, infraestrutura e registrei percepções em notas de campo reflexivas, mantendo postura empática e não julgadora, com atenção a vieses conforme alertam Martineau (1838) e Durkheim (1895). Essa etapa preparou a imersão analítica nas gravações.

2.3 Corpus, autorização e recorte temporal

A autorização institucional para acesso às gravações foi concedida na segunda quinzena de março de 2025 pela coordenadora do Ligue 180, no Ministério das Mulheres. A partir desse acesso, extraí do sistema os registros do período de 01/01/2025 a 31/03/2025. Esse período de três meses no início do ano de 2025 mostrou-se apropriado e suficiente para o recorte temporal da pesquisa por vários motivos: a implantação da nova central, em separado do Disque 100, já estava em andamento há aproximadamente cinco meses; as atendentes já estavam recebendo capacitação de acordo com a perspectiva desejada ao atendimento, atuando em conformidade com as diretrizes do Decreto nº 7.393/2010, que institui as atribuições do Ligue 180; as observações *in loco*, os contatos formais e informais, bem como as entrevistas realizadas, indicavam que 90 dias, aproximadamente, bastariam para se ter um *corpus* robusto para a presente investigação, uma vez que, ultrapassado esse tempo as denúncias se repetiriam, apontando para a “saturação metodológica” em dados de natureza qualitativa (Fontanella, Ricas e Turato, 2008; Pires, 2008).

Outras formas de denúncia, por *Whatsapp*, mensageria etc. não foram consideradas, haja vista que, nos balanços realizados pela equipe do TED sobre os anos 2019 a 2023 e na plataforma de dados do Ligue 180, o canal telefônico, acessado via o tri-dígito 180, é o mais procurado pela população, alcançando o percentual médio anual de 90%.

2.4 Filtros aplicados no sistema

A seleção dos atendimentos foi realizada por meio de amostragem por conveniência e por julgamento (Freitag, 2018), priorizando relatos com maior grau de detalhamento. Essa estratégia, comum em estudos qualitativos, não busca a representatividade estatística, mas sim a profundidade analítica dos dados. Os dados foram refinados a partir do acesso ao sistema do Ligue 180 utilizado para o preenchimento e gravação das denúncias. Os filtros do sistema foram suficientes para produzir uma lista objetiva de relatos. Importante ressaltar que, ao ligar para a Central Ligue 180, a mensagem inicial é apresentada pela Unidade de Resposta Audível (URA) que disponibiliza um menu de opções descritas no quadro 1 a seguir:

Quadro 1 – Organização do menu principal e submenu de informações gerais do Ligue 180

OPÇÃO NO MENU PRINCIPAL	ENCAMINHAMENTO
1. FALAR COM UMA ATENDENTE	Ao escolher esta opção, você será encaminhado para uma das atendentes.
2. DENÚNCIA OU ORIENTAÇÃO	Ao escolher esta opção, você será encaminhado para uma das atendentes.
3. INFORMAÇÕES GERAIS	Ao escolher esta opção, um submenu será apresentado com novas opções.

Submenu da Opção 3 – Informações gerais

OPÇÃO DO SUBMENU	DESCRIÇÃO
1	Lei Maria da Penha
2	Violência contra a mulher
3	Medida protetiva
4	Tipos de violência
0	Voltar ao menu principal

Fonte: Dados do sistema de atendimento Ligue 180 organizado pela autora (2025).

A apresentação das opções de atendimento é essencial para demonstrar como a escolha de determinados filtros do sistema se deu, sendo relevantes para o recorte da pesquisa. O recorte temporal da amostra abrangeu as ligações realizadas entre 00:00:00h de 01/01/2025 e 23:59:59h de 31/03/2025, contemplando três meses completos. Nestes meses, foram selecionadas chamadas que correspondiam às seguintes categorias de atendimento "GNLT LEI MARIA DA PENHA" (atendimento pela generalista⁸ para Lei Maria da Penha),

⁸ O Ligue 180 conta com três categorias de atendentes, cada uma com funções específicas e requisitos diferenciados. 1. Atendentes generalistas – são mulheres profissionais capacitadas, com escolaridade mínima de nível médio, sendo desejável que estejam cursando o ensino superior. Devem possuir boa capacidade comunicativa, inteligência emocional e outras habilidades socioemocionais. Essas atendentes recebem as ligações encaminhadas pela URA (Unidade de Resposta Audível), que apresenta opções iniciais à pessoa que liga. Nesse primeiro contato, a generalista identifica se a demanda corresponde a informações, dúvidas ou denúncia. Caso a denunciante opte por formalizar o relato, a chamada é transferida. 2. Atendentes especialistas

devido à sua relação direta com as tratativas sobre violência doméstica, familiar e/ou íntima de afeto contra mulheres.

Buscando contemplar o critério de maior grau de detalhamento, foram selecionados os seguintes filtros relacionados às ligações: “HORÁRIO CONDICIONAL” onde optei por ligações com tempo de duração maior ou igual a 720 segundos (12 minutos). O filtro tipo “DESLIGAMENTO” possui três categorias: A- desligado por quem liga para a central, B- desligado pela atendente⁹, C- TRANSFERÊNCIA. Este último filtro foi o escolhido por indicar que a ligação foi completada e, ao final do atendimento, transferida para a pesquisa de satisfação. Outros filtros existentes foram avaliados, mas não se mostraram necessários para o recorte. Após aplicação dos filtros descritos o sistema retornou 257 gravações elegíveis.

2.5 Escuta analítica e saturação

A análise das gravações de denúncia de violência doméstica foi orientada a partir de um roteiro exploratório (Anexoi) elaborado para identificar as representações sociais presentes nos relatos. Os eixos analíticos foram: (1) contexto geral da denúncia; (2) percepção da violência pela vítima; (3) representação do agressor; (4) percepção do ambiente familiar e comunitário; (5) percepção das instituições e políticas públicas; e (6) aspectos emocionais e psicológicos expressos nos relatos. Esta categorização estava alinhada ao

– exigem como requisito mínimo o nível superior completo, além de competências como boa comunicação e inteligência emocional. São responsáveis por acolher a denúncia, coletando informações sobre vítima e agressor, como nome, endereço, local de trabalho, religião, entre outros. Contudo, é importante observar que nem sempre quem denuncia dispõe desses dados, sobretudo em casos em que vizinhos ou terceiros testemunham a violência. Após registrar o relato, a especialista solicita avaliação do atendimento e encaminha a denúncia para a etapa seguinte.3. Atendentes especializadas – são profissionais já pertencentes ao quadro funcional e que passam por processo seletivo interno para assumir essa função. São responsáveis por analisar os relatos, revisar e editar os textos registrados em campo aberto antes de enviá-los aos órgãos competentes. A depender do teor da denúncia, ela pode ser encaminhada a mais de um órgão. Esse processo de padronização, embora necessário para garantir uniformidade, pode acarretar a perda de detalhes relevantes do relato inicial, comprometendo sua integridade. Por isso, ressalta-se a importância de manter a voz da denunciante preservada. Diferentemente das demais categorias, as atendentes especializadas não realizam atendimentos telefônicos direto (Fonte: dados obtidos, pela autora, em visitas *in loco*).

⁹ O desligamento feito pela atendente pode acontecer nos seguintes casos: falta de comunicação de quem liga, assédio moral ou sexual contra a atendente, excesso de ruídos nas ligações que impossibilitam o atendimento, entre outros.

objetivo geral e aos objetivos específicos desta pesquisa. Buscou ainda, possibilitar a sondagem da denúncia enquanto prática discursiva, enquanto um discurso que se estabelece a partir da interação com a atendente, orientada pela experiência nessa função, pela capacitação e por um formulário para o seu preenchimento. Mesmo que a atendente deixe a mulher falar livremente por certo período, seu relato precisa ser concatenado e sintetizado minimamente em um relato comprehensível a partir de eixos discursivos dentro do perfil de uma denúncia a ser encaminhada a órgãos competentes.

Os dados coletados nas escutas foram agrupados em três grandes conjuntos de representações sociais, onde cada grupo foi organizado em tabelas, seguido a orientação de eixos disposta no roteiro, bem como a partir de conhecimentos obtidos pela observação *in loco*, conversas e entrevistas. A aplicação desse instrumento permitiu a sistematização da análise e o aprofundamento dos sentidos partilhados nos discursos das vítimas.

As informações foram interpretadas à luz da Teoria das Representações Sociais (Jodelet, 2001; Moscovici, 2003), especialmente nos processos de ancoragem e objetivação, permitindo a identificação de como as vítimas atribuem sentidos à violência que vivenciam, às pessoas nela envolvidas e outros elementos relevantes. A partir dessa leitura, foi possível construir categorias que refletem os significados compartilhados e internalizados nas falas das mulheres

Da base empírica e elegível, priorizei relatos realizados pela própria vítima em contexto de violência cometida por parceiro/a ou ex-parceiro/a íntimo/a (ou seja, atuais ou antigos/as namorados/as, ficantes, noivos/as, esposos/as, companheiros/as, aqueles/as que estabeleciam ou estabeleceram com a vítima relação de cunho afetivo-sexual, compartilhando ou não residência), excluindo ligações informativas, de terceiros ou fora desse escopo. A escuta sequencial foi conduzida até a saturação empírica, momento em que novos dados deixam de trazer informações relevantes, diferentes ou novas em relação ao que já foi selecionado para análise (Minayo, 2017).

Para as ciências sociais, o critério de saturação não se fundamenta em uma quantidade previamente definida de unidades analisadas, mas na repetição significativa de sentidos e na densidade interpretativa dos discursos. Assim, não se buscou escutar a totalidade dos 257 registros disponíveis, tampouco esgotar todas as experiências de violência, mas sim assegurar profundidade analítica e recorrência suficiente para a

construção de categorias representativas. A saturação ocorreu ao final da escuta de 44 relatos, que resultou na seleção de 31 para compor o corpus final.

Elaborei, via Excel, fichas analíticas por relato (data, local, nome da atendente, contexto da violência, marcadores de gênero/raça, escolaridade, expressões emocionais, formas de violência, perpetrador da violência). Para otimizar a disposição dos dados, organizei tabelas com apoio da biblioteca Python-docx para exportação em .docx, mantendo controle manual sobre rotulagem, consistência e formatação (a tecnologia funcionou como ferramenta de organização, e não de interpretação). Complementarmente, a plataforma direcionada para apoio a pesquisas qualitativas, Requalify.ai, auxiliou a extrair *tags* iniciais (componentes de categorias e núcleos de sentido) e a gerar recursos visuais (gráficos/fluxos), que foram por mim revisados criticamente antes da incorporação.

2.6 Transcrição, sigilo e preparo do material

Os relatos selecionados foram transcritos com apoio da plataforma Requalify.ai, totalizando 1.096 páginas. Esse material passou por uma segunda escuta atenta e edição manual integral em razão de ruídos, trechos inaudíveis, correções ortográficas e remoção de dados sensíveis. Nesse processo, as falas das atendentes e os trechos considerados não relevantes foram suprimidos, sendo sinalizados apenas quando apresentavam pertinência para a análise. A partir desse trabalho, consolidou-se o corpus analítico final, composto por 135 páginas efetivamente utilizadas para análise. No total, as gravações corresponderam a 23h03min de escuta, com duração média de 44 minutos por relato, variando entre o mais breve, de 12 minutos, e o mais extenso, de 1h32min.

Para preservar a identidade das mulheres, todos os nomes das vítimas foram trocados por nomes de flores e demais pessoas referenciadas por papéis sociais (pai, mãe, filha etc.). Os nomes das atendentes não foram considerados, nem pseudônimos, pois não acarretam contribuição à pesquisa. Os registros de unidade da federação - UF foram incorporados nas tabelas dos dados sociodemográficos para permitir cotejamento com balanços estatísticos, sem evidenciar qualquer elemento que as identifique. Descrição pormenorizada das transcrições e durações encontra-se na Tabela 1 abaixo:

Tabela 1- Resumo das Transcrições e Edições das Escutas

Número/ Nome	Páginas transcritas	Páginas após edição	Tempo de ligação/escuta
5 Rosa	27	9	00:38:41
6 Margarida	12	2	00:12:09
7 Jasmim	24	2	00:45:09
8 Tulipa	31	4	01:02:20
9 Violeta	10	3	00:42:17
10 Magnólia	18	2	00:32:48
17 Íris	24	5	00:27:57
30 Dália	42	7	00:50:47
54 Hortênsia	16	4	00:25:07
88 Camélia	38	2	00:48:38
89 Acácia	22	2	00:31:47
96 Melissa	16	3	00:21:02
106 Flor	32	1	00:47:58
125 Gardênia	61	12	01:32:39
126 Flora	31	4	00:48:17
129 Régia	47	3	01:05:52
133 Malva	53	4	00:56:44
138 Lily	80	3	00:43:40
144 Açucena	25	3	00:34:11
160 Azaleia	37	3	00:45:31
161 Perpétua	71	5	00:48:41
163 Amarilis	32	7	00:39:46
176 Calla	19	6	00:24:54
204 Petúnia	14	2	00:23:24
216 Áster	54	7	00:54:28
223 Mélia	69	5	00:52:11
229 Alamanda	53	7	01:25:26
233 Léia	25	2	00:39:51
254 Alisso	52	7	00:52:29
255 Clívia e Zínia	50	8	01:12:39
257 Prímula	11	1	00:15:38
Total	1096	135	23:03:01

Fonte: Dados obtidos a partir das transcrições das gravações do Ligue 180 (organizados pela autora, 2025).

2.7 Rigor, ética e limitações

A rigor, mantive trilha de auditoria (decisões, versões de códigos, critérios de inclusão/exclusão), realizei checagem por pares e busquei casos negativos para testar categorias. Ética: confidencialidade, anonimização rigorosa e não maleficência guiaram todo o processo; a análise respeitou o caráter de denúncia/pedido de ajuda das ligações. Limitações: a amostragem por conveniência e julgamento não permite generalização estatística, pois há assimetria entre fala e registro, os produtos visuais têm caráter exploratório, o critério de duração mínima pode enviesar contra relatos curtos.

2.8 Nota sobre contagens - relatos vs. Vítimas

A unidade analítica adotada foi o relato (uma ligação = um relato). O *corpus* compreende 31 relatos (01/01/2025–31/03/2025). Para a caracterização sociodemográfica apresentada nos Resultados (Tabela 1), contabilizaram-se 32 vítimas, pois um dos relatos mencionou duas mulheres vítimas (relato 255: Clívia e Zínia), mantendo a análise qualitativa centrada no relato.

3. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA, GÊNERO E POLÍTICA: ENTRE O SILÊNCIO E A DENÚNCIA

3.1 Violência de gênero contra as mulheres e violência doméstica

A categoria gênero desempenha um papel central para a compreensão da violência doméstica, na medida em que, como construção social e relacional, está profundamente vinculada às dinâmicas de poder e subordinação que historicamente moldam as relações entre homens e mulheres. Como argumenta Gerda Lerner (2019), o gênero é um sistema histórico produzido pelo patriarcado com o objetivo de atribuir inferioridade ao feminino, sendo a violência um instrumento-chave de controle desse feminino subalternizado.

Ao longo do tempo, a forma como se nomeia a violência sofrida pelas mulheres tem refletido tanto os avanços nos marcos legais e científicos quanto os limites socioculturais de cada época. Inicialmente referida como violência intrafamiliar nas décadas de 1950 e 1960, passou a ser denominada violência contra a mulher nos anos 1970, e violência doméstica na década de 1980. A partir dos anos 1990, consolidou-se a expressão violência de gênero, que explicita o caráter estrutural e relacional dessa prática, reconhecendo que afeta mulheres de todas as faixas etárias e que está enraizada em desigualdades de poder (Brasil, 2009).

Essa evolução terminológica não é meramente semântica: ela reflete mudanças nas representações sociais do fenômeno. As mulheres foram socializadas historicamente para aceitar e naturalizar a violência em diferentes contextos, o que revela o papel da cultura patriarcal na formação de subjetividades femininas marcadas por submissão e silenciamento.

Como destaca Cristiane Galvão Ribeiro (2011), este processo se insere na terceira hipótese de Doise (2002), pois as representações sociais da violência doméstica estão ancoradas em uma realidade simbólica coletiva baseada na dominação masculina, especialmente no espaço privado, onde o homem ocupa a posição de agressor-dominador.

Nesse sentido, a violência doméstica opera como um mecanismo estruturante do patriarcado, articulando dimensões simbólicas, afetivas e materiais para manter o controle sobre os corpos e subjetividades das mulheres. Embora seus efeitos atinjam todas as mulheres, sua manifestação se dá de forma específica no interior das relações familiares e conjugais, frequentemente invisibilizada por valores como lealdade, sacrifício e perdão. Isso aprofunda o sofrimento e a dificuldade de ruptura, sobretudo quando o ideal de família nuclear heteronormativa — pai, mãe e filhos/as — serve para legitimar a permanência em relações abusivas. Como aponta Ribeiro (2011), essas representações estão vinculadas a noções hegemônicas de família e aos papéis naturalizados do masculino como provedor/autoridade e do feminino como cuidadora/silenciosa.

A violência doméstica, portanto, não pode ser compreendida isoladamente de seu contexto histórico e social. Ela se perpetua como um dispositivo de manutenção da ordem de gênero, como observa Rita Segato (2003), ao afirmar que a violência de gênero atua como mensagem disciplinadora, pedagógica, destinada a reafirmar as hierarquias patriarcais. Nesse sentido, trata-se de uma violência constante e reproduutora da ordem, não um desvio ocasional.

A esse processo, soma-se o efeito nocivo das estruturas de classe e raça, que acentuam a vulnerabilidade de determinadas mulheres. Como analisa Saffioti (2015), as relações patriarcais se articulam a sistemas de opressão econômica e racial, o que relega mulheres negras, indígenas, periféricas e da comunidade LGBTQIA+ a posições ainda mais subordinadas. Autoras como Kimberlé Crenshaw (1991), Patricia Hill Collins (2019) e Lélia Gonzalez (2020) enfatizam que a interseccionalidade é essencial para compreender como essas múltiplas opressões não se somam, mas se entrelaçam, produzindo formas singulares de violência e exclusão.

De forma coerente com essa perspectiva, Lourdes Bandeira (2014) reforça que a violência doméstica é um fenômeno estrutural, sustentado por relações de poder desiguais entre homens e mulheres que se manifestam tanto no espaço público quanto no privado. Ao ultrapassar os limites do lar, ela revela sua inserção no sistema social mais amplo, enraizado

na cultura patriarcal, o que dificulta a ruptura do ciclo violento e a reconstrução de trajetórias emancipatórias.

A Organização Mundial da Saúde (OMS, 2003) reconhece a violência doméstica como um problema global de saúde pública, praticado majoritariamente por homens contra suas companheiras ou ex-companheiras, com impactos profundos na saúde física, emocional e psicológica das mulheres. No Brasil, o canal Ligue 180 tem desempenhado um papel crucial como porta de entrada para o reconhecimento institucional dessas denúncias, ainda que os discursos ali presentes revelem as tensões entre o desejo de romper e as amarras da tradição que restringem essa possibilidade.

3.2 Ciclo de violência

A psicóloga americana e feminista Lenore Walker (1979) elaborou a teoria do ciclo da violência entre parceiros íntimos ao perceber semelhanças nas dinâmicas dos casos de violência doméstica analisados em sua pesquisa. Walker passou a usar a teoria para explicar como se perpetrava a violência nas relações íntimas (parceiros, esposos, namorados), e entender quais as dificuldades, enfrentadas por elas, para romper com esse ciclo.

Segundo a teoria de Walker, o ciclo de violência possui três fases: 1- tensão: agressões verbais, acusações, xingamentos, inquietação, provocações, gritos etc. 2- explosão: quebrar coisas, agredir fisicamente a mulher etc. 3- lua de mel: o agressor pede perdão e mostra-se arrependido, promete mudar e que não fará mais aquilo etc.

Embora essas fases possuam um viés cíclico, não existe um tempo exato de início e fim das fases, a fase da tensão pode durar dias, meses ou até anos, a escalada da violência pode ocorrer de forma muito rápida, contemplando todas as fases em um único episódio de violência. Donald G. Dutton e Suzan Gollant (2008) observam que a violência pode se intensificar de maneira acelerada e, eventualmente, fazer com que as fases 1 e 3 sejam suprimidas, estabelecendo o abuso como um padrão comportamental no relacionamento. Ou seja, é possível não se encontrar, na experiência prática, essas fases bem delimitadas e de modo sequencial.

É fundamental que se compreenda que, à medida que os ciclos de violência se completam, eles tendem a se repetir com maior rapidez, e o grau de violência tende a aumentar. Dessa forma, cria-se o hábito do uso da violência no relacionamento, o que acelera

o ciclo, tornando as fases cada vez mais condensadas e rápidas. Cada vez mais, a vítima perde o controle sobre si mesma e sua vida, perde sua autoconfiança e o poder de tomada de decisão, desenvolvendo o sentimento de impotência e se tornando refém do ciclo da violência (Manita; Ribeiro; Peixoto, 2009).

Neste mesmo sentido, Walker (1979) pontua que a mulher pode desenvolver a "síndrome da mulher agredida", um quadro em que se vê submetida a tantos episódios de violência que se torna inerte, sem esperança de mudança, seja por medo, vergonha, dependência, amor, falta de rede de apoio, entre outros fatores, o que pode impedi-la de romper o ciclo de violência. Esses fatores são algumas das principais hipóteses que contribuem para que as mulheres se sintam temerosas ou incapazes de denunciar o agressor. Quebrar o ciclo de violência envolve dilemas profundos que a própria vítima precisa compreender e superar. O ponto de inflexão ocorre quando a vítima, ao perceber que não pode mais suportar a violência, decide interrompê-la. No entanto, muitas mulheres não conseguem encontrar essa saída, pois a complexa dinâmica do ciclo de violência continua em movimento, sempre em busca de garantir a permanência do relacionamento (Walker, 1979).

