UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

DENÚNCIAS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO CONTRA MULHERES POR CANAIS TELEFÔNICOS E VIRTUAIS

Autora: Bruna da Silva Ramos

Brasília
Dezembro de 2025

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

DENÚNCIAS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO CONTRA MULHERES POR CANAIS TELEFÔNICOS E VIRTUAIS

Autora: Bruna da Silva Ramos

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

Brasília
Dezembro de 2025

Para a minha mãe, Sol. Por ser a minha primeira e maior inspiração de vida. Me incentivando e, com palavras de apoio, me dando forças para continuar.
Foi a sua ajuda, exemplo e amor que me fizeram prosseguir e que hoje me permitem celebrar a conclusão deste ciclo.
Para a senhora, com todo o meu amor e gratidão.

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, a Prof.ª Dr.ª Tânia Mara Campos de Almeida. Agradeço profundamente pela sua paciência, atenção e disponibilidade. Sua sabedoria e orientação foram o farol que me guiou, transformando todos os desafios em aprendizado. À minha amada mãe, Sol. Meu agradecimento mais especial. Seu ato de amor e sacrifício logo após o nascimento da minha filha, parando toda a sua vida para cuidar da Luna e para que eu continuasse estudando, foi o alicerce fundamental desta conquista. Você é minha maior inspiração.

À minha doce, Luna. Você é a minha motivação diária. Mesmo nas minhas ausências por causa dos estudos, você sempre me recebe com o abraço mais gostoso do mundo. Você me lembra por que tudo vale a pena. Ao meu pai de coração, Moises. Agradeço por ter sido a figura paterna em minha vida, oferecendo apoio, carinho e a segurança constante que me permitiu seguir adiante. Aos meus amigos queridos, Sara e Marcos. Agradeço por estarem sempre lá nos momentos de dúvida e exaustão, oferecendo o apoio moral e a amizade verdadeira que reacenderam minha esperança.

Ao meu companheiro, Paulo. Do seu jeito discreto e reservado, você sempre esteve ao meu lado, oferecendo a retaguarda e o suporte necessário que foram cruciais para que eu pudesse me dedicar ao TCC e concluir este ciclo. À minha psicóloga, Diovanna. Sua escuta atenta e profissionalismo foram uma base forte e um porto seguro ao longo de todos esses anos de graduação, sendo essencial para a minha saúde mental e resiliência.

Por fim, e com profundo respeito, agradeço a todas as mulheres que participaram da pesquisa, seja por questionário ou entrevista. Sua coragem e generosidade em compartilhar suas experiências deram voz e um valor inestimável a este trabalho. A vocês, minha eterna gratidão.

RESUMO

O presente estudo investiga a experiência de mulheres que utilizaram canais remotos para denunciar situações de violência de gênero, analisando a qualidade do acolhimento institucional e suas implicações sociais. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa exploratória, conduzida através de questionários online e entrevistas semiestruturadas, que buscou compreender as percepções das vítimas quanto à eficácia e humanização do atendimento recebido. Os resultados indicam que, embora os meios digitais e telefônicos ampliem o acesso à denúncia ao eliminarem a necessidade de deslocamento físico, persistem desafios estruturais significativos relacionados à impessoalidade e à falta de empatia. A análise revelou uma discrepância entre a orientação técnica fornecida, que parece ser ofertada aos serviços, e o acolhimento emocional necessário, evidenciando que a fragilidade no suporte pode reproduzir violências simbólicas e desestimular a continuidade da denúncia. Embora com poucos relatos a respeito da questão proposta, conclui-se que o acolhimento deve ser reestruturado como um processo integral e contínuo, fundamental para romper com as dinâmicas de desigualdade que ainda atravessam as instituições de atendimento e o primeiro passo para a proteção.

Palavras-chave: Violência de Gênero Contra Mulheres; Acolhimento; Denúncia; Canais Remotos.

LISTA DE ABREVIAÇÕES

CNDM – Conselho Nacional dos Direitos da Mulher

DEAM – Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher

ONU Mulheres – Entidade das Nações Unidas para a Igualdade de Gênero e o Empoderamento das Mulheres

SPM/PR – Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República

TCC – Trabalho de Conclusão de Curso

UnB – Universidade de Brasília

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO ……..…..8

1.1 Violência de gênero no Brasil: aspectos sociais e históricos …….……..….10

1.2 Estrutura patriarcal e desigualdade de gênero ……..……11

1.3. Políticas públicas, marcos legais e avanços institucionais no enfrentamento da violência contra a mulher no Brasil …….....……11

1.4 A importância do acolhimento na rede de proteção ……..……...13

1.5 Canais telefônicos e virtuais de denúncia ……..……13

1.6 Problema de pesquisa ……..……14

1.7 Objetivo geral ……..……15

1.8 Objetivos específicos ……..……...15

1.9 Justificativa ……..……15

1.10 Estrutura do Trabalho de Conclusão de Curso ……..……16

2. VIOLÊNCIA DE GÊNERO: FUNDAMENTOS ESTRUTURAIS E O SISTEMA PATRIARCAL ……..……..17

2.1 Mecanismos de sustentação da dominação: econômica, afetiva e simbólica.....…….18

2.2 A Violência simbólica e a naturalização do poder …… 18

2.3 Violência institucional e revitimização …… 19

2.4 O acolhimento e a escuta qualificada como estratégias de enfrentamento..19

2.5 Canais de denúncia: Ligue 180 e meios digitais …… 20

3. METODOLOGIA …… 21

3.1 Abordagem da pesquisa ……..…… 21

3.2 Participantes: mulheres maiores de 18 anos que denunciaram por canais remotos…… 21

3.3 Critérios de inclusão: denúncias realizadas por telefone ou ambiente virtual…… 22

3.4 Recrutamento: redes sociais e links compartilhados …….. 22

3.5 Instrumentos de coleta de dados ……..…….. 22

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS ……...23

4.1 Apresentação dos relatos ……25

4.1.1 Relato da participante 1 (Ligue 180) ……...25

4.1.2 Relato da participante 2 (Disque 190) ……..28

4.2 Análise e discussão dos resultados …… 31

4.2.1 A escuta qualificada como ferramenta de fortalecimento (O Caso do Ligue 180) …… 32

4.2.2 A violência institucional e o desamparo (O Caso do Disque 190) ……. 33

4.3 Quadro comparativo das experiências 33

4.4 Síntese Teórica: A oscilação entre o acolhimento e a violência simbólica. 34

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS …… 35

6. REFERÊNCIAS ……... 37

ANEXO I – QUESTIONÁRIO APLICADO (GOOGLE FORMS) …… 39

ANEXO II – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA …… 42

1. INTRODUÇÃO

A violência de gênero constitui uma das mais graves violações dos direitos humanos e representa um fenômeno estrutural, historicamente construído e socialmente reproduzido. No contexto brasileiro, manifesta-se por meio de múltiplas formas, física, psicológica, sexual, moral e patrimonial tendo como principal alvo as mulheres, em decorrência das assimetrias de poder que estruturam as relações de gênero.

A socióloga brasileira, Heleieth Saffioti (2015) destaca que a violência de gênero não é um evento isolado, mas parte de um sistema patriarcal que naturaliza a dominação masculina e a subalternização feminina, validando práticas de controle sobre o corpo, a vida e as decisões das mulheres. Esse sistema opera de forma contínua através de mecanismos de legitimação cultural e institucional, que reforçam e continuam com as desigualdades históricas.