Cláudia Maria Ramos Medeiros Souto e Violante Augusta Batista Braga (2009) destacam que situações de violência vivenciadas por longos períodos vulnerabilizam as mulheres, que passam a apresentar menores condições de enfrentamento. Quando ouvidas, as falas das vítimas evidenciam comportamentos e atributos que sustentam sua sujeição ao parceiro íntimo e à violência. Ao falarem sobre os motivos que as levavam a permanecer junto aos agressores, a maior parte delas respondeu que se achava incapaz de negociar mudanças por parte do parceiro e de enfrentar a situação. Essas mulheres sentiam-se desvalorizadas, com uma autoimagem negativa e sentimentos de desamparo, inferioridade, insegurança. Também apresentavam sintomas somáticos, ansiedade, insônia e distúrbios sociais. Alegaram incerteza de querer se separar, insegurança na capacidade de viver sem o outro cônjuge, medo de dificuldades para prover o sustento econômico. Essas respostas refletem o que é esperado das mulheres, com relação ao cumprimento dos papéis sociais no casamento e na família. Responsabilizadas por se casar, ter filhos e manter o lar, sentem-se culpadas, inseguras e temerosas (Souto; Braga, 2009).

Valeska Zanello (2022) explica que, enquanto mulheres objetificadas, somos comparadas a produtos em uma prateleira que espera ser escolhido, uma vez escolhida, não

se quer voltar para aquele lugar. Ou seja, estar em um relacionamento abusivo pode ser visto por muitas mulheres como melhor do que estar sozinha, já que a separação pode ser lida como “fracasso” para ela, isso porque o dispositivo amoroso desestabiliza a mulher em sua identidade, a fragiliza e submete a uma busca insana de ser escolhida e, portanto, validada na prateleira:

O desespero em se casar as leva, muitas vezes, a se casarem com o ideal de casamento e a suportar situações extremamente dolorosas. O que está em xeque, portanto, é a identidade dessas mulheres. Para elas, o amor ou essa forma de amar nelas interpelada é uma questão identitária. Por isso, na maioria das vezes, romper uma relação, ainda que seja violenta, é colocar-se em xeque como mulher que fracassou, pois não foi nem mesmo capaz de “manter um homem” ou de “consertá-lo”. Nesse sentido, é bastante comum ouvirmos frases do tipo “Ruim com ele, pior sem ele” ou “Não quero voltar para a pista” (leia-se: “não quero voltar para a prateleira” (Zanello, 2022, p. 67).

Na perspectiva das representações sociais de mulheres que sofrem ou sofreram violência doméstica, pesquisas apontam que essas mulheres frequentemente sentem culpa e atribuem a si mesmas a responsabilidade de fazer o relacionamento dar certo. Muitas delas não possuem força para romper o ciclo de violência e, em diversas ocasiões, evitam falar sobre a violência sofrida devido à vergonha. Como destacado, “as principais representações da violência são objetivadas como frequente, desarmônica e depreciativa” e “a mulher, na maioria das vezes, manifesta reações pela violência sofrida com passividade, vergonha, decepção, culpa e sofrimento” (Fonseca; Ribeiro; Leal, 2012).

Essas representações sociais não são neutras: elas se formam a partir de referências culturais que atribuem à mulher a responsabilidade afetiva pela estabilidade familiar. A ideia de que cabe a ela “fazer o relacionamento dar certo” está fortemente ancorada em discursos sociais e midiáticos que naturalizam o cuidado, a paciência e a abnegação como virtudes femininas. Dessa forma, mesmo em contextos de violência, a mulher tende a interiorizar a ideia de que sua falha em “corrigir” o comportamento do parceiro ou manter o lar coeso é uma insuficiência pessoal. Essa autopercepção é intensificada por sentimentos de vergonha, medo da exposição pública e pela ausência de uma rede de apoio que legitime sua dor (Saffioti, 2004).

3.3 Da omissão à criação da Lei Maria da Penha (Lei n. 11340/2006)

Por muito tempo, a violência doméstica foi invisibilizada pelo Estado e pela sociedade ao situar seu tratamento apenas como um ônus da própria mulher no espaço familiar. Antes da instituição das primeiras medidas específicas de enfrentamento, as mulheres agredidas frequentemente buscavam ajuda em delegacias comuns, onde recebiam respostas desanimadoras como: “Vai para casa porque é assim mesmo; briga de marido e mulher não se mete a colher”.

Essa omissão institucional reforçava uma cultura de violência, silenciamento e desamparo das vítimas. Posteriormente com a criação das Delegacias da Mulher que as vítimas começaram a encontrar apoio e encaminhamento para serviços especializados, como a Casa da Mulher, consolidando um espaço inicial de proteção (Varela, 1988).

Heleieth Saffioti, em seu artigo “Já se mete a colher em briga de marido e mulher”, discute como essa expressão perpetuava a omissão diante da violência de gênero e reforça a necessidade de uma postura ativa da sociedade e do Estado no combate a essas práticas (Saffioti, 1999). A partir da década de 1990, os crimes contra a honra, ameaças, violação ao domicílio, lesões corporais leves e danos ao patrimônio, passaram a ser processados pela Lei n. 9.099/1995¹⁰, que regula os Juizados Especiais Cíveis e Criminais (Brasil, 1995).

¹⁰ A Lei n. 9.099 foi criada com o objetivo de regulamentar o artigo 98 da Constituição Federal de 1988, que estabeleceu a obrigação de os estados criarem Juizados Especiais para a conciliação, julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e as infrações de menor potencial ofensivo. De acordo com a Lei n. 9.099, as infrações penais de menor potencial ofensivo seriam as contravenções penais e os crimes a que a lei comine pena máxima não superior a um ano, posteriormente alterada para dois anos. (Brasil, 1995) Verifica-se, portanto, que essa lei utilizou um critério objetivo, geral, com base na pena máxima fixada para definir infração penal de menor potencial ofensivo. Assim, a maioria dos delitos comumente praticados contra as mulheres, como a ameaça, lesão corporal, injúria e vias de fato, passou para o âmbito dos JECrime. Diversos estudos deram conta de que, no âmbito dos JECrime, os delitos praticados contra as mulheres tinham o mesmo tratamento de outros delitos. Os operadores do Direito não atentaram para as peculiaridades presentes no contexto da violência doméstica contra a mulher, como as relações assimétricas de gênero, o convívio próximo com o ofensor, a reincidência, entre outros (Nunes; Hita, 2016, p. 71-72). Cabe esclarecer que a Lei n. 9.099 não era aplicada a todos os casos de violência doméstico-familiar contra a mulher, porém, a partir de estudos, constatou-se que aproximadamente 80% dos casos apreciados nos JECrime referiam-se à violência doméstica (Brasil, 1995; Barsted, 2001) e, ainda, que vigoravam nas práticas desses juizados a insistência dos operadores do Direito para a conciliação e a desistência da representação pela mulher ofendida, resultando em arquivamento a maioria desses casos (Campos, 2001).

Embora esta não tivesse sido a sua finalidade, esta lei permitiu a inclusão de condutas de violência doméstica nesse escopo, desconsiderando a gravidade estrutural e os impactos sociais dessa forma de violência, pois ignorava o sofrimento das vítimas e reforçava a certeza de impunidade por parte do agressor. A possibilidade de substituição da pena por medidas como o pagamento de cestas básicas ou a prestação de serviços à comunidade deslegitimava as vivências das mulheres, ao tratar as agressões como meras "disputas familiares" sem impacto significativo (Bandeira, 2014).

Foi somente com a promulgação da Lei Maria da Penha (LMP), em 2006, que a violência doméstica passou a ser tratada de forma mais adequada ao contexto de desigualdade e vulnerabilidade das mulheres. Essa legislação trouxe importantes inovações, como a possibilidade de medidas protetivas de urgência como o afastamento do agressor, além de reconhecer que a violência doméstica é uma violação dos direitos humanos. Ao retirar esses casos da competência dos Juizados Especiais¹¹, a nova lei afirmou a gravidade da questão e consolidou uma abordagem mais séria e efetiva no enfrentamento à violência contra a mulher.

Além disso, a LMP se alinhou às convenções internacionais, como a Convenção de Belém do Pará e a Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher - CEDAW. Esses instrumentos internacionais, dos quais o Brasil é signatário, reforçaram a obrigatoriedade do Estado brasileiro em criar políticas públicas que protejam as mulheres e garantam um atendimento mais eficiente e humanizado (Pimentel, 2006).

Além do amparo às vítimas da violência física, inovou ao incluir em seu texto as violências patrimoniais, psicológicas, morais e sexuais, que antes eram pouco ou nada reconhecidas no contexto doméstico por serem menos explícitas (Ifraim, 2020). A sua criação permitiu não apenas expandir a conscientização das vítimas e da sociedade, mas também direcionou a atuação governamental para políticas e ações voltadas ao enfrentamento e atualização jurídica de direitos (Brasil, 2006):

¹¹ As contravenções, a exemplo das vias de fato, continuaram no Juizados Especiais.

Art. 5º Para os efeitos desta Lei, configura violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial: I - no âmbito da unidade doméstica, compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas;

II - no âmbito da família, compreendida como a comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram parentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa;

III - em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitAÇÃO.

Parágrafo único. As relações pessoais enunciadas neste artigo independem de orientação sexual.

Art. 6º A violência doméstica e familiar contra a mulher constitui uma das formas de violação dos direitos humanos (Brasil, 2006).

Outro aspecto inovador da LMP é a inclusão de mulheres LBTQIA+ e a menção explícita dos termos “gênero”, “relações íntimas de afeto” e “independem de orientação sexual” no seu artigo 5º, ampliando sua aplicabilidade para além das relações heterossexuais. Esse reconhecimento, aliado ao enfrentamento interseccional de barreiras como o racismo estrutural e a pobreza, possibilitou maior inclusão de mulheres negras, indígenas e periféricas nas redes de proteção.

Apesar de sua importância, a efetividade da LMP ainda é um grande desafio devido a fatores como a morosidade judicial, a fragilidade das redes de apoio e à persistência de estruturas machistas e misóginas. Ela Wiecko Wolkmer Castilho (2014) destaca que, mesmo com restrições, a LMP foi capaz de modificar estruturas governamentais para que pudessem atender às demandas decorrentes de sua aplicação, pois a efetividade da Lei Maria da Penha é bastante restrita. Mas não se pode ignorar que provocou a criação de estruturas administrativas (delegacias especializadas, centros de referência, casas abrigo) bem como judiciais (o juizado de violência doméstica e familiar contra a mulher, promotorias especializadas e defensorias especializadas) para intervir nas ditas “brigas de marido e mulher” (Castilho, 2014).

O enfrentamento à naturalização dessa violência depende não apenas de mudanças legislativas, mas também de transformações culturais que questionem as bases patriarcais da sociedade. A implementação efetiva de políticas públicas, o fortalecimento das redes de apoio, a educação de gênero e a conscientização da sociedade são medidas essenciais para

combater esse problema estrutural e garantir a dignidade e os direitos das mulheres (Bandeira, 2014).

Nessa direção, um estudo apresentado no Congresso Nacional de Gênero e Sexualidade (CONAGES, 2016) analisou, a partir da Teoria das Representações Sociais, como agentes policiais percebem e aplicam a Lei Maria da Penha em seu cotidiano profissional. Os resultados revelam que, embora a LMP seja reconhecida por esses profissionais como um avanço jurídico, sua aplicação permanece atravessada por representações sociais enraizadas em valores patriarcais.

Tais representações tendem a distorcer ou enfraquecer o sentido protetivo da lei, transformando-a em um instrumento visto ora como “punitivista”, ora como “privilegiador” da mulher. Essa leitura demonstra que a efetividade da LMP está diretamente vinculada à forma como ela é simbolicamente compreendida pelos sujeitos que a operam. A TRS, portanto, oferece uma importante chave analítica para compreender as resistências institucionais e os entraves culturais que ainda limitam a implementação plena da lei e o acolhimento adequado das vítimas.

3.4 Atuação feminista como ponte para a construção das políticas públicas

A década de 1980 marcou a retomada da democracia pós ditadura civil-militar, o que possibilitou grandes mudanças e avanços sociais. Leila de Andrade Linhares Barsted (1994) enfatiza que reconhecimento da importância política da luta feminista resultou na implementação de diversos órgãos públicos, programas governamentais e iniciativas voltadas para a promoção dos direitos das mulheres. Entre as principais ações, destacam-se¹²: Conselhos Estaduais e Municipais dos Direitos da Mulher, constituídos a partir de 1983; Conselho Nacional dos Direitos da Mulher (CNDM), criado em 1985; Abrigos e Centros de Orientação Jurídica, criados a partir de 1985.

As Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres, implantadas a partir de 1985, visaram oferecer suporte específico às mulheres vítimas de violência doméstica e

¹² Trecho parafraseado do artigo “Em busca do tempo perdido: mulher e políticas públicas no Brasil 1983-1993”, de Leila Barsted. Disponível em: <http://educa.fcc.org.br/pdf/ref/v02sespecial/v02sespecial05.pdf>

facilitar o processo de denúncia. Essas delegacias deram visibilidade à violência contra a mulher, mas muitas vezes expuseram as vítimas à revitimização e à culpabilização (Campos, 2017).

Apesar da institucionalização dessas demandas feministas, tais iniciativas não corresponderam plenamente às expectativas dos movimentos de mulheres. Muitas políticas, apesar de inovadoras, enfrentaram desafios de implementação e limitações estruturais que reduziram seu impacto efetivo na vida das mulheres brasileiras. Ana Paula Antunes Martins (2018) argumenta que, embora incompletas, a institucionalização de formas organizativas e a luta pelos direitos históricos das mulheres ocorreram paralelamente ao fortalecimento das pautas feministas, ampliando e solidificando a agenda de direitos das mulheres na sociedade de maneira mais abrangente.

A Constituição Federal de 1988, as Constituições Estaduais de 1989 e as Leis Orgânicas Municipais de 1990 incorporaram avanços importantes em relação aos direitos das mulheres, consagrando legalmente o compromisso com a igualdade de gênero. Esse avanço foi resultado direto da pressão e estratégia das feministas no “*lobby do batom*”, mobilizado pelo CNDM (Campos, 2017).

Neste contexto o “*lobby do batom*” utilizou a Carta das Mulheres à Constituinte (Brasil, 1987-1988) como instrumento material que formalizava as reivindicações das mulheres que fossem incluídas as demandas essenciais que tratavam de seus direitos e promoção da igualdade e proteção. A Carta foi elaborada por movimentos feministas, grupos de mulheres, mulheres anônimas e o CNDM¹³:

Confiamos que os constituintes brasileiros, mulheres e homens, sobre os quais pesa a grande responsabilidade de refletir as aspirações de um povo sofrido e ansioso por melhores condições de vida, incorporem as propostas desta histórica Campanha do Conselho Nacional dos Direitos da Mulher (Brasil, 1987).

¹³ Texto da Carta disponível em: https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/legislacao/Constituicoes_Brasileiras/constituicao-cidada/a-constituinte-e-as-mulheres/arquivos/Constituinte%201987-1988-Carta%20das%20Mulheres%20aos%20Constituintes.pdf

A criação da 1ª Comissão Parlamentar Mista de Inquérito (CPMI) para investigar a violência contra a mulher foi muito relevante. Instituída em 1992, a CPMI¹⁴ presidida pela então Deputada Sandra Starling expôs a violência doméstica como um fenômeno estrutural e de difícil enfrentamento, permitindo que o tema por anos invisibilizado fosse discutido na esfera política.

O relatório final da 1ª CPMI destacou que o país tinha avançado na criação de mecanismos institucionais para enfrentar as violências contra mulheres. No entanto, sublinhou também a necessidade de que o Estado brasileiro leve a sério o enfrentamento à violência contra as mulheres, particularmente para reduzir os feminicídios praticados por parceiros íntimos e erradicar a tolerância estatal no procedimento e julgamento desses crimes (Campos, 2015).

Já nos anos 2000 novas conquistas lograram ser alcançadas a partir da criação da Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SPM), então vinculada à Presidência da República como órgão de assessoramento direto e imediato ao Presidente. Além das competências institucionais, a SPM tinha a incumbência de instituir imediatamente um grupo de trabalho integrado por representantes da Secretaria e da sociedade, para elaborar proposta de regulamentação do Conselho Nacional dos Direitos da Mulher a ser submetida ao Presidente da República (Brasil, 2003).

Em 2004, a SPM propôs a 1ª Conferência Nacional de Políticas para as Mulheres (CNPM). As diretrizes e propostas dessa Conferência foram fundamentais para elaboração do Plano Nacional de Políticas para as Mulheres (PNPM¹⁵), que se orienta pelos princípios da igualdade e respeito à diversidade, princípio da equidade, da autonomia das mulheres, da

¹⁴ O relatório final com os resultados dessa 1ª CPI da violência contra mulher não consta na página oficial da Câmara dos Deputados, porém, a íntegra da proposta está disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarIntegra?codteor=1243609&filename=Dossie-PRC%2046/1991

¹⁵ Com os compromissos assumidos nas convenções, o Brasil implementou políticas para enfrentar a violência de gênero contra as mulheres. Em 2004 a SPM, em parceria com movimentos feministas e sociais, desenvolveu o Plano Nacional de Políticas para Mulheres (PNPM), apoiando ações de enfrentamento à violência, além de fortalecer o atendimento às mulheres vítimas de violência. Também promove a capacitação de profissionais e articula a formação de redes de cidadania envolvendo setores como saúde, segurança, educação e justiça, ampliando o acesso das mulheres às políticas públicas e serviços de proteção (Brasil, 2004). Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/PNPM.pdf>

laicidade do Estado, da universalidade das políticas, da justiça social, da transparência dos atos públicos e da participação e controle social.

O PNPM possui como um de seus eixos o enfrentamento à violência contra a mulher, que por sua vez, define como objetivo a criação de uma Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Lourdes Bandeira considera que:

O PNPM representa a ruptura com a condição de sujeito assujeitado das mulheres, estabelecendo uma nova relação de cidadania com o Estado/espaco público, fruto do acúmulo de lutas, reivindicações e anseios emancipatórios de mulheres, desde o início do século XX (Bandeira, 2011, p. 23).

Em 2002 um Consórcio de ONGs¹⁶ foi formado. Este grupo era contrário à aplicação da Lei nº 9.099/95 em casos de violência doméstica, então, em uma ação bem-sucedida de *advocacy*, elaborou uma proposta de lei de enfrentamento a violência doméstica com base na Convenção de Belém do Pará. A partir desta proposta, encampada pelo Poder Executivo, o Consórcio passou a articular com o Congresso Nacional a aprovação de um texto final que viria a ser a LMP.

Começamos a construir um anteprojeto de lei contra violência doméstica e familiar. A ideia era ter centros de referências como uma porta de entrada nessa área psicossocial. A mulher podia ir nesses centros para contar com soluções e encaminhamentos para a Justiça ou para reflexão. Nós oferecemos esse anteprojeto para o Executivo, que levou para o Legislativo e acabou na Lei Maria da Penha. A porta de entrada deixou de ser esse ambiente psicossocial mais aberto de saúde mental e foi para a delegacia (Castilho, 2023).

¹⁶Frente ao desafio de ver uma lei integral de enfrentamento à violência, dentro do movimento de mulheres, seis organizações não-governamentais feministas idealizaram um Consórcio de ONGs Feministas para Elaboração de Lei Integral de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres. O Consórcio foi formado pelas organizações CFEMEA – Centro Feminista de Estudos e Assessoria; ADVOCACI – Advocacia Cidadã pelos Direitos Humanos; AGENDE – Ações em Gênero Cidadania e Desenvolvimento; CEPIA – Cidadania, Estudos, Pesquisa, Informação, Ação; CLADEM/BR – Comitê Latino-americano e do Caribe para a Defesa dos Direitos da Mulher; e THEMIS – Assessoria Jurídica e Estudos de Gênero, bem como por juristas e feministas especialistas no assunto. A coordenação do Consórcio ficou sob a responsabilidade do CFEMEA, por estar sediado em Brasília e ter expertise em *advocacy* no legislativo e executivo. Os trabalhos do Consórcio foram iniciados em julho de 2002 e se estenderam até o primeiro ano da promulgação da lei. Daí em diante, os grupos que participaram do Consórcio e os outros que se uniram para defender a aprovação do projeto de lei continuaram a realizar ações, de forma isolada ou em parceria, com outras ONGs ou instituições governamentais ou não. Disponível em: <https://themis.org.br/wp-content/uploads/2015/04/LMP-comentada-perspectiva-jurídico-feminista.pdf>

A partir dos anos 2000, consolidaram-se importantes conquistas para as mulheres em situação de violência doméstica, com a criação de uma agenda específica de políticas públicas e a promulgação da Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006). Em 2005, foi criado o Ligue 180, previsto na Lei nº 10.714/2003, como um canal telefônico de informações e orientações para mulheres vítimas de violência. Em 2010, o Decreto nº 7.393/2010 instituiu formalmente a Central de Atendimento à Mulher — Ligue 180. Posteriormente, em 2014, por meio da Lei nº 13.025/2014, o serviço passou a incorporar oficialmente a função de disque-denúncia, recebendo e encaminhando denúncias de violência contra a mulher tanto no Brasil quanto no exterior (Brasil, 2025).