A partir da promulgação da Lei nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha) (Brasil, 2006), o Estado brasileiro consolidou avanços normativos no enfrentamento à violência contra a mulher, instituindo medidas protetivas, orientações para políticas públicas e responsabilidades para os entes federativos. Leis posteriores, como a Lei nº 13.104/2015 (Brasil, 2015), que tipifica o feminicídio, e a Lei nº 14.188/2021 (Brasil, 2021), que estabelece o Programa Sinal Vermelho, ampliaram a visibilidade jurídica e políticas públicas para o enfrentamento da violência de gênero sofrida por sua grande maioria mulheres.

Todavia, apesar dos progressos legislativos, persiste o desafio da efetividade dos serviços de proteção e, sobretudo, da qualidade do acolhimento oferecido às vítimas. A legislação, isoladamente, não garante que a mulher se sinta amparada, o acolhimento inicial permanece como ponto crítico da trajetória de enfrentamento. O acolhimento, considerado etapa estratégica da rede de proteção, constitui o primeiro contato da vítima com os serviços de apoio e pode determinar sua continuidade na busca por ajuda.

Quando esse processo falha, há risco de revitimização, culpabilização ou silenciamento, fatores que desestimulam novas buscas por auxílio. Um acolhimento sensível e não julgador pode fortalecer a autonomia da mulher, ampliando sua capacidade de romper o ciclo da violência. Nesse cenário, as contribuições de Pierre Bourdieu (2012) tornam-se fundamentais para compreender como a violência

simbólica opera nas instituições de atendimento.

Segundo o autor, a violência simbólica se manifesta por meio de práticas naturalizadas e imperceptíveis que legitimam hierarquias de gênero, influenciando tanto o comportamento das profissionais quanto às percepções das vítimas.

Assim, atendimentos marcados por frieza, burocratização excessiva, descrédito do relato ou generalização de experiências são efeitos de relações de poder internalizadas, que reproduzem a dominação masculina mesmo em espaços destinados à proteção da mulher.

Esses elementos ajudam a explicar por que muitas vítimas relatam acolhimento insuficiente, distanciamento emocional ou falta de sensibilidade nos serviços de denúncia. Com o avanço tecnológico, ampliaram-se os meios de denúncia e assistência às vítimas, especialmente com a implementação de canais telefônicos e virtuais, aplicativos governamentais e ouvidorias digitais.

Esses instrumentos oferecem atendimento remoto, sigiloso e acessível, o que se tornou particularmente relevante durante a pandemia de COVID-19, período em que o isolamento social intensificou casos de violência doméstica e comprometeu o acesso presencial aos serviços de apoio (ONU Mulheres, 2020).

Apesar disso, a eficácia desses canais depende não apenas da disponibilidade, mas da qualidade do acolhimento ofertado, da preparação das profissionais e da sensibilidade institucional na condução das denúncias.

A avaliação da experiência das usuárias surge como elemento indispensável para aprimorar políticas públicas e identificar lacunas na rede de enfrentamento. A percepção das mulheres sobre o atendimento recebido constitui fonte essencial de diagnóstico institucional, permitindo compreender fragilidades, melhorar fluxos de atendimento e garantir práticas mais humanizadas.

Nesse sentido, estudos qualitativos que valorizam a voz das vítimas tornam-se fundamentais para revelar como o acolhimento é vivido, interpretado e sentido por aquelas que buscam ajuda. A centralidade da experiência da mulher e a análise dos discursos nos canais como o Ligue 180 já foram evidenciadas em pesquisas recentes por Cristiane Olívia do Nascimento (2025).

Diante desse contexto, este estudo tem como objetivo compreender o acolhimento recebido por mulheres que denunciaram a violência de gênero por canais telefônicos e virtuais, analisando sua percepção sobre o atendimento, as emoções desencadeadas após a denúncia, o sentimento de serem acreditadas e acolhidas, e

o reconhecimento do serviço como eficaz e humanizado. Espera-se, assim, contribuir para o aprimoramento das práticas de acolhimento e para o fortalecimento das políticas públicas, reforçando a importância de uma abordagem centrada na dignidade, na escuta sensível e no respeito às vítimas.