Sem a atuação dos movimentos feministas, os avanços na luta pelos direitos das mulheres não teriam sido tão significativos, pois a mobilização social foi fundamental para denunciar os casos de violência e exigir uma resposta governamental eficaz. Esses movimentos contribuíram de forma decisiva para a construção da cidadania feminina. Eliane Cristina Cavalcanti e Rosane Cristina Oliveira afirmam que:

É imprescindível influência do movimento feminista em relação à consolidação e efetivação dos direitos da mulher. O feminismo parte do reconhecimento da hierarquia social entre homens e mulheres, considerando-a historicamente determinada e injusta, e tem por finalidade eliminá-la. Assim, passa a reivindicar a igualdade de gênero e a consolidação da cidadania feminina (Cavalcanti; Oliveira, 2017, p. 199).

Além disso, as autoras destacam que os movimentos de mulheres, quando comparado a outros movimentos sociais, tem sido um dos mais bem-sucedidos na obtenção de avanços nas políticas públicas, principalmente devido à sua abordagem propositiva e a disposição para dialogar com o Estado.

3.5 Subjetividade controlada

Embora se apresente como protetora, a atuação do Estado frente à violência contra a mulher frequentemente reproduz padrões opressivos que controlam e moldam as experiências das vítimas. Nesse contexto, a confissão, como observada por Michel Foucault (1996) em sua transposição da Igreja Católica para mecanismos de controle disciplinar de instituições modernas, se configura como um dos rituais mais poderosos na produção de verdades sobre o sujeito moderno, no caso a vítima e a violência sofrida em situações as

mais diversas. A confissão não é apenas um ato de verbalização espontânea da verdade interior, mas uma tecnologia de poder que obriga o sujeito a se constituir através do discurso, sob o olhar e o julgamento de uma instância legitimadora (Foucault, 1996).

No âmbito da violência doméstica, a denúncia, ao ser dirigida ao Estado, precisa se adequar a uma moldura discursiva que define o que pode ser reconhecido como verdade legítima e, portanto, passível de acionar mecanismos de proteção e políticas públicas. Nesse processo, a mulher é direcionada a enunciar sua experiência nos termos exigidos pela institucionalidade, assumindo como suas as narrativas e prerrogativas impostas pelo aparato estatal. Trata-se de uma forma de “confissão”, no sentido foucaultiano, em que a vítima ao produzir um discurso não está somente narrando sua dor, mas que também aceitando se inserir em um regime de verdade delimitado por relações de poder e saber.

Estudos recentes mostram que, nesse processo, há também uma discrepância significativa entre a forma como a vítima narra sua experiência e como essa narrativa é percebida e interpretada por terceiros, inclusive por agentes institucionais. Essa divergência, mais acentuada nos casos de violência psicológica e quando a vítima é mulher, evidencia que a moldura institucional filtra e reconfigura a gravidade do relato de acordo com representações sociais prévias (Sikström; Dahl, 2023).

A vítima, então, passa a ocupar o lugar de “verdadeira” vítima, aquela que teria acesso a direitos e políticas, submetendo-se ao olhar e à escuta de um poder legítimo representado por agentes públicos como policiais, médicos e juízes que, sob a lógica institucional, mantêm o julgamento neutro em suspensão. Nesse momento, sua história de sofrimento é reinterpretada e ressignificada por aqueles que detêm o poder de validar sua experiência, criando uma “verdade” alinhada aos parâmetros legais e morais impostos pelas instituições (Almeida, 2022).

Esse alinhamento institucional encontra paralelo nos achados de Sikström e Dahl (2023), segundo os quais a avaliação da gravidade da violência é modulada por papéis sociais, gênero e presença de marcadores objetivos, reforçando que a verdade institucionalizada nem sempre coincide com a vivência subjetiva da vítima.

O papel da confissão na construção de verdades sobre as mulheres vítimas de violência doméstica é crucial para entender como o Estado se configura, paradoxalmente, como garantidor de uma vida sem violência e como um possível perpetrador de outras formas de violência. Ao exigir provas, exames e testemunhos, o Estado não apenas

descredibiliza as mulheres, mas também relega suas experiências a uma estrutura de poder na qual suas subjetividades são constantemente moldadas e ressignificadas de acordo com normas patriarcais (Foucault, 1979; Segato, 2003; Biroli, 2018).

Esse processo de confissão, modelado pelo aparato legal, pela aplicação de diretrizes institucionais e pela visão de mundo conservadora dos/as agentes públicos/as, portanto, não atua para libertar a mulher de sua condição de vítima, mas, muitas vezes, para reafirmar sua posição subordinada dentro de uma estrutura de poder hierárquica e discriminatória, inclusive patriarcal como é o Estado (Segato, 2014).

A confissão sob a forma de denúncia torna-se, portanto, uma forma de exposição controlada, que exige da mulher não apenas coragem para falar, mas também habilidade para se moldar às expectativas institucionais de verdade, vítima e justiça. Logo, refletir sobre a denúncia registrada no Ligue 180, a partir dessa perspectiva crítica pode trazer elementos relevantes para se compreender aprofundadamente a atuação desse serviço, o qual neste momento de reestruturação busca se afastar do tratamento de caráter penal aos relatos, restringi-los a categorias criminais, bem como acolher a vítima de modo humanizado e respeitoso com seus sentimentos, ideias e desejos, sendo um diferencial para o perfil habitual inquisitório do Estado em instituições da segurança pública.

Ainda assim, é preciso reconhecer que a denúncia não se limita a uma mera sujeição. Nela, há também um movimento de ambivalência da denunciante: ao mesmo tempo em que a mulher aceita se inscrever na moldura institucional, que a reconhece e a classifica como “vítima verdadeira”, ela, também, afirma sua agência ao recusar manter-se no silêncio e reivindicar proteção. Como observa Fonseca (2003), a constituição do sujeito para Foucault é inseparável das práticas discursivas que o atravessam, mas isso não elimina a possibilidade de agência. Nesse sentido, a dita confissão, ainda que controlada pelo escrutínio do Estado, revela-se também um ato de protagonismo, no qual a vítima tensiona a fronteira entre sujeição à formatação da sua vivência pelos serviços com os quais irá interagir e emancipação da violência doméstica sofrida.

4. PROTAGONISTA DE SI: DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RELATOS AO LIGUE 180

Este capítulo reúne os principais achados empíricos da pesquisa, a partir da análise qualitativa de 31 relatos de mulheres em situação de violência que recorreram ao Ligue 180. Ao escutar essas vozes — muitas vezes abafadas por mecanismos de silenciamento, medo e revitimização — foi possível acessar sentidos profundos e complexos sobre a experiência da violência, suas formas de expressão e os caminhos possíveis de resistência e autotransformação.

A análise foi conduzida com base na Teoria das Representações Sociais (Jodelet, 2001; Moscovici, 2003), permitindo apreender como as vítimas constroem significados sobre a violência sofrida, seus agressores, as instituições e os sentimentos que emergem de suas trajetórias.

Tabelas e recursos visuais como gráficos, fluxogramas e nuvens de palavras foram incorporados com o objetivo de evidenciar as camadas simbólicas e emocionais dos relatos, bem como os núcleos de sentido expressos pelas vítimas. A sistematização de *tags*, aproximando-as em grupos por semelhança semântica, e o agrupamento temático revelaram três grandes blocos analíticos que serão apresentados, evidenciando nuances particulares de sofrimento, agência, resistência e expectativa em relação à justiça.

A escuta atenta dos relatos permitiu reconhecer padrões, tensões e singularidades que atravessam a experiência da violência doméstica e a busca por ajuda institucional pelo canal do Ligue 180. As representações sociais identificadas evidenciam não apenas as formas de agressão, mas também as estratégias simbólicas de resistência, os sentimentos contraditórios e os significados atribuídos às instituições.

Trata-se, portanto, de um percurso de escuta e interpretação da dor, da busca por mudança e da esperança, no qual cada mulher aqui retratada, que luta, reitera e quebra o silêncio, documenta sua experiência e reinscreve a si mesma como sujeito de direitos, e não apenas como vítima no processo de enfrentamento à violência.

4.1 Com quem as atendentes do Ligue 180 falam?

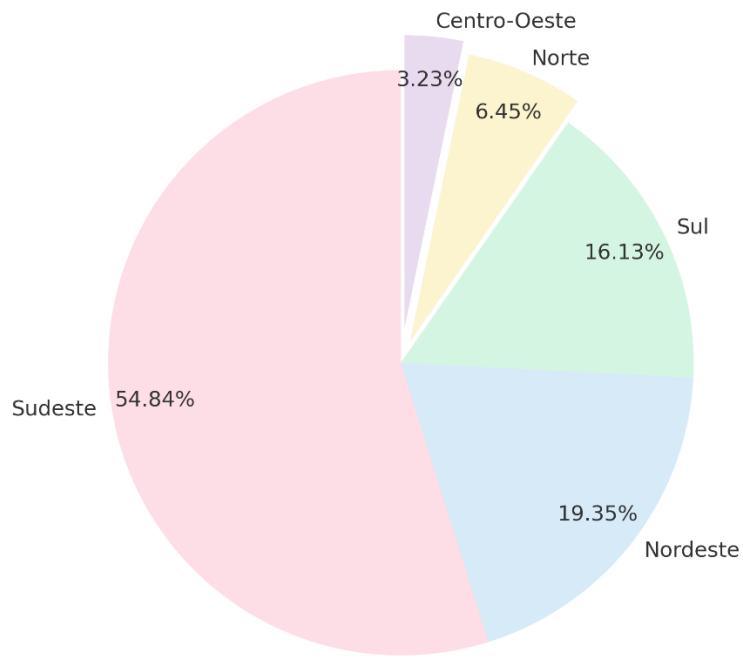
A amostra utilizada nesta pesquisa é composta por 31 relatos¹⁷ e 32 mulheres, isso porque em um dos relatos há duas vítimas, sob as mesmas situações de violência. Os dados sociodemográficos foram extraídos das informações apresentadas espontaneamente pelas próprias vítimas no início das chamadas ao canal Ligue 180.

As vítimas apresentam perfis diversos quanto à idade, escolaridade, raça/cor e orientação sexual. A maioria se declarou mulher cisgênero e heterossexual (30), havendo apenas uma mulher cis lésbica e outra que não informou sua orientação. As idades variam de 27 a 75 anos, com maior concentração entre os 35 e 50 anos, faixa etária que reúne 20 mulheres (64,5%).

Quanto à região de ocorrência, o Sudeste se destacou representando 17 casos (54,83%) distribuído entre São Paulo (8), Rio de Janeiro (5) e Minas Gerais (4). Em seguida, aparece o Nordeste com 6 casos (8,75%). Seguido do Sul com 5 casos (15,62%). As regiões Norte e Centro-Oeste registraram, respectivamente, 2 casos (6,45%) e 1 caso (3,22%).

¹⁷ Nota metodológica: A unidade analítica desta pesquisa é o relato (ligação). O corpus contém 31 relatos referentes ao período 01/01/2025–31/03/2025. Para a caracterização sociodemográfica, contabilizaram-se 32 vítimas porque um dos relatos mencionou duas mulheres (relato 255: Clívia e Zínia). Campos em branco indicam informação não declarada.

Gráfico 1- Distribuição Regional dos Casos (n=31)



Fonte: Elaboração própria, a partir de dados da pesquisa (2025).

A maior parte das vítimas não informou sua escolaridade, mas entre aquelas que o fizeram, predominam os níveis fundamental incompleto e médio. Em relação à cor/raça autodeclarada, observou-se predominância de mulheres pardas e pretas, revelando a intersecção entre gênero e raça nas experiências de violência. A síntese completa desses dados pode ser consultada na Tabela a seguir:

Tabela 2 - Dados Sociodemográficos das vítimas

NOME (FLOR)	GÊNERO	SEXUALIDA DE	IDADE	ESCOLARIDA DE	COR/ RAÇA	UNIDADE FEDERATIVA
1.Acácia	Mulher, cis	Heterossexual	41	—	Parda	Alagoas - AL
2.Íris	Mulher, cis	Heterossexual	62	Ensino médio incompleto	Parda	Amazonas - AM
3.Malva	Mulher	Lésbica	45	Ensino fundamental incompleto (4º ano)	Parda	Bahia - BA

4.Flora	Mulher, cis	Heterossexual	41	Ensino fundamental incompleto	Parda	Goiás - GO
5.Rosa	Mulher, cis	Heterossexual	39	—	Preta	Maranhão - MA
6.Magnólia	Mulher, cis	Heterossexual	29	—	Preta	Minas Gerais - MG
7.Petúnia	Mulher, cis	Heterossexual	35	—	Parda	Minas Gerais - MG
8.Dália	Mulher, cis	Heterossexual	54	Ensino médio incompleto	Branca	Minas Gerais - MG
9.Melissa	Mulher, cis	Heterossexual	63	Ensino fund. incompleto	Parda	Minas Gerais - MG
10.Prímula	Não informado	Não informado	Não informa do	Não informado	Não informa do	Não informado
11.Flor	Mulher, cis	—	43	Ensino médio incompleto	Parda	Pará - PA
12.Jasmim	Mulher, cis	Heterossexual	45	Ensino fund. incompleto	Parda	Paraíba - PB
13.Calla	Mulher, cis	Heterossexual	38	—	Parda	Paraná - PR
14.Açucena	Mulher, cis	Heterossexual	42	—	Parda	Paraná - PR
15.Régia	Mulher, cis	Heterossexual	36	Ensino fund. completo	Preta	Piauí - PI
16.Alamanda	Mulher, cis	Heterossexual	38	Ensino médio completo	Branca	Rio de Janeiro - RJ
17.Gardênia	Mulher, cis	Heterossexual	39	Ensino superior completo	Preta	Rio de Janeiro - RJ
18.Camélia	Mulher, cis	Heterossexual	40	—	Parda	Rio de Janeiro - RJ
19.Tulipa	Mulher, cis	Heterossexual	42	—	Branca	Rio de Janeiro - RJ
20.Mélia	Mulher, cis	Heterossexual	49	Ensino fund. incompleto	Preta	Rio de Janeiro - RJ
21.Áster	Mulher, cis	Heterossexual		Ensino fund. incompleto	Preta	Rio Grande do Sul - RS
22.Amarilis	Mulher, cis	Heterossexual	57	—	Parda	Rio Grande do Sul - RS
23.Perpétua	Mulher, cis	Heterossexual	75	—	—	Santa Catarina - SC

24.Clívia	Mulher, cis	Heterossexual	28	Ensino médio completo	Branca	São Paulo - SP
25.Margarida	Mulher, cis	Heterossexual	38	—	Preta	São Paulo - SP
26.Azaleia	Mulher, cis	Heterossexual	41	—	Branca	São Paulo - SP
27.Violeta	Mulher, cis	Heterossexual	47	Ensino fund. incompleto	Branca	São Paulo - SP
28.Lily	Mulher, cis	Heterossexual	52	Ensino médio completo	Preta	São Paulo - SP
29.Zínia	Mulher, cis	Heterossexual	54	Ensino médio incompleto	Branca	São Paulo - SP
30.Hortênsia	Mulher, cis	Heterossexual	57	—	—	São Paulo - SP
31.Alisso	Mulher, cis	Heterossexual	27	Ensino médio completo	Parda	São Paulo – SP
32.Léia	Mulher, cis	Heterossexual	48	—	Parda	Sergipe - SE

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do Ligue 180.

Estes perfis analisados possibilitaram uma comparação entre os dados da amostra desta pesquisa, o recém-criado Painel de dados Ligue 180¹⁸ – 1º semestre de 2025 e o Balanço do Ligue 180 (2023), elaborado no âmbito do TED firmado com o NEPeM/UnB, anteriormente mencionado. Essa triangulação de dados permitiu identificar mais aproximações do que distanciamentos nos perfis das vítimas de violência doméstica

18 Nota metodológica: O uso do “Painel de dados Ligue 180 – 1º semestre de 2025” foi incorporado na etapa final da pesquisa após a disponibilização recente desse instrumento pelo Ministério das Mulheres, em 07 de agosto de 2025 — data simbólica que marcou os 19 anos de criação da Lei Maria da Penha. O painel oferece dados quantitativos atualizados sobre os atendimentos do Ligue 180 e foi utilizado de modo complementar aos dados do Balanço 2023 e à amostra qualitativa de 31 relatos aqui analisados. Foram aplicados filtros para considerar exclusivamente registros de vítimas do sexo feminino, com idade entre 25 e 74 anos, referentes ao período de 01/01/2025 a 31/06/2025, cujo local da ocorrência fosse a casa da vítima, do suspeito ou de ambos, e cuja relação entre suspeito e vítima fosse de parceiro ou ex-parceiro íntimo de afeto — os filtros foram definidos com o objetivo de contemplar os mesmos critérios observados na amostra qualitativa da pesquisa. Foram desconsiderados campos em branco ou não informados. Optou-se pelo uso dos quantitativos absolutos por categoria, posteriormente convertidos em percentuais relativos ao total de 26.156 registros de denúncias do período, garantindo a comparabilidade com os demais conjuntos de dados. O novo Painel de dados do Ligue 180 pode ser consultado em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/ligue180/painel-de-dados>

apresentados pelas três fontes. Para esse fim, foram selecionadas quatro dimensões consideradas mais relevantes: região de ocorrência, faixa etária, raça/cor e escolaridade.

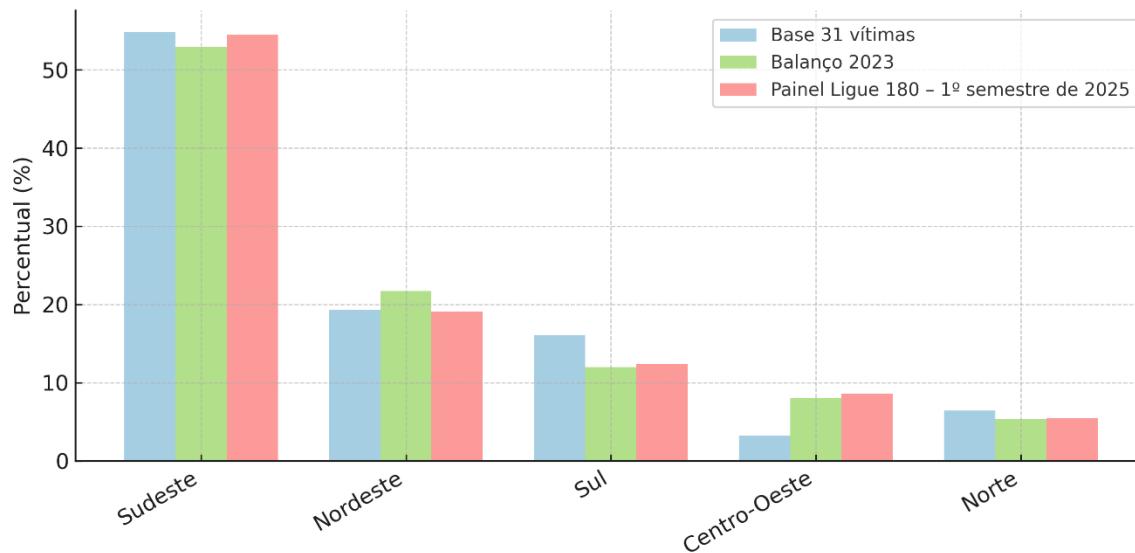
No recorte regional, a amostra (que representa esta pesquisa) apresenta predominância no Sudeste (54,83%), seguida pelo Nordeste (19,35%) e pelo Sul (16,13%). Esse resultado aproxima-se tanto do Balanço 2023 (52,98% Sudeste) quanto do Painel de dados Ligue 180 – 1º semestre de 2025 (54,46% Sudeste), reforçando a centralidade dessa região nas denúncias de violência doméstica registradas pelo Ligue 180.

Ao mesmo tempo, a participação expressiva do Nordeste na amostra (19,35%), ligeiramente abaixo do percentual do Balanço 2023 (21,69%) e próxima ao painel (19,11%), indica a relevância da região como espaço em que as denúncias emergem de forma significativa, refletindo desigualdades socioeconômicas e a capilaridade diferenciada da rede de enfrentamento.

O Sul, com (16,13%) na amostra, apresenta percentual superior ao observado no Balanço 2023 (11,97%) e no painel (12,38%), o que pode sugerir maior detalhamento e densidade narrativa nos relatos provenientes dessa região, que favoreceram sua seleção para a amostra qualitativa.