1.1 Violência de gênero no Brasil: aspectos sociais e históricos

Enquanto violação sistemática dos direitos humanos, a violência de gênero contra as mulheres afirma-se como um fenômeno estrutural intrinsecamente ligado à história e às dinâmicas sociais do Brasil. Essa violência é reconhecida juridicamente sob diferentes formas: física, sexual, psicológica, moral e patrimonial, e encontra raízes profundas em processos históricos que consolidaram desigualdades entre homens e mulheres.

Ao longo da trajetória social brasileira, a subordinação feminina foi sustentada por práticas, instituições e discursos que perpetuaram a autoridade masculina no âmbito familiar, jurídico, religioso e cultural, contribuindo para a naturalização da violência como instrumento de controle sobre o corpo, a autonomia e a subjetividade das mulheres. Nesse sentido, compreender a violência de gênero contra as mulheres, requer ultrapassar explicações centradas no indivíduo e reconhecê-la como expressão de uma ordem simbólica que organiza e estrutura as relações sociais.

O sociólogo francês Pierre Bourdieu (2012), ao discutir o conceito de dominação masculina, destaca que as desigualdades entre homens e mulheres são construídas, produzidas e reproduzidas por meio de mecanismos simbólicos profundamente enraizados no *habitus* social. Esses mecanismos, muitas vezes invisíveis, garantem a legitimação da autoridade masculina e transformam relações historicamente construídas em “naturais”, reforçando a ideia de que a posição subordinada das mulheres seria algo dado e não resultado de processos sociais.

Assim, a violência de gênero contra as mulheres não se origina de comportamentos individuais isolados, mas surge de um grupo da sociedade que em sua maioria são homens, marcada por hierarquias e assimetrias que estruturam as práticas cotidianas. Para Bourdieu (2012), a eficácia da dominação masculina reside justamente na sua capacidade de operar de modo sutil e contínuo, produzindo disposições que levam homens e mulheres a incorporarem normas que reforçam a desigualdade. A persistência da violência está, portanto, vinculada à reprodução

dessas normas sociais que inferiorizam as mulheres e atribuem centralidade ao masculino no ordenamento simbólico e material da sociedade.

1.2 Estrutura patriarcal e desigualdade de gênero

A partir das reflexões de Heleieth Saffioti (2015), a violência de gênero contra as mulheres, deve ser entendida como expressão de um sistema patriarcal que organiza relações sociais com base na dominação masculina. Para a autora, o patriarcado opera como uma estrutura que naturaliza a desigualdade e legitima a subordinação feminina, consolidando práticas de opressão e controle.

Esse sistema, articulado com relações de classe e raça, produz múltiplas formas de violência que se perpetuam no cotidiano e nos espaços institucionais. A desigualdade de gênero, portanto, não é apenas econômica ou material, ela é simbólica, cultural e política. Pierre Bourdieu (2012) complementa essa ideia ao afirmar que a dominação masculina se sustenta através da violência simbólica, uma forma de poder que atua de maneira invisível, implícita, incorporada, levando mulheres a internalizar e naturalizar práticas de desigualdade.

Tal processo contribui para que a violência seja, muitas vezes, silenciosa e invisibilizada, dificultando sua identificação e enfrentamento. Assim, tanto Saffioti quanto Bourdieu evidenciam que a violência contra a mulher possui raízes em estruturas que ultrapassam relações individuais, constituindo-se como um produto de condicionantes históricos que moldam a forma como as mulheres são percebidas, tratadas e inseridas na sociedade.

1.3 Políticas públicas, marcos legais e avanços institucionais no enfrentamento da violência contra a mulher no Brasil

A construção das políticas públicas brasileiras voltadas ao enfrentamento da violência contra a mulher resultou de lutas históricas dos movimentos feministas, da pressão social e da necessidade urgente de institucionalizar mecanismos de proteção. A partir da década de 1980, o país avançou na criação de estruturas legais e políticas que reconhecem a violência de gênero contra as mulheres, como violação de direitos humanos e consolidam o papel do Estado na prevenção, proteção e responsabilização dos agressores.