Já o Norte (6,45%) e o Centro-Oeste (3,23%) aparecem de forma mais discreta na amostra em relação ao Balanço 2023 (5,35% e 8,02%) e ao painel (5,47% e 8,58%), respectivamente, o que pode estar relacionado tanto à distribuição geográfica da rede de atendimento quanto à menor presença de registros detalhados oriundos dessas regiões:

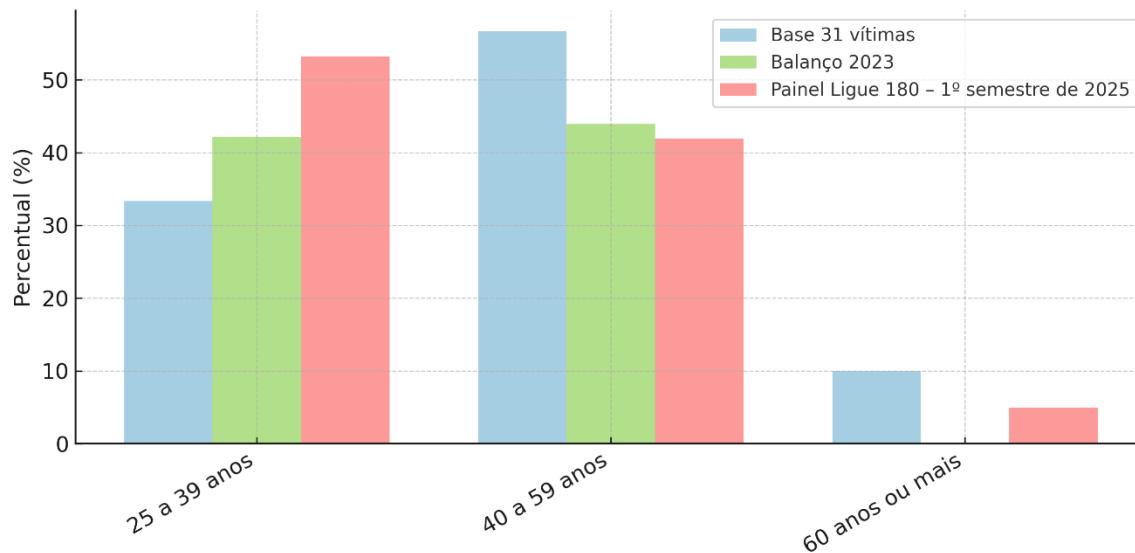
Gráfico 2 - Comparativo Balanço x Painel x Pesquisa: por região



Fonte: dados da pesquisa (2025), do Balanço (2023) e do Painel Ligue 180 (2025), pela autora.

Quanto à faixa etária, o Balanço (2023) destaca concentração de denúncias entre 25 e 39 anos (42,11%), enquanto a amostra analisada desloca-se para a faixa de 40 a 59 anos (56,67%). O Painel Ligue 180 – 1º semestre de 2025 - reforça a tendência nacional de predominância das mulheres de 25 a 39 anos (53,16%), mas também um percentual alto para o grupo de 40 a 59 anos (41,86%). Essa diferença sugere que a amostra privilegia mulheres com trajetórias prolongadas de violência, cujos relatos aparecem mais densos e carregados de contextos. O contraste ressalta como o critério qualitativo da pesquisa ilumina experiências de longa duração, muitas vezes naturalizadas ao longo do tempo:

Gráfico 3- Comparativo Balanço x Painel x Pesquisa: por faixa etária



Fonte: dados da pesquisa (2025), do Balanço (2023) e do Painel Ligue 180 (2025), pela autora.

No quesito raça/cor, observa-se predominância de mulheres pardas na amostra (43,75%), no Painel de Dados do Ligue 180 – 1º semestre de 2025 (43,90%) e no Balanço 2023 (44,88%). As mulheres brancas aparecem em proporção bem menor na amostra (21,88%), quando comparadas aos dados do painel (39%) e do balanço (40,66%). Já as mulheres pretas foram mais numerosas na amostra (25%), diferindo dos percentuais registrados no painel (13,46%) e no balanço (13,56%).

As três fontes convergem para a centralidade das mulheres pardas nos registros, enquanto as diferenças entre brancas e pretas refletem os distintos recortes temporais e formas de tratamento dos dados. Esse padrão evidencia a persistência das desigualdades raciais: mulheres negras (pardas e pretas) seguem entre as mais expostas à violência doméstica e com maior presença nas denúncias ao Ligue 180.

Os achados podem ser interpretados à luz da perspectiva interseccional de Kimberlé Crenshaw (1991) e Patricia Hill Collins (2019), que evidenciam como a sobreposição dos marcadores de raça e gênero potencializa vulnerabilidades e invisibilidades. Da mesma forma, Lélia Gonzalez (2020, p. 58) já analisava esses marcadores desde a década de 1970, ao apontar a tríplice discriminação vivenciada pelas mulheres negras, uma vez que o racismo e o sexismoperam de forma imbricada com a classe, relegando essas mulheres não apenas às margens do acesso a direitos e serviços, mas também a uma condição de maior exposição

à violência. Esse processo envolve barreiras materiais e simbólicas que limitam o acesso a outros canais institucionais de denúncia. O Ligue 180 mostra-se, portanto, um canal estratégico de acolhimento e acesso à rede de enfrentamento para mulheres com esse perfil.

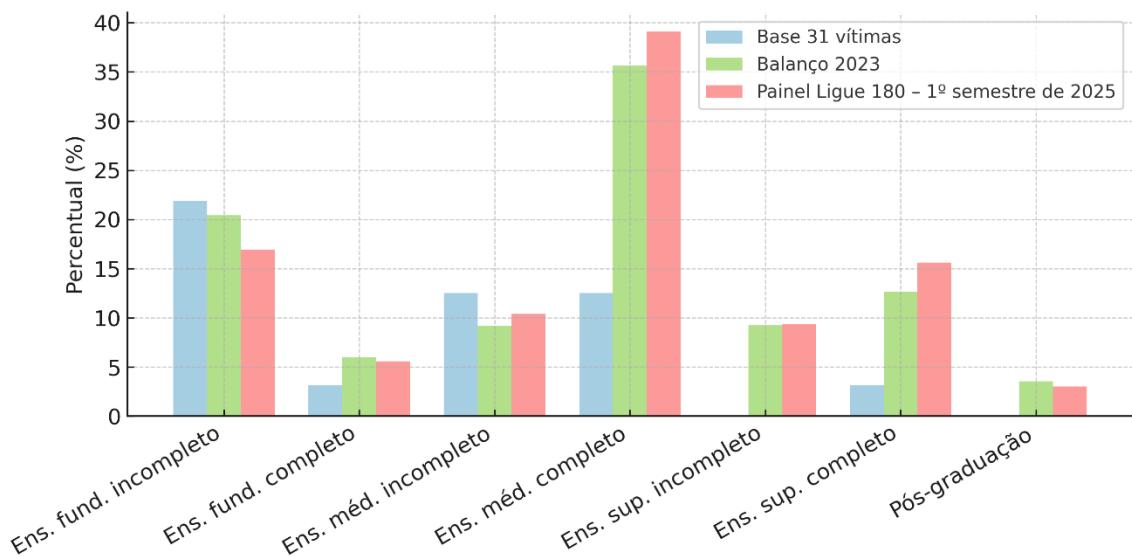
Gráfico 4 – Comparativo Balanço x Painel x Pesquisa: Raça/cor.



Fonte: dados da pesquisa (2025), do Balanço (2023) e do Painel Ligue 180 (2025), pela autora.

Quanto à escolaridade, no Balanço 56,17% das denunciantes não informaram seu grau de instrução, dificultando a análise comparativa direta. Essa lacuna de informação também foi observada na amostra, onde 46,87% delas não informaram a escolaridade. Ainda assim, notou-se que a amostra deste estudo contém maior proporção de mulheres com ensino fundamental e médio incompletos, sugerindo maior vulnerabilidade social e econômica. Segundo Saffioti (2004), a baixa escolaridade está diretamente ligada à precarização do trabalho feminino e à dependência econômica, fatores que dificultam o rompimento com o agressor.

Gráfico 5 – Comparativo Balanço x Painel x Pesquisa: escolaridade.



Fonte: dados da pesquisa (2025), do Balanço (2023) e do Painel Ligue 180 (2025), pela autora.

Embora o recorte desta pesquisa seja reduzido, os dados revelam padrões que, em grande parte, se assemelham aos observados tanto no Balanço do Ligue 180 (2023) quanto no Painel de Dados do Ligue 180 – 1º semestre de 2025, indicando que mesmo amostras pequenas podem refletir tendências presentes no cenário nacional. Essa análise comparativa possibilitou contextualizar as especificidades do grupo estudado em relação ao panorama geral, contribuindo para a compreensão das dinâmicas sociodemográficas que permeiam a denúncia e a busca por proteção no Brasil.

Os dados sociodemográficos das vítimas revelaram a diversidade de mulheres que vivenciam a violência e, também, padrões estruturais que sustentam a sua recorrência ao demonstrar a presença majoritária de mulheres com baixa escolaridade, especialmente com ensino fundamental incompleto ou completo, pertencentes às raças/cores pardas e pretas, residentes em regiões com alta densidade demográfica e historicamente negligenciadas em termos de políticas públicas como o Sudeste e Nordeste, respectivamente.

A predominância de mulheres em idade economicamente ativa e em plena fase de responsabilidades familiares pode indicar não apenas um ciclo prolongado de convivência com o agressor, mas também a sobreposição de papéis sociais que dificultam o rompimento com a violência.

Essas condições reforçam o entendimento de que a violência doméstica não é um fenômeno isolado, mas expressão de uma violência sistêmica que atravessa o corpo das mulheres em sua materialidade e subjetividade. Essa percepção se alinha à concepção de Denise Jodelet (2001), grande marco para a Teoria das Representações Sociais, que destaca a influência dos contextos históricos e dos estratos sociais nas formas como os sujeitos constroem e compartilham representações sociais. O grupo social de pertença seria determinante na maneira como certas experiências são simbolizadas, legitimadas ou silenciadas.

A repetição desses perfis sociodemográficos nos relatos analisados evidência como a construção social da figura da mulher vítima de violência está ancorada em representações interseccionadas de gênero, cor, classe e território, consolidando estigmas e dificultando o acesso a direitos específicos. De acordo com Moscovici (2003), essas ancoragens servem para organizar, classificar e estabilizar o sentido de experiências complexas, como a violência, reforçando o lugar da mulher a uma existência vulnerável e desprotegida dentro do imaginário social.

Nesse sentido, os dados permitem compreender que a violência doméstica não se limita ao âmbito das relações interpessoais, mas está profundamente enraizada nas estruturas sociais e nas representações construídas para definir quem são as mulheres que "podem" ser vítimas. Isso reforça a urgência de políticas públicas que, para além da denúncia e do atendimento emergencial, considerem as especificidades interseccionais que atravessam essas mulheres e tenham sensibilidade para nuances e vivências particulares da violência doméstica, sob pena de manter a violência como uma constante em seus cotidianos.

4.2 Formas de violências relatadas com base na LMP

A análise do conjunto de relatos revelou a presença recorrente e entrelaçada de múltiplas formas de violência, com predominância da violência psicológica, presente em todos os registros isoladamente ou combinada com a violência física, patrimonial e, em alguns casos, sexual e até violência vicária.

As formas de violência foram identificadas a partir das próprias falas das vítimas ou pela interação estabelecida entre elas e as atendentes. Com base nessas informações, as violências foram registradas de acordo com sua ocorrência em cada relato.

A análise evidenciou que a violência psicológica, já mencionada, esteve presente na totalidade dos 31 relatos. Dentre estes, 21 mulheres relataram também violência física, frequentemente descrita como uma escalada da violência psicológica. Além disso, em 8 casos, houve menção à violência patrimonial, geralmente entrelaçada com as violências física, psicológica e sexual, retratando situações em que ocorrem múltiplas violências:

“É muita violência psicológica também”, (Alisso, rel. 254).

“É, eu sofri violência doméstica, patrimonial, psicológica durante 23 anos”, (Alamanda, rel. 229).

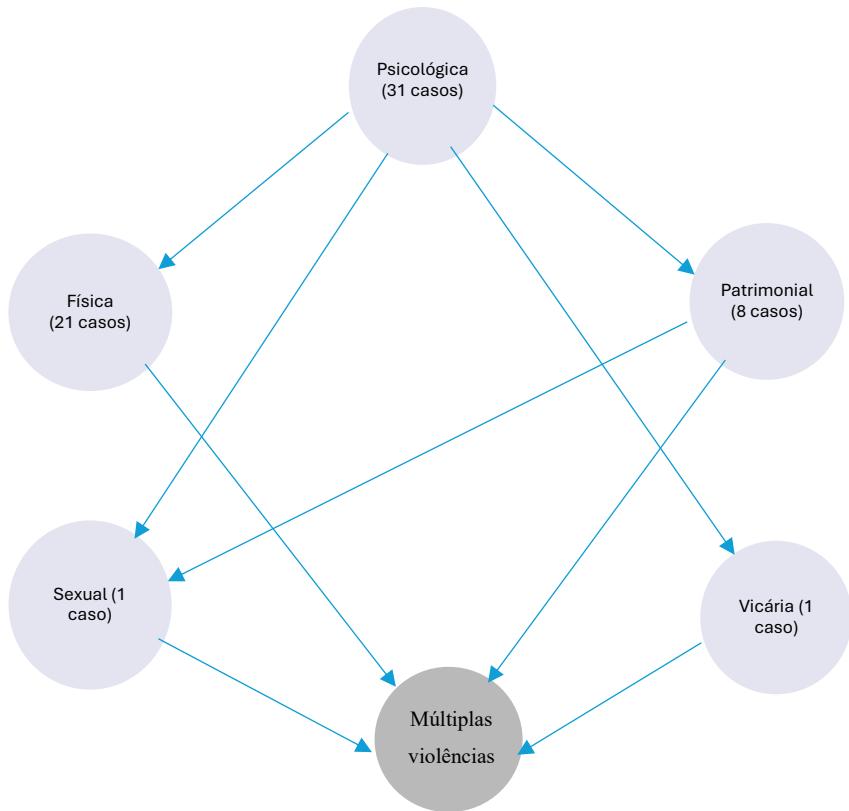
“Porque eu estou sofrendo assim, não é mais a agressão (física) agora, eu estou sofrendo psicologicamente, entendeu?” (Mélia, rel. 223).

“Estou sofrendo violência moral, violência patrimonial, violência psicológica...” (Gardênia, rel.125).

“Venho sofrendo violência psicológica, verbal e física, porque ele puxou meu cabelo. E recebo ameaças todos os dias” (Flor, rel. 106).

Para representar graficamente as sobreposições e conexões entre as diversas formas de violência relatadas pelas mulheres que acionaram o Ligue 180, elaborou-se um fluxograma que ilustra como as violências psicológica, física, patrimonial, sexual e vicária não se apresentam de maneira isolada, mas frequentemente se entrelaçam, agravando o sofrimento das vítimas.

Figura 1 - Fluxograma ilustrando como as diferentes formas de violência (psicológica, física, patrimonial, sexual e vicária) se sobrepõem e culminam em múltiplas violências nos relatos das mulheres que acionaram o Ligue 180.



Fonte: Relatos Ligue 180 pela autora

Esse recurso visual permitiu evidenciar o caráter multifacetado da violência doméstica, bem como destacar a centralidade da violência psicológica, presente em todos os casos, que surge como eixo central, muitas vezes naturalizada e, ou invisibilizada, atua como estratégia de controle e manutenção das demais formas de agressão.

Este achado dialoga com a perspectiva de Saffioti (2004) e de Segato (2003), que aponta a violência psicológica como fundamento, a argamassa e o sustentáculo das demais,

operando na desestabilização emocional e no controle subjetivo das mulheres, o que favorece a naturalização e a perpetuação de agressões físicas, patrimoniais e sexuais.

Assim, as mulheres aqui participantes elaboram suas vivências a partir de referências culturais e materiais específicas, o que contribui para a conformação de representações da violência que envolvem sentimentos de dor, sofrimento, culpa, medo, desvalidação, silenciamento, mas também por práticas de resistência e agência — muitas vezes marcadas por estigmas e por uma ausência de legitimidade diante das instituições. Tal constatação também ecoa nos apontamentos de Lourdes Bandeira (2014), ao tratar da violência simbólica como forma sutil e persistente de dominação, operando a partir da naturalização das hierarquias sociais e da desigualdade de gênero.

4.3 Síntese dos relatos em blocos

A estruturação das análises em blocos corresponde à sistematização das transcrições do Ligue 180, construída a partir do roteiro metodológico que norteou a escuta e a interpretação dos relatos em eixos temáticos, privilegiando a análise qualitativa proposta por Minayo (2014), em afinidade com a proposta teórica da TRS, facilitando a identificação das representações sociais presentes no conjunto dos relatos.

Durante o processo de análise foi possível identificar como núcleos de sentido se formavam e se articulavam mais acentuadamente em grupos específicos de relatos, bem como se interrelacionavam entre si. Isso levou à construção de blocos temáticos organizados em torno de três padrões emergentes, capazes de evidenciar essas nuances (Bardin, 2011; Minayo, 2014), bem como os processos de ancoragem e objetificação das representações sociais.

Assim, a organização se deu em blocos que correspondem a três núcleos centrais das representações sociais: Bloco 1: Naturalização e Ciclo da violência; Bloco 2: Tensão entre medo e busca de apoio institucional e Bloco 3: Múltiplas violências e um agressor poderoso.

4.3.1 Naturalização e Ciclo da violência

O primeiro bloco reúne 10 relatos (Rosa, Margarida, Jasmim, Tulipa, Violeta, Magnólia, Íris, Hortênsia, Camélia e Acácia) nos quais predominam violências físicas e

psicológicas naturalizadas, evidenciando um padrão de internalização de normas patriarcais que relegam à mulher o papel de suportar o sofrimento para preservar laços familiares.

Notou-se que a vergonha, a culpa e o medo foram fortemente verbalizados como impeditivos para a busca por ajuda. Trata-se de sentimentos amplamente atribuídos às vítimas de violência doméstica por meio de ancoragens cristalizadas, que naturalizam o controle e a agressividade masculina. Este contexto demonstra como a violência se estabeleceu em valores culturais que protegem o homem, agressor, e silenciam a mulher, vítima. Instrumentos simbólicos de manutenção da dominação patriarcal.

Observou-se que elas tendem a minimizar a gravidade das situações que enfrentam e sentem-se culpadas pelo que ocorre, revelando o medo, a vergonha e a insegurança que as impede de buscar ajuda, seja nas instituições formais de apoio, seja na família:

E eu acabei não contando para ninguém (que apanhava), não compartilhando com as pessoas, com vergonha, principalmente por vergonha, né, porque todo mundo vê o que a gente faz e tal. Eu quis ter uma relação amigável com ele... Eu tomo medicações de psiquiatras e pra mim é muito vergonhoso ter que dizer que eu fiquei, entre aspas, “doida” por causa de um homem, entendeu?! (Rosa, rel.005, bl.1).

Assim como Rosa, outras mulheres expressam uma ambivalência em relação aos agressores. Embora os vejam como figuras intimidadoras e controladoras, também nutrem sentimentos de afeto ou gratidão por eles, o que torna a situação ainda mais complexa:

Eu não tenho o que reclamar dele como pai. Ele educou, ele ajudou a pagar a escola, ele levava pra escola, ele pagava transporte, ele assumiu a responsabilidade de pai, tanto é que até hoje ela chama ele de pai (ele é padrasto). E isso eu não tenho que denunciar nada dele (Rosa, rel. 005, bl.1).

Eu estou indecisa, porque ele não tem ninguém aqui. (...) As irmãs dele gostam muito de mim. Eu não quero o mal dele, entendeu? porque eu tenho certeza que se eu abandonar ele, a filha dele vai alugar uma quitinete velha para ele ficar, porque ela não quer ele na casa dela. Eu também sou sozinha. Ele não dá apoio pra mim em nada (Iris, rel.017, bl.1)

Para Ribeiro (2011), esse emaranhado emocional é ancorado em papéis de subordinação de gênero, que, direciona a um forte senso de necessidade de permanência e autorresponsabilidade. As vítimas, então, objetivam sentimentos afetivos para justificar ou normalizar o comportamento do agressor.

O ambiente familiar e comunitário é frequentemente descrito como ausente ou pouco solidário. Elas expõem suas dificuldades em recorrer a redes de apoio, o que contribui para

sua vulnerabilização, reforça o isolamento e eleva o nível de aceitação da violência em suas vidas. Além disso, elas revelaram desconfiança recorrente em relação às instituições, frequentemente percebidas como distantes, ineficazes e incapazes de oferecer proteção adequada.

Eu chamei a PM. (Porque) ele me machucou bastante, mas eles chegaram na hora e queriam levar nós dois para a delegacia, mas eu estava com minha filha pequena e não dava para eu ir com ela. Então liberaram ele numa boa. Ele está com minha identidade (Magnólia, rel. 010, bl.1).

A falta de apoio social e a crença de que a violência é uma parte normal de suas vidas resultam em um ciclo de violência duradouro mantido pela resignação e culpa. Ainda que em alguns relatos surja uma percepção do caráter abusivo da relação, observa-se uma barreira significativa para acionar redes de proteção formais. Como no caso de Acácia que viveu um relacionamento marcado por brigas e violência, mas que nunca havia, sequer, pensado em denunciar ou dar queixa, e mesmo agora, sofrendo ameaças constantes, ainda resiste em buscar ajuda formal de maneira mais efetiva:

Sempre que a gente brigava era muita humilhação. Ele é um homem bastante agressivo, é infantil, tipo, é um narcisista. Não consegui ir na delegacia pedir a medida ainda. Aqui não tem DEAM, só delegacia normal, as vezes passa a Patrulha Maria da Penha, mas é muito raro passar, muito mesmo... só queria a medida protetiva, mas tem que ir na delegacia mesmo, né?! (Acácia, rel.089, bl.1).

Quando a atendente solicitou maior detalhamento das ofensas e episódios violentos, Acácia desligou e não há registros de novas tentativas de concluir a denúncia junto ao Ligue 180¹⁹. Essa dificuldade é resultado tanto de medos objetivos, como represálias e julgamentos sociais, quanto de subjetividades moldadas por processos simbólicos, históricos e discursivos que reforçam o lugar de invisibilidade das mulheres. Assim, as falas presentes nesse bloco iluminam a força dos estereótipos ancorados em uma longa tradição patriarcal, que mantêm o ciclo de violência e dificultam o seu rompimento (Bandeira, 2014; Saffioti, 2004).