O ano de 1985 marcou o início desse processo, com a criação do Conselho Nacional dos Direitos das Mulheres (CNDM) e da primeira Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) em São Paulo, que ainda hoje são nomeadas assim, e posteriormente, foram denominadas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAM) no restante do país. Esses marcos foram fundamentais para reconhecer a violência doméstica como tema de Estado e não apenas como um problema privado.

Em 2003, a criação da Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (SPM) reforçou a institucionalização das políticas de gênero, coordenando ações intersetoriais voltadas para a igualdade e proteção das mulheres. Em 2004, a I Conferência Nacional de Políticas para as Mulheres e o I Plano Nacional de Políticas Públicas para as Mulheres estabeleceram diretrizes fundamentais voltadas para a prevenção da violência e a promoção da autonomia feminina.

Na sequência, em 2005, foi elaborada a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, que definiu princípios e estratégias para integrar ações nos campos da segurança pública, justiça, saúde e assistência social. A sanção da Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006), em 2006, constituiu uma ruptura paradigmática no ordenamento jurídico brasileiro, sendo reconhecida pela ONU como uma das legislações mais avançadas globalmente no combate à violência contra a mulher.

A lei ampliou o conceito de violência, fortaleceu medidas protetivas de urgência, criou Juizados de Violência Doméstica e Familiar e institui mecanismos de prevenção e educação. Em 2007, o lançamento do Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres reforçaram a necessidade de articulação federativa e planejamento integrado. Avanços posteriores consolidaram a rede de proteção.

Em 2005, foi criado o canal Ligue 180 e, em 2010, a Central de Atendimento à Mulher foi instituída, ampliando o acesso à orientação, denúncias e encaminhamentos. Em 2013, o Programa Mulher: Viver sem Violência criou instrumentos como a Casa da Mulher Brasileira, integrando serviços especializados em um único espaço. Em 2015, a promulgação da Lei nº 13.104, que tipificou o feminicídio como circunstância qualificadora do homicídio, representou o reconhecimento jurídico da motivação de gênero como elemento estruturante da violência letal contra mulheres.

No ano de 2021, o Plano Nacional de Enfrentamento ao Feminicídio reforçou diretrizes de prevenção, responsabilização e gestão de dados. A partir de 2023, novos

avanços ampliaram as políticas nacionais: o Pacto Nacional de Prevenção aos Feminicídios e a criação do Ministério das Mulheres reposicionaram a agenda de gênero como prioridade governamental.

Recentemente, em 2024, o feminicídio foi reconhecido como crime autônomo pela Lei nº 14.994/2024, fortalecendo a precisão jurídica e a visibilidade estatística desse tipo de violência. Essas medidas, analisadas em perspectiva histórica, evidenciam um movimento contínuo do Estado brasileiro em direção ao enfrentamento estruturado da violência de gênero.

Ao instituir marcos legais, políticas públicas e órgãos especializados, o país busca consolidar uma rede de proteção eficaz, alinhada às perspectivas de direitos humanos e às demandas sociais contemporâneas por justiça de gênero.

1.4 A importância do acolhimento na rede de proteção

O acolhimento constitui uma etapa central e determinante na experiência da mulher que busca apoio frente à violência. A literatura e as diretrizes de políticas públicas apontam que este primeiro contato é crucial para restaurar a confiança no sistema de apoio, favorecer a continuidade das denúncias e, fundamentalmente, evitar processos de revitimização ou dano institucional (Teles, 2015).

O acolhimento deve ser concebido como uma prática ética e humanizada, guiada pelos princípios da escuta qualificada, empatia, respeito e valorização da autonomia da vítima (Tesser, Poli Neto, Campos, 2010).

Neste contexto, um acolhimento inadequado pode não só gerar sentimento de culpa e descrédito, mas também aumentar a insegurança, resultando no afastamento da mulher da rede de proteção (Saffioti, 2015).

Por conseguinte, a formação de profissionais sensíveis às questões de gênero, a escuta ativa e a compreensão da complexidade da violência estrutural são condições indispensáveis para garantir uma resposta institucional efetiva e respeitosa.

1.5 Canais telefônicos e virtuais de denúncia

O avanço tecnológico possibilitou a criação de novos mecanismos de denúncia e atendimento, como canais telefônicos, plataformas digitais, aplicativos e ouvidorias virtuais, que diversificam o acesso das mulheres à rede de proteção. Além de dispositivos já estabelecidos como o Ligue 180 e o acionamento emergencial pelo

190, o Brasil dispõe de outros recursos relevantes, incluindo o Disque 100, a Delegacia Eletrônica, aplicativos governamentais e estaduais, ouvidorias institucionais e sistemas digitais integrados de direitos humanos (Brasil, 2006; ONU Mulheres, 2020).

Esses serviços ampliam as possibilidades de denúncia, oferecendo alternativas remotas, sigilosas e acessíveis, sobretudo para mulheres que enfrentam restrições de deslocamento, vigilância constante por parte do agressor ou receio de buscar atendimento presencial.

Em muitos casos, plataformas como a Delegacia Eletrônica possibilitam o registro de ocorrências a distância, enquanto aplicativos como Direitos Humanos Brasil e sistemas estaduais de proteção facilitam o envio de denúncias, acompanhamento de protocolos e acesso a orientações imediatas. Ouvidorias de órgãos públicos, como Ministérios Públicos e Defensorias, constituem ainda importantes vias para relatar falhas institucionais e solicitar providências quando há barreiras no atendimento convencional.

Durante a pandemia de COVID-19, esses canais desempenharam papel crucial, evidenciando sua importância para o enfrentamento da violência em contextos de isolamento social e limitando a subnotificação decorrente do confinamento (ONU Mulheres, 2020).

Todavia, a eficácia desses serviços não depende apenas da disponibilidade tecnológica, mas da qualidade do acolhimento oferecido, da formação ética e técnica das atendentes e da capacidade institucional de orientar, escutar e garantir segurança às vítimas.

Assim, compreender como as mulheres percebem o atendimento remoto torna-se fundamental para a avaliação e o aprimoramento das políticas públicas, assegurando que esses canais cumpram sua função de proteção, acolhimento e fortalecimento das vítimas de violência de gênero.

1.6 Problema de pesquisa

Diante desse cenário, surge o seguinte questionamento: Qual a percepção das mulheres sobre o acolhimento recebido ao denunciar situações de violência de gênero por canais telefônicos ou virtuais?

1.7 Objetivo geral

Analisar o atendimento recebido pelas mulheres denunciantes de violência de gênero a canais telefônicos e virtuais, por elas utilizados enquanto vítimas.

1.8 Objetivos específicos

Os objetivos específicos deste estudo consistem em:

- Ouvir mulheres que realizaram denúncias de violência de gênero por meios telefônicos ou virtuais, e identificar como elas avaliam o acolhimento recebido nesses canais e compreender suas percepções quanto à empatia, clareza das informações e orientação oferecida durante o atendimento.
- Mapear os sentimentos e impactos desencadeados nas mulheres após a denúncia, verificando de que maneira a experiência de acolhimento influenciou a continuidade do processo de denúncia e a busca por outros serviços da rede de proteção.
- Identificar potencialidades e limitações dos canais telefônicos e virtuais como dispositivos de proteção, contribuindo para a reflexão sobre melhorias nas práticas de acolhimento e no fortalecimento das políticas públicas voltadas às mulheres em situação de violência.