¹⁹ O sistema do ligue 180 permite fazer buscas avançadas, desde que se tenham os dados mínimos necessários para a filtragem da informação.

Tabela 3 - Bloco 1 – Ancoragem: Naturalização e ciclo da violência

Nome (Flor)	Formas de Violência	Contexto Denúncia ²⁰	da Percepção da Violência	Representação do Agressor	Ambiente Familiar e Comunitário	Percepção das e Instituições	Expressões Emocionais
Rosa	Física, psicológica, patrimonial.	Rosa denuncia o ex. por bater nela e na filha; ele suporta. pegou tudo que pegou tudo que Formam 18 anos “por si. Percebe-se em várias vezes dependência eu sofri emocional. Ficou agressões depressiva e físicas, ansiosa. Foi verbais, expulsa de casa junto com a filha. por várias vezes, né?! ex-marido	Minimiza, aceita, e na filha; ele suporta. pegou tudo que pegou tudo que Formam 18 anos “por si. Percebe-se em várias vezes dependência eu sofri emocional. Ficou agressões depressiva e físicas, ansiosa. Foi verbais, expulsa de casa junto com a filha. por várias vezes, né?! ex-marido	Controlador, intimidador, agressivo, mas bom pai.	Pouco apoio, isola-se.	Não confia, não teve coragem de buscar	Medo, vergonha, insegurança, humilhação.

²⁰ O campo “Contexto da Denúncia” apresenta uma leitura interpretativa construída pela pesquisadora, fundamentada na Teoria das Representações Sociais. Pequenos trechos das falas das vítimas foram incluídos nas tabelas com o propósito de ilustrar e sustentar as interpretações realizadas no decorrer deste trabalho, preservando a fidelidade ao conteúdo empírico e o vínculo com o discurso original.

		dependência emocional	assim eu continuei na esperança de uma melhora"						
Margarida	Física, psicológica	Violência reiterada, mantém vínculo afetivo, pela sente culpa. Marido a "eu abri expulsou várias vezes. Quer ajuda financeira.	Sente-se responsável pela situação. Marido a "eu abri expulsou várias mãos de tudo que eu tinha pra poder viver com ele. Ele é agressivo, já me agrediu muitas vezes fisicamente, verbalmente.	Ameaçador, ainda visto com afeto.	Família	não interfere.	Não coragem de formalizar denúncia. Não acredita que é o melhor a fazer.	teve	Culpa, tristeza, dúvidas, ambivalência.
Jasmim	Física, psicológica.	Ciclo de agressões, não queria o fim, mas quer que o agressor seja preso. Apanhou aqui	Justifica agressões pela bebida. "Eu estou toda	Violento, ciumento, possessivo. "ele tenta ter relação comigo à força, e eu não quero, diz que to traindo"	Rede frágil, silêncio social.	consegue acessar delegacias.	Esperança, confusa, afeto.		

		<p>muito na última vez e está muito machucada. “Eu só quero que ele vá preso, porque do tanto que ele me prejudica”,</p>	<p>dóida, toda roxa no meu peito, debaixo do meu braço. A minha cabeça dói, ele bateu muito na minha cabeça. Ele queria furar meu olho com o cadeado. Ele me agrediu com bufete e com cadeado.</p>				
Tulipa	Psicológica, física	<p>Naturaliza violência verbal, não busca rede. “Acontece que eu fui cobrar a pensão dele, ele me agrediu”</p>	<p>Vê violência como falha “Acontece que eu dela, pois fui cobrar a não devia pensão dele, ele ter cobrado a pensão.</p>	<p>Sóbrio, controlador.</p>	<p>mas</p>	<p>Apoio comunitário nulo.</p>	<p>Ansiedade, culpa, polícia, pois foi negligenciada. Justiça lenta.</p>

Violeta	Física, patrimonial	Relata agressões e perdas patrimoniais, hesita em expor. “Porque é vergonhoso, a gente convive numa sociedade dia a dia com as pessoas e tem que mostrar para as pessoas que tá tudo bem. Mas a gente mulher é frágil né, infelizmente, eu sou a infeliz.”	Medo constante, mas normaliza.	Dominador e hostil.	Sem rede, depende agressor.	Desconfia do sistema. “Eles me consideram como louca, como drogada e eu nunca vi droga na minha vida, eu fui baitamente ignorada e me calei e sustentei as agressões, mas chega.”	Medo paralisante.
Magnólia	Psicológica, física.	Tem MP, mas ex-companheiro desrespeita, e a culpa na polícia não o mantém preso. Ele pede pra ver a filha e ela deixa.	Percebe, mas põe a culpa na polícia.	Intenso e agressivo.	Solidão, respaldo familiar.	sem delegacia por vergonha, pois dizem que ela abre a porta porque quer.	Vergonha e retraimento.
Íris	Física, psicológica	Repete reconciliações, vê agressão como normal. Não tem certeza se quer	Considera 'brigas normais'.	Briga por ciúmes, provocador. Não vê como criminoso.	Solidão e falta de apoio.	Vê instituições como distantes.	Resignação, tristeza. Ambiguidade.

		denunciar. Dependência emocional e financeira. “Eu, eu não quero o mal dele, ele não tem ninguém aqui”					
Hortênsia	Física, psicológica	Sente culpa, mas tenta resolver com a justiça, porém sente medo dele matar a si e sua filha.	Assume culpa para evitar ruptura.	Figura autoritária, mas não criminosa (ainda)	Ambiente familiar tenso, mas irmão apoia.	Não cogita registrar BO, pois tem medo de atrapalhar o processo de separação.	Culpa, Medo. receio.
Camélia	Psicológica, moral, física.	Ex-marido não aceita a separação e quebrou seu carro todo. Está chorando e pede uma viatura. “Ele me bateu, me deu soco e chute. Me xingou de tudo”	Reconhece já denunciou antes.	Figura destemida, ciumento, que controla, mas provê.	Família ajuda quando pode	Não entende o que poderia fazer.	Vergonha, medo, receio.
Acácia	Física, psicológica	Quer informação sobre como conseguir uma MP. Ex-marido não aceita a	Reconhece, mas achava que ia passar. .	Autoritário, temido, ameaçador, narcisista.	Família pouco presente.	Não acionou rede formal.	Medo, autopreservação.

	separação. Nunca o denunciou. “Quando estávamos juntos, ele me batia, dava tapa na cara. Fazia tudo.”				
--	--	--	--	--	--

Fonte: Elaborado pela autora, a partir de dados da pesquisa (2025)

Os relatos deste bloco reforçam a compreensão de que muitas mulheres permanecem em relacionamentos violentos pela esperança de mudança no comportamento do agressor, pela dependência financeira ou pelo medo de arrependimentos futuros. No entanto, também revelam que romper com o ciclo da violência demanda coragem, apoio, visibilidade do sofrimento por parte de terceiros e a superação de estigmas sociais profundamente arraigados. Quando decidem romper, muitas encontram na Rede de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência uma via de acesso à ajuda formal, ainda que marcada por limites estruturais e institucionais.

Esta Rede é formada por ações e serviços institucionalizados de assistência, especializados e não-especializados, em diferentes setores²¹ como a assistência social, saúde, justiça e segurança pública, que atuam de forma articulada para um atendimento humanizado e mais amplo. São eles: Casa da Mulher Brasileira (CMB), Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, Centros de Referências, (CRAM/CEAM), Delegacias de Atendimento à Mulher (DEAM), Defensorias Públicas, Núcleos Integrados de Atendimento às Mulheres, entre outros (Brasil, 2025).

4.3.2 Tensão entre medo e hesitação na busca por apoio institucional

O segundo bloco destaca as experiências de diversas mulheres que enfrentam diferentes formas de violência, incluindo física, psicológica e patrimonial. São 9 relatos (Melissa, Flor, Gardênia, Flora, Malva, Lily, Açucena, Azaleia e Perpétua) que revelam um padrão comum e repetitivo de insegurança e medo, que permeia a vida dessas mulheres, refletindo a gravidade da situação em que se encontram.

A primeira análise deste bloco traz os sentimentos expressos nos relatos que representam sintetizar visualmente os sentimentos e expressões emocionais que atravessam os relatos analisados. Elaborou-se uma nuvem de palavras que destaca a frequência com que

²¹ A ideia expressa neste trecho corresponde ao princípio da intersetorialidade na gestão pública, entendida como a integração e a articulação entre diferentes políticas e instituições estatais, com vistas a superar a fragmentação das ações e responder de forma mais efetiva e democrática às demandas sociais (Wanderley; Martinelli; Da Paz, 2020).

certos afetos foram verbalizados pelas mulheres. A nuvem de palavras contemplou as cinquenta expressões mais recorrentes. As palavras mais frequentes são maiores, enquanto as menos frequentes são menores (Martins; Souza; Freitas 2024).

Figura 2 – Nuvem de sentimentos expressos nos relatos.



Fonte: dados do estudo pela autora, com auxílio da ferramenta Pro Word Cloud- Office.

O “medo” foi o sentimento mais recorrente entre os relatos, presente em 20 dos 31 registros analisados, seguido por tristeza, depressão e solidão (12), vergonha (7), ansiedade e insegurança (5) e culpa (4). Esses sentimentos não apenas evidenciam o sofrimento subjetivo das vítimas, mas também atuam como dispositivos de naturalização da violência, contribuindo para sua permanência em contextos de vulnerabilidade de forma semelhante ao observado nos relatos do Bloco 1.

No entanto, o que diferencia este segundo bloco é o fato de que grande parte das mulheres já reconhece a violência que sofre, quer romper o ciclo, mas hesita em formalizar a denúncia. O “medo” de retalições por parte do agressor emerge aqui como o principal fator de inibição ou desistência das denúncias.

Trata-se de um medo paralisante que impede o acesso a redes formais e informais de suporte, tal como discutido por Sagot (2000), para quem o medo é um dos mecanismos mais eficazes de controle e isolamento da mulher em situação de violência. Assim, enquanto o Bloco 1 revela falas ainda marcadas pela ambiguidade ou pela dificuldade de nomear a

violência, o Bloco 2 traz um avanço na consciência da agressão — ainda que sem a segurança necessária para agir diante dela.

Aí, eu tô com medo de fazer outra denúncia dele. E eu tô meio fugida. Eu vou procurar a delegacia, pra ver o que eles me informam, e dependendo de como é que é, porque também aqui é uma coisa pra quando a gente vai denunciar, né, não quero denunciar, mas caso lá não dê em nada, eu vou retornar aqui e eu vou fazer sim" (Açucena, rel.144, bl.2).

A partir daqui o agressor, ele sofre alguma pena, ou não? Porque eu particularmente não gostaria, agora nesse momento, que nada acontecesse, né, se ele ficasse com raiva, que acontecesse alguma coisa com ele que pudesse prejudicar o processo de divórcio" (Azaleia, rel.160, bl.2).

Em seu relato, Azaleia informa ter registrado um boletim de ocorrência pela internet, na delegacia *on-line*, mas que não tomou outras medidas além desta e, posteriormente, sofreu nova agressão. Ela teme que se fizer uma nova denúncia e o ex-marido descobrir, vai voltar atrás no que já foi acordado no processo de divórcio. Nesse sentido ela acredita que o melhor a fazer é suportar em silêncio a nova agressão até a finalização judicial da separação.

Mesmo que de forma inconsciente, Azaleia reproduz uma lógica de subordinação cristalizada que opera em favor do agressor, ancorada em valores que priorizam um pretenso “fim pacífico” da relação em detrimento de sua própria integridade física e emocional. Trata-se de uma objetivação da violência como algo secundário, eclipsada por uma esperança de resolução legal e definitiva que, paradoxalmente, depende do silêncio diante da violência.

Por outro lado, aquelas que estão decididas a buscar ajuda, trazem uma percepção negativa em relação ao sistema de proteção com relatos de experiências frustrantes em delegacias e órgãos públicos, onde se sentiram desprotegidas, desamparadas e até humilhadas:

Eu fui à delegacia e lá eles falaram que, pelos meus relatos, eles não identificaram nenhum crime que eles não poderiam fazer. Mas que eu poderia pedir diretamente ao juiz por um pedido online. Aí eu fiz esse pedido online (Gardênia, rel.125, bl.2).

Vai fazer cinco meses que eu tenho essa medida protetiva e ele vem me atentando faz é tempo. Ele já foi no hospital, aí meu pai morreu (de câncer) ... e ninguém faz justiça. Ele já foi na minha casa ... Ele já fez tudo comigo. Já me bateu. E ninguém faz nada. Ele não foi preso... eu estava tentando ligar para várias pessoas agora, e eu não consegui. Já tem mais uma hora que eu estou tentando ligar, e não consigo, no 190, e agora eu liguei no 180 (Flora, rel.126, bl.2).

Eles não atendem, então como eu moro perto, fui correndo no batalhão... eles me excomungaram, sabe? Falaram que eu era nóia. Não uso droga. Eu falei, pode fazer exame. Não uso droga. Eles me excomungaram. Aí eu fui no CREA. Aí, meu

assistente social me levou lá na delegacia pra poder fazer o boletim, só assim que consegui (Açucena, rel.144. bl.2)

Delegacia com a polícia, eu não vou. Porque eu tenho medo da polícia. Porque, por causa de eu ter transtorno mental, a polícia vai falar que é (sou doida), você sabe, né? E aí, eu prefiro afastar esse procedimento perante a polícia (Dália, rel. 030, bl.3).

As expressões “*ninguém faz nada*”, “*eles me excomungaram*”, “*Delegacia com a polícia eu não vou*” e “*eu tenho medo da polícia*” configuram objetivações que representam experiências frustradas, medo e desamparo frente às instituições de segurança. Lucena e Alves (2025), apontam que essas experiências enfraquecem a crença de se verem livres da violência, pois:

O ato de pedir ajuda, por si só, já representa uma decisão complexa e dolorosa para as vítimas de violência doméstica. Quando essa iniciativa não resulta na resposta esperada, muitas mulheres acabam perdendo a esperança de romper com o ciclo de violência (Lucena; Alves, 2025, [s.p]).

As mulheres mencionam, também, a fragilidade de suas redes de apoio, tanto familiares quanto comunitárias, que muitas vezes não oferecem o suporte necessário e, em alguns casos, até contribuem para o isolamento e o julgamento. Apenas 2 mulheres, Azaleia (rel.160) e Hortênsia (rel.054, bl.1), relataram ter conseguido ajuda de vizinhos, e nenhuma informou poder contar sempre com a família:

(...) ele me bateu tanto, me empurrou tanto, que eu desmaiei, e eu acordei sozinha depois, porque ninguém me acudiu (Melissa, rel.096).

(...)Depois ele se aproximou com murro, né? Com chute. E eu pedindo pra ele parar que a criança estava chorando. Aí eu peguei a criança no colo saí da casa correndo e fui pra casa da vizinha que me acolheu. E aí que parou (Azaleia, rel.160).

(...)Aí ele perseguiu eu da Santa Casa, até no banco. O vizinho que levou eu ali na Santa Casa, que eu estava passando mal demais. Aí eu entrei correndo dentro do banco, daí o segurança falou para mim: aqui ele não pode fazer nada com você. Liguei para polícia três vezes, para o 190, e nenhum policial apareceu lá no banco (Hortênsia, rel.54, bl.1).

A pressão social (vergonha) e o medo do estigma são barreiras significativas que dificultam a busca por ajuda e a formalização de denúncias. Os relatos destacam a complexidade da violência vivida, que não se limita a agressões físicas, mas se estende a aspectos emocionais e patrimoniais, criando um ciclo de opressão e controle:

Já me bateu no meio da rua. Eu fico lá apanhando pra não bater, não revidar. Eu pedi para usar o carro, ela começou a gritar que o carro era dela, mas eu ajudei a pagar. Ela já rumou o carro em cima de mim, eu que não prestei queixa... ela fala que ninguém acreditaria numa sapatão (Malva, rel.133).

A delegada falou: não bloqueia ele, não, é preciso de provas, mas ele tá me infernizando. Vai chegar um momento que esse cara vai acabar com a minha vida. Ou eu acabo com a minha vida. Eu não aguento mais (Flora, rel.126).

Flora demonstra em seu relato que está emocionalmente exausta, por não poder bloquear o ex-companheiro que insiste em ameaçá-la e “infernizá-la” por mensagens mesmo após obter uma medida protetiva e mudar de casa. Ela explica que não o bloqueia, pois recebeu orientação na delegacia de que precisa de provas para comprovar a violência reiterada. Muito emocionada, ela reclama da falta de resposta da delegacia que lhe orientou, mesmo enviando *prints* das conversas e ligando para a instituição várias vezes. Flora permanece em um ciclo de violência psicológica tendo que aceitar as investidas do agressor sob a justificativa de que, em suas palavras, “*a delegada disse que precisa de provas*”.

Sua narrativa evidencia as múltiplas camadas da violência vivida: a psicológica, reiterada por mensagens intimidatórias; a institucional, marcada pela ausência de respostas do órgão que acompanha seu caso; e a simbólica, ao reforçar que sua palavra não basta, ainda que o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), segundo o qual, nos casos de violência doméstica, o depoimento da vítima tem valor probatório relevante e pode fundamentar medidas judiciais mesmo na ausência de outras provas materiais (STJ, 2020).

Tabela 4– Bloco 2 - Tensão entre Medo e hesitação na busca por apoio institucional

Nome (Flor)	Formas de Violência	Contexto da Denúncia	Percepção da Violência	Representação do Agressor	Ambiente Familiar e Comunitário	Percepção das Instituições	Expressões Emocionais
Melissa	Física, psicológica	Viveu muitos anos com o agressor, mas nunca como parceiros. Ele a ameaçou de estuprá-la. Já buscou órgãos públicos, teme retaliação.	Percebe gravidade, vive em alerta.	Ameaçador, agressivo.	Rede fraca, sente-se só. “Ele me bateu, me empurrou tanto, que eu desmaiei, e eu acordei sozinha depois, porque ninguém me acudiu.”	“Desconfia, mas buscou. Então, eu já liguei uma vez, falei com uma moça ainda aí, mas faz muito tempo. Eu morei com uma pessoa 12 anos”.	Medo, vergonha, tensão constante.
Flor	Física, psicológica	Pediu separação, mas o agressor não aceita. Vive ameaçando. Tem dúvidas em prosseguir.	Reconhece violência, mas está insegura em relação a buscar ajuda.	Imprevisível, ameaçador, violento.	Família pouco envolvida.	Não gostaria de ir à delegacia.	Insegurança, ansiedade.

Gardênia	Física, psicológica, patrimonial	Quer fazer boletim de ocorrência, pois está com medo do agressor que não aceita a separação. A DPC se recusou a fazer o BO.	Sabe do risco e quer resolver.	Controlador, manipulador, retaliia.	Rede comunitária julga, isola.	Vê sistema como falho e expositivo. Protecionista com o ex. que é militar.	Vergonha, medo.
Flora	Psicológica, patrimonial	Tem MP, mas, continua com medo. Foi orientada a não bloquear o ex, para juntar provas, pois precisa. Sente-se alerta e ansiosa o tempo todo. Ainda sente a violência cotidianamente, mesmo separada.	Vê violência, mas teme denunciar novamente, pois ele pode descobrir seu endereço.	Dominador, agressivo.	Apoio familiar limitado.	Delegada orientou, mas sente insegurança e desamparo.	Medo, incerteza, ansiedade, depressão, exaustão.

Malva	Psicológica, moral	Recebeu orientação, mas tem barreiras familiares. Alta dependência emocional, financeira.	Reconhece violência, mas teme preconceito. “Eu não quero mais não, porque eu estou decidida. Eu não quero que não dá certo. Não dá certo, não. Eu vou me identificar na denúncia.”	Desqualifica por ser lésbica. Controladora, violenta, manipuladora.	Família crítica orientação sexual.	Teme preconceito, mas está decidida a seguir com a denúncia.	Temor, insegurança, medo, vergonha, humilhada.
-------	--------------------	---	---	---	------------------------------------	--	--

Lily	Física, psicológica	Quer orientação depois que aceitou o marido de volta, porém as coisas ficaram ruins novamente, e ele está ainda mais violento, ameaçando a todos. Tem horas que “eu cego porque assim tá tudo acumulado dentro de mim, entende... tudo acumulado, porque meu pai tava com câncer, meu pai tava sofrendo aqui”	Entende a violência, mas teme ameaça aos filhos.	Violento, ameaça crianças. Inconsequente, mas ainda quer ajudá-lo a se reerguer.	Teme pela segurança dos filhos. Perdeu o pai recentemente, que era sua única rede de apoio.	Buscou justiça gratuita, mas não conseguiu	Preocupação intensa. Depressão, ansiedade, medo.
------	---------------------	---	--	--	---	--	--

Açucena	Psicológica	Formalizou denúncia na delegacia, mas agressor a coagiu a desistir.	Percebe violência, mas “eu tô com medo de fazer outra denúncia dele. E eu tô meio fugida.”	Manipulador, usa vergonha social.	Família e vizinhos não se envolvem.	Sentiu-se desprotegida pelo Estado, pois não consegui entrar em contato com o batalhão.	Vergonha, medo, insegurança, injustiça.
Azaleia	Psicológica, patrimonial	Acionou rede, mas houve agressão após registro de BO. Teme retaliação, porque eles têm processo de divórcio e nova acusação poderia alterar o curso do processo.	Identifica violência, mas teme que o agressor interfira no julgamento do divórcio.	Hostil, difama. Agressivo. Impetuoso.	Sente que teve sorte de ter sido amparada pela vizinha.	Estado não garante sigilo da denúncia, teme retaliação.	Medo, constrangimento.

Perpétua	Física, psicológica, patrimonial	Foi orientada a ligar para o 190, teme retaliação. Viveu durante 46 anos com o agressor, mas deseja se libertar. Deseja ser feliz, apesar do medo que a aprisiona.	Vê agressões, mas teme consequências financeiras, já que nunca trabalhou ou estudou.	Amedrontador e potencial agressor.	Rede vizinha indica buscar ajuda. Mas filhos não querem se meter.	Recebeu orientação, mas está hesitante.	Receio, angústia, solidão, medo, tensão. Esperança.
----------	----------------------------------	--	--	------------------------------------	---	---	---

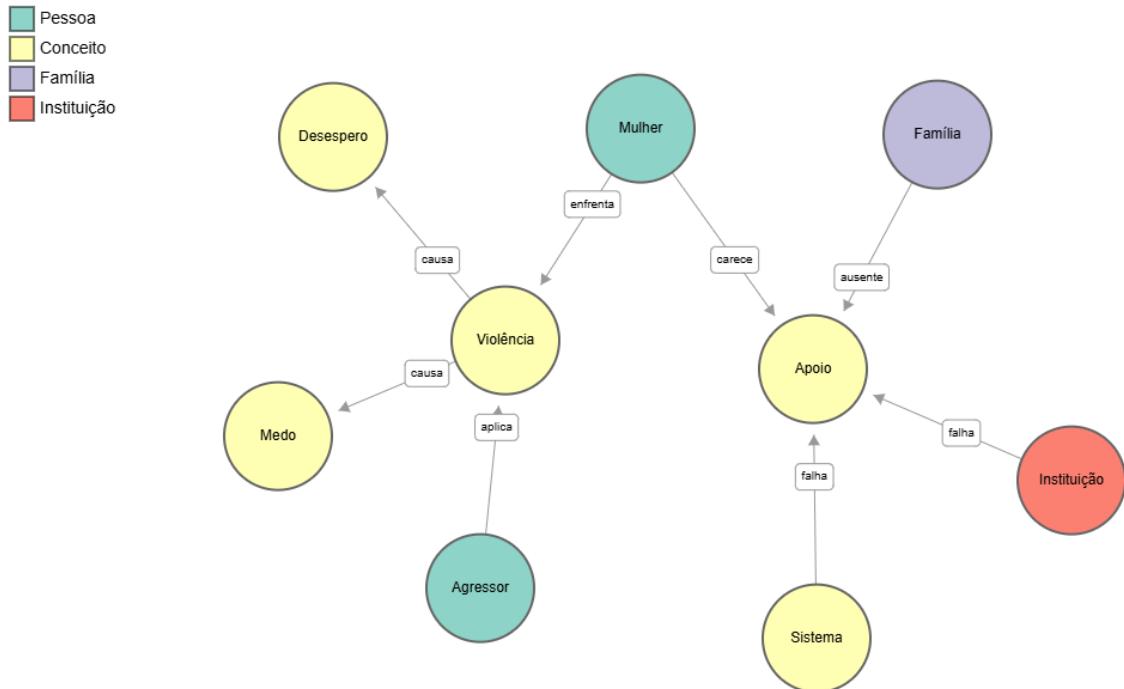
Fonte: dados do estudo, pela autora.

Este bloco evidenciou o embate, enfrentado pela vítima, entre modelos culturais ancorados que responsabilizam a mulher pelo fracasso familiar, e a construção gradual de um entendimento de seus direitos enquanto cidadãs. Como argumenta Saffioti (2004), a permanência em relações abusivas não é sinônimo de passividade, mas resultado de estratégias de sobrevivência e da internalização de valores patriarcais que produzem a violência — mas que, ao serem questionados pelas próprias vítimas, abrem espaço para a reconstrução identitária, para o rompimento do ciclo violento e para a reivindicação ativa de seus direitos.

Nesse sentido, o processo revela como a agência feminina se constrói em meio a contradições, impulsionada pela necessidade de autopreservação, mas constantemente tensionada pela culpa, o medo e a vergonha, sentimentos que restringem a voz das mulheres e as colocam em posição de deslegitimização social. Essa ambivalência é reforçada por Segato (2013) ao indicar que tais emoções são parte da pedagogia da crueldade que sustenta a violência de gênero, ao mesmo tempo em que constituem o terreno de onde emergem resistências cotidianas.

O fluxograma apresentado a seguir sintetiza os principais elementos relacionais e simbólicos expressos pelas mulheres nos relatos do Bloco 2, destacando como os sentimentos, ações e instituições se articulam em torno da experiência da violência. A figura da mulher marca o início da longa rota crítica percorrida pela mulher que busca ajuda, que também é atravessada por sentimentos como medo, isolamento e desconfiança (Shrader; Sagot, 2000, p. 124).

Figura 3 – Fluxograma: Desafios enfrentados pela vítima para romper o ciclo da violência



Fonte: Dados da pesquisa, organizados por meio do software Requalify.ai.

Quando as mulheres não encontram acolhimento adequado, seja em suas redes de apoio pessoal ou nos serviços institucionais, há uma tendência de permanência na situação de violência. Essa ausência de suporte fragiliza a confiança no sistema e desencoraja a ruptura do ciclo. Boira (2016) reforça esse cenário ao apontar que a sensação constante de impunidade exerce um impacto direto na decisão de denunciar, pois enfraquece a credibilidade das instituições e leva muitas mulheres a acreditarem, ainda que erroneamente, que seus sentimentos e vivências não são legitimados socialmente.

O processo de busca por apoio, por parte das mulheres em situação de violência, tende a ser desafiador, uma vez que suas demandas envolvem múltiplas dimensões e requerem a atuação conjunta de diferentes setores. Na maioria das vezes, um único serviço não é capaz de responder integralmente às complexidades desses casos. Para que a rede de atendimento funcione de maneira eficaz, é essencial que haja integração e troca de informações entre os diversos atores envolvidos — incluindo conhecimento sobre suas funções, competências, localização, fluxos de atendimento e horários de funcionamento (Santos; Freitas, 2017).

4.3.3 Violências múltiplas e um agressor poderoso

O terceiro bloco reúne relatos de situações complexas e extremas, que expõem a crueldade da violência doméstica. São 12 narrativas (Amarilis, Calla, Petúnia, Áster, Mélia, Alamanda, Léia, Alisso, Clívia/Zínia, Prímula, Régia, Dália). Além disso, outras vítimas já mencionadas nos blocos 1 e 2 tiveram trechos incluídos aqui, especificamente no que se refere à descrição de transtornos psicológicos e à descrição detalhada sobre as violências sofridas.

Os relatos deste bloco evidenciam situações de extrema gravidade, marcadas pela sobreposição e pelo prolongamento de múltiplas formas de violência — física, sexual, patrimonial e psicológica — muitas vezes ao longo de décadas. Quando associadas a dependências econômicas e emocionais essas violências colocam as vítimas em situações de vulnerabilidade crítica, frente a um agressor que foi, ao longo do tempo e da perpetração de múltiplas formas de violência, se tornando mais inimputável e poderoso para a vítima.

Observou-se o surgimento ou agravamento de transtornos mentais, manifestações recorrentes de desesperança e, em casos mais agudos, ideação suicida. Embora o estudo contemple um número reduzido de relatos, a severidade das situações descritas evidência que tais experiências podem ocorrer com qualquer mulher submetida à violência doméstica, familiar e/ou íntima de afeto.

Um exemplo marcante é o de Áster, cuja narrativa cortante é desenhada pelo desespero em sua voz, revelando, de forma comovente, sua longa jornada vivendo sob a violência doméstica. Ela relata agressões físicas e verbais ao longo de 30 anos de relacionamento com o ex-marido. Aos 50 anos e grávida, conta que acabara de tomar vários remédios controlados de uma só vez para dar fim a sua vida. Bastante emocionada, revela que tem ideação suicida com frequência e se sente “*um lixo*”, pois teve sua vida destruída pelo ex-marido:

(...) eu apanhava direto, eu pedi socorro. Ai hoje eu não apanho mais, mas essa dor no meu peito não tá saindo... Eu tenho que me matar mesmo, né, porque eu tenho que morrer, porque eu não sou ninguém. Eu não vou sentir isso! Você não entende. Eu perdi tudo! Eu perdi tudo. Perdi meus filhos. Perdi tudo por causa desse desgraçado! E ele coloca uma mulher lá dentro e dizendo que eu não valho nada! Ele quebrou meus dentes e ele fez um horror comigo, entendeu? (Áster, rel. 216).

Seu relato é extremamente comovente e inquietante, construído sob lágrimas e pedidos de “socorro”, representados por um profundo sentimento de irrelevância de sua existência, que se objetivam em “*não sou ninguém*”, “*perdi tudo*”, “*não valho nada*”. Sua identidade foi dilacerada a ponto de restar apenas a sensação de insignificância. Em outro momento, ela confessa: “*eu fui pra me matar. E a Brigada chegou e me recolheu*”. É um relato que se constrói sobre a ideia de fim: fim da vida, fim da esperança, fim de si mesma, e, consequentemente, fim da sua dor.

A todo momento, ela foi amparada e acolhida pela atendente, que com paciência e empatia tenta reconstruir, ao menos naqueles minutos, um sentido de valor de sua vida, da possibilidade de um futuro melhor.

Quando a senhora se sentir assim, muito abalada emocionalmente, com essa vontade de tirar a própria vida, busque a ajuda do CVV. Ninguém vai nunca falar sobre aquilo que a senhora passou. Então, a senhora vai poder se abrir, conversar... Não, mas eu só tenho que acreditar que a senhora não é um lixo. Respire fundo e diga, eu tenho valor. Eu sou importante... Nós não podemos entrar na sua dor, porque a dor é só sua. Mas nós podemos amparar a senhora nesse momento. Dar o nosso apoio, auxiliar para nas medidas que a senhora tem que tomar (Atendente para Áster, rel. 216).

Aqui o atendimento vai além dos protocolos: é um ato de humanidade que busca conscientizá-la de sua importância.

Em outro relato, a jovem Alisso, grávida de seu quarto filho (este não é de seu agressor), também traz um desabafo doloroso de uma mulher exausta e sem perspectivas para o fim da sua situação de violência. Ela fala da perseguição constante que sofre do pai das crianças, da perda do emprego devido à última agressão perpetrada por este ex-companheiro, da depressão que tira suas forças e a paralisa. E entre lágrimas, confessa: (...) *sem dizer que as vezes penso tirar a minha vida para falar a verdade, porque eu não estou aguentando mais* (Alisso, rel. 216).

Apesar dessa fala, Alisso teme a morte pelas mãos do ex-companheiro. E revela que seu maior medo é que caso isso aconteça, seus filhos não teriam ninguém no mundo. Ela expressa que esse medo vem do sentimento de insegurança e descaso da polícia com sua situação.

Sentimentos de desesperança e transtornos de depressão e ansiedade também emergem em outros relatos. Régia relatou que seu sofrimento começou na gravidez, por

meio de violências simbólicas, quando seu ex-companheiro afirmava estar com ela por causa da criança, que ela estava gorda e feia, que ninguém gosta de mulher assim:

Quando eu estava grávida, ele me deu uma máquina de lavar, e me dava choques, eu não percebia isso, mas hoje eu percebo que essas coisas ele fazia de propósito porque eu dizia que não queria mais ele. (...) Ele fica me prejudicando... eu tenho ansiedade e depressão da gravidez e ele ficava me passando raiva e eu passava mal (Régia, rel. 129).

Flora expressa sua dor carregada de tristeza e angústia ao repetir, algumas vezes, o trecho “*Eu não estou aguentando mais. Eu tô com depressão*” (Flora, rel. 126, bl. 2).

Alamanda atribui a fragilização da sua saúde mental ao fato de ter vivido anos de violência, sem permissão de até mesmo sair de casa:

Eu tenho transtorno de ansiedade, tenho depressão, não tenho carteira assinada, não tenho profissão. Ele me acordava de madrugada me batendo, dizendo que eu tinha outro homem. Eu não tive resguardo, ele me obrigou a ter relação dez dias depois do parto. Ele ia pra escola e eu ficava presa no quarto acordada, não podia dormir e nem sair. Uma vez na gravidez, eu dormi esperando ele. Ele me acordou no susto e eu caí de barriga no chão. Sofri violência durante 23 anos, dos meus 12 aos meus 37 (Alamanda, rel.229).

Já Dália traduz em diagnósticos médicos o que foi forjado em seu corpo e mente após anos de maus-tratos: *Eu tenho esquizofrenia paranoide, bipolaridade, depressão crônica, e vários outros que não sei, eu tenho laudo aqui, mas o médico já explicou que o agravamento do meu problema foi pelos maus tratos que eu sofri durante o casamento. Eu fui 26 anos espancada* (Dália, rel. 030).

A literatura aponta que a perduração da violência doméstica está fortemente associada a baixa autoestima, depressão, ansiedade, ideação suicida, alcoolismo e abuso de outras drogas, estresse pós-traumático, distúrbios gastrointestinais, lesões físicas, doenças sexualmente transmissíveis, gravidez não desejada, sentimento de culpa (OPAS, 2003; Oliveira *et al.*, 2005; Ribeiro; Villela, 2008; Coutinho, 2011).

Estes fragmentos revelam o processo de objetivação do sofrimento, no qual cada experiência subjetiva perde sua abstração ao ser verbalizada e compartilhada. Cada uma das vítimas detalha sua dor e revela o quão complexas e graves são as experiências vividas, destacando a experiências violentas desde a juventude, o que gera um sentimento avassalador de impotência e desespero (Jodelet, 2001).

As narrativas revelam um padrão comum de opressão e controle, em que os agressores são descritos como figuras poderosas e manipuladoras, que utilizam ameaças e violência para manter o domínio sobre suas vítimas. Algumas mulheres compartilham experiências extremas como agressões físicas severas, humilhações, estupros e casamentos forçados, que marcam suas vidas de maneira indelével.

Amarilis qualifica o companheiro como extremamente agressivo quando bebe. Que teme por sua vida quando ocorrem as violências, pois o agressor é um homem gigante e forte: (...), *mas quando ele bebe, ele surta. Ele fala o tempo todo que vai me matar. Ele é agressivo o tempo todo, ao extremo. Ele surta. Ele é gigante, forte, trabalha com serviço pesado* (Amarilis, rel. 163).

Petúnia explica que o companheiro fala o tempo todo que não são um casal comum, pois ele só está com ela por causa do filho, e não bastasse as humilhações constantes, o companheiro feriu sua dignidade quando ela tentou falar sobre uma possível separação: *Falei com ele da gente se separar, ele me empurrou, me chutou da cama, pro chão...me expulsou da minha cama... é uma pessoa que no dia a dia é difícil de convivência, que é assim, eu tenho que ficar sempre no meu cantinho para não evitar ela. E é uma situação assim que vai se arrastando por vários anos* (Petúnia, rel. 204).

Áster demonstra tristeza e desesperança com sua imagem, pois em uma das muitas agressões que sofreu perdeu alguns dentes, além de outras marcas da violência pelo corpo: *Ele quebrou meus dentes... Eu tento me matar vinte e quatro horas que eu vejo o meu dente, que eu vejo o meu rosto, que eu vejo a minha perna queimada* (Áster, rel. 216).

Alamanda revela que as agressões que sofreu foram de extrema violência, marcando seu corpo e redefinindo seu futuro: *Ele me deu um soco e quebrou meu dedo... ele me deu um soco na boca, um tapa na boca, quebrou meu dente. Eu fiquei grávida de novo e ele me deu uma surra quando descobriu. Eu fiz um aborto clandestino, porque eu não queria mais ter filho daquele homem* (Alamanda, rel. 229).

Jasmim confessa sua indignação pela crueldade das agressões do companheiro que além da violência severa contra ela, o agressor machucou o neto e a própria mãe: *A minha cabeça dói, ele bateu muito na minha cabeça. Ele queria furar meu olho com o cadeado. Ele me agrediu com bufete e com cadeado. Eu tô toda roxa. Ele queria estourar meu olho. Ele deu no meu neto de 7 anos, que ele botou sangue pelo nariz, machucou a perna da mãe que é idosa* (Jasmim, rel. 007).

O relato de Dália evidencia, não apenas a violência extrema do estupro na adolescência, mas também a lógica perversa de um sistema que, em vez de proteger, pune a vítima e a responsabiliza pela agressão sofrida: *Eu fui estuprada aos 13 anos de idade, por falta de informação, eu fui morar com esse homem. Naquele exato momento, a prioridade do pai e da mãe era proteger, você sabe, né? Tinha que casar pra não ficar desonrada* (Dália, rel.030).

Mélia traz em sua narrativa uma realidade que tristece e choca ao mesmo tempo, mas que vem fazendo parte, cada vez mais, da vida de muitas mulheres. Seu discurso retrata uma mulher resignada que tentou fazer o casamento dar certo mesmo depois de ter sido infectada com HIV pelo próprio marido: *Em 12 anos de relacionamento teve muita traição, muita briga, muita, muita confusão. E agora nós somos HIV. Mesmo assim eu fiquei ainda querendo resgatar o meu casamento... eu fiquei nessa por causa da família dele, porque eu me casei, né?! Não podia fazer isso, não podia fazer aquilo* (Mélia, rel.223).

Açucena e Alisso explicam que seus ex-companheiros exercem muito poder sobre elas e que muitas vezes permitem aproximação por medo. Os agressores são reincidentes em crimes no âmbito da Maria da Penha, possuem medidas restritivas e tornozeleiras eletrônicas, mas se aproximam com facilidade das vítimas que acionam a polícia, mas sem sucesso:

E dessa vez ele bateu na minha cara, puxou o meu cabelo, aí ele aperta minha boca pra mim não gritar, pra mim não pedir socorro, mas eu consegui gritar e pedir socorro, os vizinhos tudo acordou. Ele tampa a minha boca, ele me sufoca, ele me empurra. É complicado, né? (Açucena, rel.144).

Eu sei me defender. Eu sei. Mas eu não sei defender de um monstro maior do que eu. Falar logo a verdade, porque o cara é enorme. Entendeu? Eu não sei me defender realmente. Então, eu tenho medo. Eu tenho trauma. Eu tenho muito medo dele. Eu tenho um pavor. Porque ele só tem irmãos que estão presos. O irmão dele que tá preso, matou a não sei quem. E já bebeu sangue de não sei quem. Eu estou intimidada (Alisso, rel. 254).

Essas experiências ilustram o ponto máximo da naturalização da violência de gênero, que não apenas justificam o controle masculino, mas também culpabilizam as mulheres por sua própria dor. A solidão e a falta de apoio são temas recorrentes, que trazem para a vítima a sensação de estarem paralisadas e sem alternativas.

Tabela 5 – Bloco 3 – Violências múltiplas e um agressor poderoso.

Nome/Flor	Formas de Violência	Contexto da Denúncia	Percepção da Violência	Representação do Agressor	Ambiente Familiar e Comunitário	Percepção das Instituições	Expressões Emocionais
Amarilis	Física, psicológica, patrimonial.	Relato longo, com múltiplas violências desde jovem. Ele surta ao extremo de capaz de me matar, né? Ele bebe e fica transtornado e ele bebe todo dia.	Consciente, mas sente-se sem saída. . Chorando muito.	Poderoso, controlador. “Ele fala o tempo todo que vai me matar. Ele é agressivo o tempo todo, ao extremo. Ele surta. Ele é gigante, forte”	Sem rede, um dos filhos é conivente, fica defendendo o padrasto, acredita no padrasto.	Vê sistema falho, prolonga dor.	Medo, desesperança.

Calla	Física, psicológica, vicária.	<p>Não aguenta mais, pensa em não existir, teme agressor, pois é extremamente agressivo com palavras. Usa a filha para atingi-la.</p>	<p>Vê violência como insuportável. Está muito abalada e chorando muito.</p>	<p>Violento, imprevisível. Agressivo e manipulador. “Ele está manipulando a minha filha agora... é extremamente agressivo com palavras, xingamentos, ofensas.”</p>	<p>Família pouco presente, isolada.</p>	<p>Desconfia da justiça.</p>	<p>Pensamento suicida, angústia.</p>
Petúnia	Psicológica, patrimonial	<p>Perdeu guarda dos filhos, isolada.</p> <p>Falei com ele da gente se separar, ele me empurrou da cama...me expulsou da minha cama...</p>	<p>Reconhece injustiça, mas se resigna.</p>	<p>Indiferente, frio, rancoroso.</p>	<p>Sem apoio, filhos perdidos para o sistema.</p>	<p>Não encontrou proteção efetiva.</p>	<p>Tristeza, sensação de perda.</p>

Áster	Física, psicológica.	<p>Violência intensa na gravidez atual, perdeu guarda dos filhos. Expressa um profundo sofrimento emocional, manifestando pensamentos suicidas e uma sensação de desespero. Ela descreve ter sido agredida repetidamente pelo parceiro, que a humilha e a explora, e relata que, mesmo após a intervenção da polícia, não se sente protegida. Acabou de tentar contra a vida</p>	<p>Identifica gravidade, não se vê livre, vive com medo de morrer, mas ao mesmo tempo constantes ideias suicidas. Choro intenso “Eu apanhava direto, eu pedi socorro. Aí hoje eu não apanho mais, mas essa dor no meu peito não tá saindo”</p>	<p>Autoritário, ameaçador, manipulador, violento, mentiroso.</p>	<p>Rede comunitária ajuda.</p>	<p>Sistema “levou seus filhos”, a polícia não o prende.</p>	<p>Dor, tensão constante. Depressão profunda, ansiedade, ideação suicida.</p>
-------	----------------------	--	--	--	--------------------------------	---	---

Mélia	Física, psicológica, patrimonial.	O marido lhe transmitiu HIV devido às inúmeras traições que cometeu. Ela relata que mesmo assim quis resgatar o casamento, em nome da família...	Entende a violência e alugou uma casa para si. Teme o agressor, pois ele lhe diz conhecer milicianos e traficantes que iriam atrás dela.	Mentiroso, manipulador, violento,	Família se afastou por causa do marido.	Teme que seja verdade o que o marido fala sobre milícias.	Medo, insegurança, fragilidade, solidão.
-------	-----------------------------------	--	--	-----------------------------------	---	---	--

Alamanda	Física, psicológica, patrimonial.	Ameaçada, dependente financeiramente. Sofreu por 23 anos (desde os 12 anos). “Eu engravidéi com 16 anos, e foi quando começou a me bater muito. Eu tinha medo de me separar com uma criança pequena e sem terminar os estudos. não estive resguardo... eu tive que ter relação com ele 10 dias depois da minha filha, ter nascido”.	Entende agressão hoje, se vê dependente ainda, mas conseguiu sair de casa.	Controlador, extremamente violento, ciumento. Tudo de cara limpa. “Ele me acordava me jogando no chão dizendo que eu tinha amante, sendo que ele que me traía, eu não entendia aquilo. Aí voltava e ficava bem um tempo e depois fazia de novo. Outra vez ele discutindo comigo ele teve uma crise que se eu não voltasse para ele, que ele ia jogar o carro e ia morrer todo mundo”.	Rede familiar frágil, dependente.	Nunca buscou, pois temia pela filha.	Medo crônico. Depressão.
----------	-----------------------------------	---	--	--	-----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------

Léia	Psicológica, patrimonial	<p>Anos de violência patrimonial e moral.</p> <p>“Eu tô sofrendo agressão há muito tempo, mas eu não tive coragem de denunciar. Eu tenho medo dele, muito medo. Eu dependo dele, tenho dois filhos dele, só tem um de menor. Ele me mandou embora da casa disse que não tenho direito a nada, eu moro com ele há vinte e cinco anos. Agora ele me expulsou”</p>	<p>Naturalizou por anos, sente-se impotente. Choro intenso.</p>	<p>Monstro, amedrontador, violento, dominador, poderoso, Repete inúmeras vezes que tem medo dele. A agride quando o filho não está.</p>	<p>Sem respaldo familiar sólido.</p>	<p>Teme, pede para não ser identificada e pensa em desistir várias vezes, mas acredita que pode ajudar</p>	<p>Tristeza, desamparo, medo extremo.</p>
------	--------------------------	---	---	---	--------------------------------------	--	---

Alisso	Psicológica, patrimonial	<p>Sem rede, chora por não ter para onde ir. Ideiação suicida.</p> <p>Grávida.</p> <p>“Sem dizer que as vezes penso tirar a minha vida para falar a verdade, porque eu não estou aguentando mais” ele invade a minha casa de madrugada.</p>	<p>Reconhece violência, mas paralisada.</p> <p>“Eu sei me defender.</p> <p>Eu sei. Mas eu não sei defender de um monstro maior do que eu.</p> <p>Perdi emprego porque tive que sair de casa por causa dele”.</p>	<p>Agressivo, controlador, monstro enorme e violento,</p>	<p>Sozinha, chora pela falta de apoio. Em agressões passadas a vizinha a acolheu. A família a acolhe, mas não tem muitas condições de ajudar financeiramente.</p>	<p>Não acredita na proteção. É descredibilizada pela polícia.</p> <p>“Ele (policial) fala que eu sou sem vergonha porque eu aceito. Ele não sabe como que é a agressão para uma mulher. Ele não sabe a força que um homem tem mais do que uma mulher.”</p>	<p>Choro, indignação, depressão, medo.</p>
--------	--------------------------	---	--	---	---	--	--

Clícia e Zínia	Física, psicológica, patrimonial	<p>Mãe (alcoólatra) e filha ameaçadas de morte, pelo padrasto</p> <p>“Eu sou filha da vítima. Mas seria para nós duas, porque quando eu vou defender ela, ele invade minha casa pra me bater aqui dentro, porque ele bebe e acha que tem direito de entrar na minha casa. Minha filha se treme toda quando isso acontece”</p>	Vê agressor como ameaça letal.	<p>Agressivo, ameaça matar.</p> <p>“Quando eu cheguei lá em cima, ela estava caída em cima dos vidros, ele deu um soco no nariz dela e jogou uma poltrona em cima dela. Inclusive, eu tenho provas, vai fazer dois meses que ela tacou fogo na casa dela”.</p>	<p>Vivem apenas entre si, isoladas.</p> <p>Defende a mãe, mas apanha do padrasto. A mãe alcoólatra diz não ter forças para reagir.</p>	<p>Muito morosa, nunca atende em tempo</p>	<p>Pânico, medo latente.</p>
----------------	----------------------------------	---	--------------------------------	--	--	--	------------------------------

Prímula	Psicológica, patrimonial	Pouco fala, sinais de depressão e desesperança. Ex-marido deixou dívidas e manda áudios xingando. “Eu queria saber assim, tipo, xingamento, mandar tomar no rabo, falar um monte de coisa, é agressão? é violência né”	Pouco verbaliza, mas carrega tristeza profunda.	Figura opressora, confiante na impunidade e manipuladora.	Solidão.	Não menciona instituições.	Depressão silenciosa.
---------	--------------------------	---	---	---	----------	----------------------------	-----------------------

Régia	Física, psicológica	<p>Relata que o ex-companheiro começou a agredí-la há 2 anos. foi expulsa de casa com a filha TEA.</p> <p>“Desde a gravidez, ele ficava me traendo e me mostrando...ele me mostrava as traições, as coisas, para me provocar, para me magoar. Me chamava de gorda e ria dos meus defeitos”.</p>	<p>Percebe hoje as violências.</p> <p>“Ele fez com que o negócio que eu estava segurando caísse na minha cabeça.</p> <p>Quando eu estava grávida, ele me deu uma máquina de lavar, e me dava choque, eu não percebia isso. Puxou meu cabelo na rua”.</p>	<p>Autoritário, frio, dissimulado, violento, ameaçador.</p> <p>“Ele falava que eu podia me esconder em qualquer lugar, que ele me achava pelo meu CPF. Que se eu não ficasse com ele, eu também não ficava com ninguém, que ele ia me achar”.</p>	<p>Rede familiar parcial, mãe acolheu, mas precisa arrumar um lugar para ficar.</p>	<p>Demonstra desconhecimento sobre as instituições.</p>	<p>Frustração, alerta, abandono, desamparo.</p>
-------	---------------------	---	--	---	---	---	---

Dália	Física, sexual, psicológica, patrimonial	Relato extremo: estupro aos 13, casamento forçado. “Eu fui estuprada aos 13 anos de idade, por falta de informação, eu fui morar com o homem, certo? eu fui 26 anos espancada, maltratada, espancada pessoalmente”.	Percebe vida marcada por violências. Ela informa que mesmo 17 anos após a separação ele ainda a perturba e cobra vida sexual como se casados ainda fossem.	Predador, usa violência sistemática e simbólica.	Sem apoio desde a infância. Informa que mesmo com problemas mentais e interdição tem muitos “momentos bons” e pode falar a verdade.	Vitimização judicial profunda. A vítima relata que foi a delegacia “E fui jogada na rua pelos policiais, eles acham que sou doida... tenho medo deles”.	Dor profunda, culpa. Transtorno mental. Interditada.
-------	--	--	--	--	---	---	--

Fonte: dados do estudo, pela autora.

A análise dos relatos evidenciou a estreita ligação entre o sofrimento da violência e a degradação da saúde mental, com muitas mulheres lidando com transtornos emocionais severos como resultado de suas experiências. Elas compartilharam desabafos com a percepção clara da violência, com exceção de Prímla que não entendia os xingamentos como forma de violência nem os direitos que lhes são próprios, mas muitas se sentem aprisionadas, isoladas e sem apoio familiar ou institucional, o que agrava ainda mais sua situação.

São vítimas em condição de vulnerabilidade crítica vivenciada, cujo sofrimento se prolonga e se aprofunda devido à multiplicidade das violências sofridas e à ausência de suporte efetivo. Esses sentimentos reforçam imagens cristalizadas da dor, da impotência e da invisibilidade social, ancoradas em percepções tradicionais que as mantêm em posições de sujeição e silenciamento.

A figura do agressor, tal como percebida e expressada nos relatos, é ancorada em construções de masculinidade hegemônicas que tradicionalmente são associadas à autoridade, ao controle e à agressividade. A partir de Grossi (2004) e Silva & Souza (2013), compreendemos que a violência masculina é produto de um longo processo de socialização em que a agressividade é valorizada como atributo viril, cuja construção das masculinidades passa por rituais marcados por dor e sofrimento físico, criando uma cultura de insensibilidade e domínio.

Trata-se, portanto, de um processo de ancoragem que resgata conteúdos já familiarizados socialmente sobre o que é “ser homem” e os associa às experiências de violência vividas pelas mulheres (Jodelet, 2001; Moscovici, 2003).

Figura 4 – Nuvem de palavras que representam o agressor.



Fonte: dados do estudo pela autora, com auxílio da ferramenta Pro Word Cloud- Office.

Ao objetivar essas características no discurso, as vítimas tornam concreto e comunicável o sofrimento que vivenciam, ainda que muitas vezes de forma ambivalente. Essa ambivalência se expressa tanto no medo do agressor quanto na gratidão ou afetividade por ele, resultado de vínculos emocionais e da naturalização da subordinação de gênero (Connell, 1995; Saffioti, 2004; Souza; Sabini, 2015).

Assim, a objetivação do agressor em atributos como “agressivo”, “ameaçador”, “controlador” ou “autoritário” não apenas revela a intensidade da violência, mas também aponta para os limites simbólicos e subjetivos que dificultam o rompimento do ciclo.

4.3.4 Confluências entre os blocos

Ainda que os blocos temáticos tenham sido construídos com base na predominância de determinados componentes dos núcleos de sentido em cada conjunto de relatos — como o medo e a insegurança no Bloco 1, os dilemas e conflitos relacionais no Bloco 2, e as violências extremas e múltiplas no Bloco 3 — torna-se evidente que os relatos que compuseram tais núcleos não são exclusivos de um único bloco.

Ao longo da análise, percebeu-se que elementos como o sofrimento emocional, o controle sistemático do agressor sobre a vítima, o silenciamento institucional e familiar, bem como a ambivalência afetiva atravessam todos os relatos, independentemente do agrupamento temático. Essa recorrência aponta para a existência de uma estrutura comum

de significação da violência, ancorada em padrões hegemônicos de gênero e reafirmada nas experiências cotidianas das vítimas. Todo esse conjunto constitui a própria denúncia em si, que se mostra como a objetificação geral da interação entre os três blocos, perfazendo assim o perfil do que tem se apresentado como o relato de vítimas de violência doméstica, familiar e/ou íntima de afeto direcionado ao Ligue 180.

A divisão em blocos favoreceu uma leitura mais clara e aprofundada dos sentidos emergentes, sem comprometer a complexidade das experiências. Evidencia-se, assim, uma trama representacional densa, capaz de traduzir as diversas camadas da violência vivida por essas mulheres.

Assim, para além da categorização temática dos blocos, observou-se que os principais núcleos de sentido relacionados à experiência da violência doméstica, familiar e/ou íntima de afeto perpassam todos os relatos analisados com intensidades distintas. Essa graduação não representa ausência ou exclusividade, mas sim a centralidade que cada tema assume nos discursos das vítimas, revelando uma tessitura comum, mas com variações no modo como o sofrimento, o controle e o silenciamento são vividos e narrados.

Neste sentido, a Tabela a seguir sintetiza os seis componentes subtemáticos extraídos dos 31 relatos analisados à luz da Teoria das Representações Sociais (TRS) de Moscovici e Jodelet. Essas *tags* — Percepção da Violência, Percepção das Instituições, Formas e Experiências de Violência, Culpa e Responsabilidade Pessoal, Representação do Agressor e Fragilidade das Redes de Apoio — emergiram de um processo de categorização qualitativa que combinou análise lexical e identificação de ancoragens/subjetivações recorrentes.

Tabela 6 – Núcleos de sentidos: intensidades em cada bloco.

Componentes subtemáticos	Bloco 1	Bloco 2	Bloco 3
Percepção da violência	Muito alto	Alto	Alto
Percepção das instituições	Alto	Muito alto	Muito alto
Formas e experiências de violência	Médio	Alto	Muito alto
Culpa e responsabilidade pessoal	Muito alto	Alto	Médio
Representação do agressor	Alto	Alto	Muito alto
Fragilidade das redes de apoio	Médio	Muito alto	Alto

Fonte: dados do estudo, pela autora.

Observou-se que não há traços componentes do núcleo com baixa intensidade: todos os eixos temáticos identificados funcionam como filtros interpretativos da experiência vivida. As maiores frequências concentram-se nos subtemas “Percepção da Violência, Percepção das Instituições e Representação do Agressor”, revelando um esforço discursivo significativo por parte das denunciantes em qualificar a violência sofrida — em termos de formas, intensidade e impactos —, ser reconhecida por estar ou ter estado nessa situação de violência e em analisar criticamente a atuação (ou a omissão) dos serviços de atendimento.

Essas narrativas foram compreendidas, à luz da TRS, como processos de objetivação e ancoragem, nos quais as mulheres traduzem vivências subjetivas em elementos compartilháveis socialmente. Ao nomear, descrever e contextualizar a violência doméstica e institucional, essas mulheres constroem representações que vão além da denúncia específica sobre o agressor: revelam também a reprodução simbólica das desigualdades de gênero nas práticas institucionais (Jodelet, 2001; Moscovici, 2003).

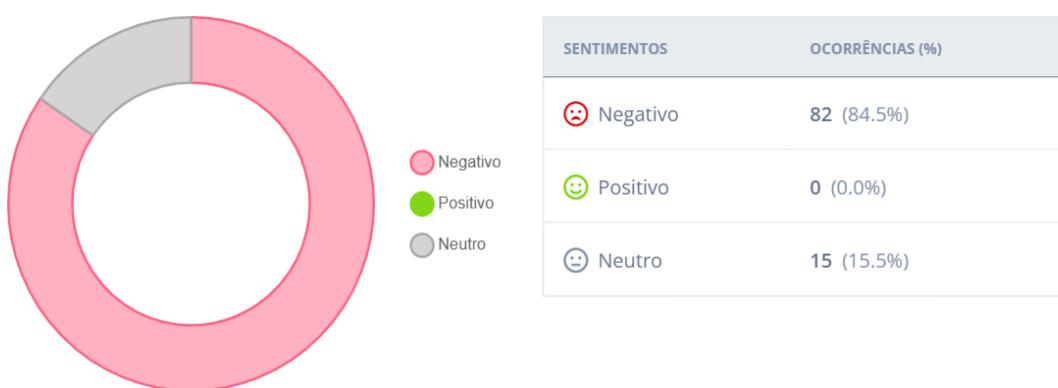
As críticas à omissão do Estado, expressadas nos relatos, reforçam o entendimento de que a violência de gênero não se restringe ao espaço privado, mas se perpetua por meio de violências institucionais e da negligência estatal, que produzem novas formas de silenciamento e revitimização (Bandeira, 2014). Concomitantemente, emerge nelas uma esperança no Ligue 180, ainda que seja um serviço oferecido pelo Estado brasileiro. Ou seja,

as mulheres depositam confiança nesse serviço, desejosas por ações efetivas de transformação da vida em que se encontram.

Em diversos relatos, nota-se uma preocupação recorrente quanto à disponibilidade de serviços da Rede de Atendimento nas localidades onde as vítimas residem. Muitas mulheres mencionaram a necessidade de percorrer longas distâncias para acessar órgãos como as Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAMs) ou fóruns, frequentemente sem recursos financeiros para custear o deslocamento. Nesse contexto, a oferta de transporte adequado torna-se um elemento crucial para garantir não apenas o acolhimento, mas também a efetividade do encaminhamento, sobretudo quando os serviços estão geograficamente distantes. Enfrentar trajetos extensos em transporte público, em situações de vulnerabilidade emocional, física e econômica, configura uma barreira significativa ao acesso à rede de proteção (Santos; Freitas, 2017).

Outro aspecto expressivo identificado nos relatos que compõem estes blocos refere-se ao predomínio esmagador de sentimentos negativos verbalizados pelas vítimas. Conforme demonstra a figura a seguir, 84,5% das ocorrências emocionais detectadas nas falas apresentaram tonalidade negativa, associadas a sensações de medo, culpa, tristeza, desespero, vergonha e solidão. Apenas 15,5% foram classificados como neutros, e não houve qualquer ocorrência de sentimento positivo.

Figura 5 – Prevalência de sentimentos expressos nos relatos



Fonte: dados do estudo, organizados por meio do software Requalify.ai

Esses afetos permeiam os relatos em diferentes níveis e são diretamente relacionados à descrição da violência sofrida, às motivações atribuídas ao agressor e às reações

institucionais que recebem. São expressões que condensam experiências traumáticas e produzem significados pessoais sobre o sofrimento e a desigualdade de gênero. Também revelam os limites emocionais e subjetivos impostos por uma estrutura que silencia, deslegitima e fragiliza suas identidades.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente dissertação analisou, à luz da Teoria das Representações Sociais, os relatos de mulheres vítimas de violência doméstica que recorreram ao canal Ligue 180. A pesquisa evidenciou que as narrativas dessas mulheres são marcadas por estratégias discursivas complexas, que mobilizam afetos, memórias e saberes situados para construir um relato legítimo, compreensível e politicamente potente. Ao nomearem a violência, denunciarem os agressores e descreverem os impactos psíquicos, familiares e institucionais da agressão, essas mulheres desafiam o silenciamento e a naturalização da violência de gênero.

Ao mesmo tempo, os relatos evidenciam as tensões que atravessam o processo de denúncia: o medo da retaliação, a vergonha, a culpa internalizada, e, sobretudo, a percepção de que as instituições que deveriam protegê-las muitas vezes reforçam o ciclo de violência. A omissão do Estado, a negligência das redes de apoio e a revitimização institucional aparecem como elementos centrais que limitam o acesso à justiça e fragilizam a dignidade.

Neste sentido, o Ligue 180 revelou-se um equipamento fundamental no enfrentamento à violência contra as mulheres, destacando-se como uma porta de entrada menos intimidadora, mais acolhedora e de mais fácil acesso em comparação a outros serviços da rede. Diante das críticas recorrentes às instituições formais e habituais de enfrentamento à violência contra as mulheres, a Central oferece um atendimento remoto, humanizado e especializado, qualificando as interações entre vítimas e atendentes, cujo diálogo é orientado conforme as particularidades de cada caso. No Ligue 180, as vítimas depositam grande esperança de receberem resposta adequada a suas vivências dolorosas.

Ainda que as atendentes sigam um roteiro de atendimento, sua atuação não se limita a ele. Durante a coleta de dados para formalização da denúncia, observa-se uma constante reafirmação da coragem da vítima em buscar ajuda, marcada por paciência, empatia e acolhimento:

“Você não está sozinha! Nós estamos aqui para te ajudar!”

“Você já deu o primeiro passo!”

“Tome um pouco de água para a senhora se acalmar, eu estarei aqui te esperando.”

“O que lhe aconteceu foi horrível, ninguém deveria sofrer assim.”

“Você está certa em nos procurar.”

“Ligue para o 190 agora, a senhora está correndo risco de vida...”

No entanto, há desafios importantes no processo de escuta e coleta de informações, bem como no acionamento da rede especializada a partir do encaminhamento das denúncias. Algumas perguntas previstas no roteiro, como “Qual a sua identidade de gênero?”, “Você faz parte de alguma comunidade?” ou “Qual sua orientação sexual?”, geram confusão entre as denunciantes. Muitas demonstraram dificuldade em distinguir os conceitos de identidade de gênero e orientação sexual, ou ainda entre pertencimento comunitário e religião, como ilustram os trechos a seguir:

Atendente: A orientação sexual é heterossexual?

Flora: Oi?

Atendente: A orientação sexual da senhora é heterossexual?

Flora: É feminino, mulher.

Atendente: Faz parte de alguma comunidade tradicional, como comunidade quilombola, caiçaras ou matriz africana, por exemplo?

Gardênia: Como? Sou cristã.

Esses exemplos evidenciam o descompasso entre a linguagem institucional — técnica — e o vocabulário cotidiano das usuárias do serviço. Neste sentido é importante considerar que, segundo os dados, tanto do Balanço do Ligue 180 (2023) e os do Painel de Dados do Ligue 180, quanto os desta pesquisa, a maioria das usuárias do serviço possuem educação formal incompleta, o que pode dificultar a compreensão das informações (Fischer, 2017). Ainda que o roteiro de atendimento busque garantir padronização e inclusão, a ausência, ou aplicação parcial, de linguagem simples pode gerar barreiras à comunicação, exigindo constante adaptação das atendentes e revisão dos protocolos para assegurar um acolhimento verdadeiramente efetivo. Nesse sentido, a capacitação piloto oferecida pelo TED também destacou esses pontos.

Observou-se, também, que durante a formalização da denúncia o resumo do relato era frequentemente modificado para se adequar aos padrões de linguagem técnica exigidos por órgãos de segurança e justiça, antes da reestruturação do Ligue 180 iniciada em 2023. Nesse processo, havia uma descaracterização da narração feita pela vítima, que resultava em um texto abstrato, técnico e desprovido de subjetividade — um discurso puramente formal. Perdia-se, assim, não apenas a singularidade da vivência, mas também informações relevantes que poderiam melhor qualificar a denúncia. Agora, a diretriz indicada pelo trabalho do TED é que o tratamento do relato para o seu encaminhamento às autoridades competentes o preserve ao máximo.

Como alerta Almeida (2022), a escuta estatal pode moldar e ressignificar o relato segundo critérios de veracidade institucional, operando sob a lógica de um poder que, conforme Foucault (1996), administra o saber e define os discursos legítimos. Garantir uma escuta verdadeiramente sensível e respeitosa implica, portanto, não apenas acolher a denúncia, mas preservar a experiência vivida em sua inteireza nos seus desdobramentos após o relato em si.

Cabe destacar que a coordenação do Ligue 180 no Ministério das Mulheres tem se dedicado a firmar termos de cooperação com as unidades da federação para, exatamente, facilitar a comunicação do Ligue 180 com as redes estaduais, municipais e distrital de atendimento especializado. A articulação bem-feita com os serviços na ponta, que receberão as denúncias, é fundamental para efetivar o enfrentamento à violência de gênero contra as mulheres.

Este trabalho buscou contribuir para o campo dos estudos sobre violência de gênero ao valorizar as vozes das mulheres que denunciam, reconhecendo nelas uma potência epistêmica e política. Evidencia-se, a partir disso, que apesar dos avanços em direitos, a necessidade de políticas públicas que articulem proteção, acolhimento e acesso real a esses direitos — com práticas institucionais que não apenas ouçam, mas validem suas vivências.

A pluralidade de violências exposta nos relatos — física, psicológica, patrimonial, moral, sexual e institucional — reforça a natureza estrutural e sistêmica da violência doméstica, que não se resolve unicamente com medidas penais ou isoladas. Sua complexidade demanda respostas intersetoriais e territorializadas, orientadas por um olhar sensível às múltiplas camadas do sofrimento feminino.

Nesse processo, a escuta institucional torna-se uma ferramenta crucial: mais do que uma etapa procedural, ela representa um espaço de reconstrução simbólica e de resgate da dignidade. Ao serem ouvidas com respeito e empatia, essas mulheres interrompem silenciamentos impostos por estruturas de poder e abrem caminho para novos sentidos sobre si mesmas.

O estudo também evidenciou a urgência de um sistema de segurança pública e de justiça verdadeiramente comprometido com a proteção das vítimas, superando práticas revitimizantes e garantindo uma atuação eficaz e acolhedora. O acesso à justiça e à proteção estatal precisa ser desburocratizado, humanizado e, acima de tudo, garantido.

Por fim, as narrativas analisadas revelam ancoragens sociais relacionadas ao gênero, à maternidade e ao trabalho — elementos que moldam a forma como as vítimas constroem significado para suas vivências e dimensionam a gravidade da violência sofrida. Esses marcadores revelam tanto as raízes da opressão quanto os caminhos possíveis de emancipação e resistência.

6. REFERÊNCIAS

AGÊNCIA GOV. Governo lança Painel Ligue 180 que lista serviços para mulheres vítimas de violência no Brasil. **Agência Gov.**, 08/02/2024. Disponível em: <<https://agenciagov.ebc.com.br>>. Acesso em: 25 out. 2024.

ALMEIDA, Tânia Mara Campos de. Violação religiosa à cidadania das mulheres em situação de violência. In: Karina Andrea Bidaseca ; Marta Sierra. (Org.). *El amor como una poética de la relación : discusiones feministas y artivismos descoloniales*. 1ed. Buenos Aires: CLACSO; El mismo, 2022, v. 1, p. 329-346.

ALVES, Beatriz Pereira; DE LUCENA, Kerle Dayana Tavares. Violência doméstica: o pedido de ajuda e as fragilidades da rede de proteção. **Observatorio de la Economía Latinoamericana**, v. 23, n. 4, p. e9708-e9708, 2025. <https://ojs.observatoriolatinoamericano.com/ojs/index.php/olel/article/view/9708/6133>

BANDEIRA, Lourdes Maria. **A construção da política de enfrentamento à violência contra a mulher no Brasil**: uma análise crítica. Brasília: EdUnB, 2014.

BANDEIRA, Lourdes Maria. Gênero e violência: o que o Estado tem a ver com isso? **Revista Brasileira de Política Internacional**, v. 60, n. 1, 2017.

BANDEIRA, Lourdes Maria. Violência de gênero: a construção de um campo teórico e de investigação. **Sociedade e Estado**, v. 29, n. 2, 2014.

BANDEIRA, Lourdes Maria; ALMEIDA, Tânia Mara Campos de. Desafios das políticas e ações em saúde diante da violência contra as mulheres. **SER Social**, v. 10, n. 22, 2008.

BARSTED, Leila de Andrade Linhares. Em busca do tempo perdido: mulher e políticas públicas no Brasil 1983-1993. **Revista Estudos Feministas**, v. 2, 1994.

BBC. Violência doméstica: 5 obstáculos que mulheres enfrentam para denunciar. **BBC News Brasil**, São Paulo, 2015. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/12/151209_obstaculos_violencia_mulher_rm>. Acesso em 15 out. 2024.

BOIRA, Santiago; CARBAJOSA, Pablo; MÉNDEZ, Raquel. Medo, Conformidade e Silêncio: Violência em Relações Íntimas no Equador Rural. **Intervenção Psicossocial**, v. 25, n. 1, pp. 9-17, 2016. Acesso em: 28 ago. 25.

BRASIL. **Lei Maria da Penha**: avanços e desafios. Brasília: Secretaria Nacional de Políticas para as Mulheres, 2020.

BRASIL. Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília, DF: **Presidência da República**, 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm.

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Brasília, **Diário Oficial da União**, 08/08/2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm>. Acesso em: 27 out. 2024.

BRASIL. Ligue 180 recebeu 1.558 ligações por dia em 2023. Brasília, **Ministério das Mulheres**. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2024/fevereiro/ligue-180-recebeu-1-558-ligacoes-por-dia-em-2023>. Acesso em: 14 abr. 2025.

BRASIL. Ligue 180 registra mais de 74 mil denúncias de violência contra mulheres nos primeiros 10 meses de 2023. Brasília, **Ministério das Mulheres**, 2024. Disponível em: <<https://www.gov.br>>. Acesso em: 25 out. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Atenção Integral para Mulheres e Adolescentes em Situação de Violência Doméstica e Sexual**: matriz pedagógica para formação em redes. Brasília, 2009.

BRASIL. **Painel de Dados Ligue 180**. Brasília, Ministério das Mulheres. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/ligue180/painel-de-dados>. Acesso em: 28 ago. 2025.

BUTLER, Judith. **Problemas de gênero**: feminismo e subversão da identidade. Campinas: EdUnicamp, 2003.

CAMARGO, Brígido *et al* . O ato da denúncia da violência sobre a mulher. **Revista de Ciências Humanas**, v. 7, n. 10, 1991. Disponível em: <http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-15741991000300005&lng=pt&tlang=pt>. Acesso em: 13 dez. 2024.

CAMPOS, Carmen Hein de. Criminologia feminista: teoria feminista e crítica às criminologias. **Rio de Janeiro: Lumen Juris**, v. 5, p. 48, 2017.

CAMPOS, Carmen Hein de. Desafios na implementação da Lei Maria da Penha. **Revista Direito GV**, v. 11, p. 391-406, 2015.

CAMPOS, Carmen Hein. Lei 9.099/95: reprivatização do conflito doméstico. **Revista da AJURIS**, v. 27, n. 83, 2001.

CASTILHO, Ela Wiecko Volkmer. **A Lei Maria da Penha e as Políticas Públicas**. São Paulo: Secretaria da Segurança Pública do Estado de São Paulo, 2014. Disponível em:

<<http://www.ssp.rs.gov.br/a-lei-maria-da-penha-e-as-politicas-publicas>>. Acesso em: 19 jan. 2025.

CAVALCANTI, Eliane Cristina Tenório; OLIVEIRA, Rosane Cristina de. Políticas públicas de combate à violência de gênero: a rede de enfrentamento à violência contra as mulheres. **Revista de Pesquisa Interdisciplinar**, v. 2, n. 2, 2017.

COLLINS, Patricia Hill. **Pensamento feminista negro**: conhecimento, consciência e a política do empoderamento. São Paulo: Boitempo, 2019.

CONNELL, R. W. **Masculinities**. Berkeley: University of California Press, 1995.

DURKHEIM, Émile. **As Regras do Método Sociológico**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

DUTTON, Donald G.; GOLANT, Susan K. **The batterer: A psychological profile**. Basic Books, 2008.

FISCHER, Heloísa. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania**. Rio de Janeiro, 2017.

FONSECA, Denire Holanda; RIBEIRO, Cristiane Galvão; LEAL, Noêmia Soares Barbosa. Violência doméstica contra a mulher: realidades e representações sociais. **Psicologia & Sociedade**, v. 24, n. 2, 2012.

FONSECA, João José. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Fortaleza: EdUFC, 2002. Disponível em: <<http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2012-1/1SF/Sandra/apostilaMetodologia.pdf>> Acesso em: 28 nov. 2024.

FONSECA, Márcio Alves da. **Michel Foucault e a constituição do sujeito**. São Paulo: EDUC, 2003.

FONTANELLA, B. J. B., RICAS, J., TURATO, E. R. (2008) Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 24, n. 1, 17-27.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA (FBSP). **18º Anuário Brasileiro de Segurança Pública – 2024**. São Paulo: FBSP, 2024. Disponível em: <<https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2024/07/anuario-2024.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2025.

FOUCAULT, Michel. **A ordem do discurso**: aula inaugural no Collège de France, pronunciada em 2 de dezembro de 1970. São Paulo: Loyola, 1996.

FREITAG, Raquel Meister Ko. Amostras sociolinguísticas: probabilísticas ou por conveniência? Sociolinguistic samples: random or convenience?. **Revista de estudos da linguagem**, v. 26, n. 2, p. 667-686, 2018.

GOMES, Iracema Costa Ribeiro et al. Representações sociais de mulheres sobre a violência doméstica. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, v. 11, 2021.

GONZALEZ, Lélia. **Por um Feminismo Afro-Latino-Americano**: Ensaios, Intervenções e Diálogos. Rio Janeiro: Zahar, 2020.

GROSSI, M. P. **Masculinidades: Uma revisão teórica**. Revista Antropologia em Primeira Mão, Florianópolis, p. 4-37, 2004.

GUARESCHI, Pedrinho. **Representações sociais e poder**: a construção de relações assimétricas. São Paulo: Editora X, 2000.

HANISCH, Carol. The Personal Is Political. In: SHULAMITH, Firestone; KOEDT, Anne (Orgs.). **Notes from the Second Year**: Women's Liberation. New York: Radical Feminism, 1970.

HONNEF, Fernanda et al. Representações sociais da violência doméstica em cenários rurais para mulheres e homens. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 30, n. 4, 2017.

IFRAIM, Maria Carolina. Guia completo com perguntas e respostas sobre a Lei Maria da Penha. **JusBrasil**, 2020. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 27 out. 2024.

JODELET, Denise et al. As representações sociais. **Rio de Janeiro: Eduerj**, p. 17-44, 2001.

MANITA, Celina; RIBEIRO, Catarina; PEIXOTO, Carlos. **Violência doméstica: compreender para intervir**: Guia de boas práticas para profissionais de saúde. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, 2009.

MARTINEAU, Harriet. **How to Observe Morals and Manners**. London: Charles Knight, 1838.

MARTINS, Ana Paula Antunes. Políticas Públicas de Enfrentamento à Violência Contra Mulheres e Meninas no Brasil Recente: análise dos movimentos feministas no processo de afirmação de direitos. **Periódico do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Gênero e Direito Centro de Ciências Jurídicas-Universidade Federal da Paraíba**, v. 7, 2018.

MARTINS, L. F.; SOUZA, F. R.; FREITAS, J. M. **requalify.ai**. Versão 0.1. 2024. Disponível em: <https://requalify.ai>. Acesso em: 15 Jul. 2025.

MIGALHAS. “Foi uma conquista”, diz delegada responsável pela primeira delegacia ... Redação. Migalhas, Brasil, 2019. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/quentes/308147/foi-uma-conquista---diz-delegada-responsavel-pela-primeira-delegacia-da-mulher-criada-no-pais>>. Acesso: 24 out. 2024

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Amostragem e saturação em pesquisa qualitativa: consensos e controvérsias. **Revista Pesquisa Qualitativa**, [S. l.], v. 5, n. 7, p. 1–12, 2017. Disponível em: <https://editora.sepq.org.br/rpq/article/view/82>. Acesso em: 14 abr. 2025.

MONTEIRO, Maria da Conceição N.; CABRAL, Mara Aparecida Alves; JODELET, Denise. As representações sociais da violência doméstica: uma abordagem preventiva. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 4, p. 161-170, 1999.

MOSCOVICI, Serge. Ideias e seu desenvolvimento: um diálogo entre Serge Moscovici e Ivana Marková. **Representações sociais: investigações em psicologia social**, p. 305-387, 2003.

MOSCOVICI, S. **Representações sociais: investigação em psicologia social**. Petrópolis: Vozes, 2003.

NUNES, M. T.; HITA, M. G. Análise das decisões do Superior Tribunal de Justiça nos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher. In: SARDENBERG, C. M. B.; TAVARES, M. S. (org.). **Violência de gênero contra mulheres: suas diferentes faces e estratégias de enfrentamento e monitoramento**. Salvador: EDUFBA, 2016. p. 69–91. (Bahianas Collection, v. 19). ISBN 978-85-232-2016-7.

OLIVEIRA, Carolina Mesquita; MOREIRA, Maria Ignez. Os sentidos produzidos para a violência contra as mulheres a partir da perspectiva dos profissionais da delegacia especializada de atendimento à mulher de Betim-MG. **Psicologia em Revista**, v. 22, n. 3, p. 729-748, 2016.

OLIVEIRA, E. M. et al. Atendimento às mulheres vítimas de violência sexual: um estudo qualitativo. **Saúde Pública**, v. 39, n. 3, 2005.

OPAS - Organização Pan-Americana de Saúde. **Iniciativa Regional de Dados Básicos em Salud**. Disponível em:<<http://www.paho.org/Spanish/SHA/coredata/tabulator/newTabulator.htm>>. Acessado em 18 ago. 2025

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Relatório mundial sobre violência e saúde**. Genebra: OMS, 2002. Disponível em: <https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/>. Acesso em: 23 ago. 2025.

PATEMAN, Carole. **O Contrato Sexual**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1993.

PIRES, A. P. (2008). **Amostragem e pesquisa qualitativa**: ensaio teórico e metodológico. In Vários Autores. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis: Vozes.

PORTO, Maria Stela Grossi. A violência, entre práticas e representações sociais: uma trajetória de pesquisa. **Sociedade e Estado**, v. 30, n. 1, p. 19-37, 2015.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Rede de Atendimento à Mulher**. Disponível em: https://prefeitura.sp.gov.br/web/direitos_humanos/w/mulheres/rede_de_atendimento/209654. Acesso em: 02 set. 2025.

PYTHON SOFTWARE FOUNDATION. *python-docx 1.1.0*. Disponível em: <https://python-docx.readthedocs.io/en/latest/>. Acesso em: 24 jun. 2025.

RIBEIRO, C. G. & COUTINHO, M. L. L. Representações sociais de mulheres vítimas de violência doméstica na cidade de João Pessoa-PB. **Psicologia e Saúde**, v. 3, n. 1, 2011.

RIBEIRO, Cristiane Galvão. **Representações sociais da violência doméstica: qualidade de vida e resiliência entre mulheres vítimas e não vítimas**. Tese (Doutorado em Psicologia Social) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.

RIOS, Flavia. A cidadania imaginada pelas mulheres afro-brasileiras: da ditadura militar à democracia. In: BLAY, Eva; AVELAR, Lucia (Orgs.). **50 anos de feminismo**: Argentina, Brasil e Chile. v. 1. São Paulo: Edusp, 2017. p. 227-253.

SAFFIOTI, Heleith. **Gênero, patriarcado e violência**. São Paulo: Expressão Popular, 2015.

SAFFIOTI, Heleith. **O Poder do Macho**. São Paulo: Moderna, 1999.

SAGOT, Montserrat (2000). Ruta **Crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina (Estudios de caso de diez países)**. Mexico DF: Programa mujer, salud y desarrollo. Organización Panamericana de La Salud.

SANTOS, Walquiria Jesusmara dos; FREITAS, Maria Imaculada de Fátima. Fragilidades e potencialidades da rede de atendimento às mulheres em situação de violência por parceiro íntimo. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 21, p. 1-8, 2017.

SEGATO, Rita Laura. **As estruturas elementares da violência**. São Paulo: Prometeu, 2003.

SEGATO, Rita Laura. Gênero e colonialidade: em busca de chaves de leitura e de um vocabulário estratégico descolonial. **E-cadernos ces**, n. 18, 2012.

SEGATO, Rita Laura. *La escritura en el cuerpo de las mujeres asesinadas en Ciudad Juárez*. Buenos Aires: Tinta Limón, 2013.

SEGATO, Rita Laura. Que cada povo teça os fios da sua história: o pluralismo jurídico em diálogo didático com legisladores. **Direito.UnB - Revista de Direito da Universidade de Brasília**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 65–92, 2014. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistadedyreitounb/article/view/24623>.

SHRADER, E.; SAGOT, M. Domestic violence: women's way out. Washington, DC: Pan American Health Organization, 2000. **Occasional Publication**, v. 2, 2000.

SIKSTRÖM, Sverker; DAHL, Mats. How bad is bad? Perceptual differences in the communication of severity in intimate partner violence. **Humanities and Social Sciences Communications**, v. 10, n. 89, 2023. DOI: 10.1057/s41599-023-01578-1. Disponível em: <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01578-1>. Acesso em: 10 ago. 2025.

SILVA, Caio Andrêo; SOUZA, Leonardo Lemos. **Seminário Internacional Fazendo Gênero**. 10 (Anais Eletrônicos), Florianópolis, 2013. ISSN 2179-510X.

SOUTO, Cláudia Maria, BRAGA, Violante Augusta. Experiências de vida conjugal: posicionamento da mulher. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 62, n. 5, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v62n5/03.pdf>> Acesso em: 12 dez. 2024.

SOUZA, Tatiana Machiavelli Carmo; SABINI, Kelen. Mas o que é o amor? Representações sociais em mulheres em contexto de violência doméstica. **Perspectivas em psicologia**, v. 19, n. 1, 2015.

VARELA, Denise Medeiros. A violência contra a mulher. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 8, n. 2, 1988. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1414-98931988000200010>>. Acesso em: 14 dez. 2024.

VIEIRA, Pâmela Rocha; GARCIA, Leila Posenato; MACIEL, Ethel Leonor Noia. Isolamento social e aumento da violência doméstica: o que isso nos revela?. **Revista brasileira de epidemiologia**, v. 23, p. e200033, 2020.

VILLELA, W. Mulher, violência e AIDS: explorando interfaces. In A. Nilo (Org.), **Mulher, violência e AIDS**. Recife: Gestos, 2008.

WALKER, Lenore. **The Battered Woman**. New York: Harper and Row, 1979.

WANDERLEY, Mariangela Belfiore; MARTINELLI, Maria Lúcia; DA PAZ, Rosangela Dias O. Intersetorialidade nas políticas públicas. **Serviço Social & Sociedade**, p. 7-13, 2020.

ZANELLO, Valeska. A prateleira do amor: sobre mulheres, homens e relações. **Editora Appris**, 2023.

ANEXO – I – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

1. Contexto Geral

- **Dados Gerais da Denúncia:**

- Local e data da gravação (se disponível).
- Identificação do perfil da vítima (idade, gênero, contexto socioeconômico – se informado).
- Descrição sucinta da situação relatada (Formas de violência, relação com o agressor).

2. Percepção da Violência pela Vítima

- **Perguntas de Observação:**

- Como a vítima descreve a violência sofrida?
- Quais palavras ou expressões ela utiliza para caracterizar a agressão (ex.: "é normal", "ele perdeu o controle", "ele sempre faz isso")?
- Existem sinais de internalização de culpabilização (ex.: "talvez eu tenha provocado")?
- Como a vítima define ou percebe a violência doméstica?
- Normalização ou Rejeição: A violência é percebida como algo rotineiro ou inaceitável?
- Há o ciclo da violência?

3. Percepção do Agressor

- **Perguntas de Observação:**

- Como a vítima se refere ao agressor (ex.: "pai dos meus filhos", "ele é bom, mas...")?
- Há justificativas para o comportamento do agressor (ex.: "ele estava estressado", "ele bebe")?
- O agressor é descrito de forma negativa, positiva ou ambígua?

- Existem indícios de dominação, controle ou dependência emocional?

4. Percepção do Ambiente e da Família

- Perguntas de Observação:

- A família ou o ambiente social é mencionado como suporte ou como reforço da violência?
- Há referências a expectativas sociais ou culturais relacionadas ao papel da mulher?

5. Percepção das Instituições

- Perguntas de Observação:

- A vítima menciona o papel das instituições (polícia, assistência social, justiça)?
- Há críticas ou elogios à atuação do Estado (ex.: "não adianta denunciar", "finalmente alguém me ouviu")?
- Quais sentimentos a vítima expressa em relação às políticas públicas existentes?

6. Percepção de aspectos emocionais e, ou, psicológicos

- Perguntas de Observação:

- Quais emoções são expressas durante o relato (medo, raiva, desesperança, esperança)?
 - Há indícios de trauma ou de resiliência?
-