1.9 Justificativa

A violência de gênero permanece como uma das mais persistentes expressões das desigualdades estruturais da sociedade brasileira (Saffioti, 2015). Mesmo diante de avanços normativos e institucionais, como a Lei Maria da Penha (Brasil, 2006), muitas mulheres ainda enfrentam dificuldades significativas ao buscar ajuda, sobretudo no primeiro contato com a rede de proteção.

Estudos evidenciam que o acolhimento oferecido pelos serviços públicos, embora fundamental para a segurança e continuidade da denúncia, nem sempre ocorre de maneira humanizada, clara e eficaz (Grubba e Costa, 2024). O modo como a mulher é recebida pode determinar sua continuidade no processo de enfrentamento da violência, sua confiança nas instituições e sua percepção de proteção.

Os canais telefônicos e virtuais de denúncia, como o Ligue 180, ouvidorias

digitais e atendimentos por WhatsApp, ganharam relevância nos últimos anos, especialmente após a pandemia de COVID-19, que intensificou a violência de gênero contra as mulheres e restringiu o acesso ao atendimento presencial.

Esses dispositivos se tornaram essenciais para garantir alternativas seguras, acessíveis e sigilosas às mulheres em situação de violência. Entretanto, apesar da crescente utilização dessas ferramentas, precisa-se de mais estudos que investiguem como as mulheres avaliam o acolhimento recebido nesses canais digitais e telefônicos.

A relevância de estudos focados na perspectiva da vítima sobre o Ligue 180 e a experiência de denúncia já foi explorada em trabalhos recentes, como a dissertação de Nascimento (O Ligue 180 e a Violência Doméstica: Representações Sociais nos Relatos das Vítimas, 2025). Sua pesquisa, que analisou qualitativamente os relatos de mulheres ao canal, demonstrou a importância de se compreender as representações sociais que moldam a denúncia, incluindo a tensão entre a naturalização da violência e os limites de ruptura que levam à busca por apoio.

O trabalho de Nascimento (2025) reforça que o Ligue 180 é um instrumento fundamental de escuta e acolhimento, mas sua efetividade é condicionada ao fortalecimento da rede e à preservação da subjetividade das mulheres nos encaminhamentos, o que sublinha a urgência de avaliar a qualidade do acolhimento à luz da experiência da usuária. Compreender essa experiência é fundamental porque o acolhimento constitui-se como um momento crítico do processo de denúncia.

Atendimentos burocráticos, indiferentes ou não informativos podem agravar sentimentos de medo e incerteza, minando a confiança no sistema institucional. Assim, avaliar os serviços sob a perspectiva das próprias mulheres, permite identificar fragilidades, orientar melhorias nos protocolos e fortalecer políticas públicas baseadas na realidade vivida por elas. Nesse sentido, investigar a qualidade do acolhimento remoto não envolve apenas descrever experiências individuais, mas examinar como desigualdades de gênero se manifestam nos serviços de denúncia e podem influenciar a forma como as mulheres são recebidas, ouvidas e orientadas.

1.10 Estrutura do Trabalho de Conclusão de Curso

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) está organizado em quatro seções principais. A primeira apresenta a introdução, contextualizando a violência de gênero

contra as mulheres no Brasil, os avanços legais, o papel do acolhimento e a relevância dos canais telefônicos e virtuais.

A segunda seção desenvolve o referencial teórico, fundamentado nas contribuições de Saffioti, em *Gênero, patriarcado e violência* (2015), de Bourdieu, em *A dominação masculina* (2012), e de Teles (2015), sobre violência institucional e revitimização, além de estudos e artigos contemporâneos sobre acolhimento remoto e incluindo a relevância do trabalho de Nascimento (2025) na análise do acolhimento por canais como o Ligue 180.

A terceira seção descreve a metodologia adotada, abordando o tipo de pesquisa, perfil das participantes, instrumentos de coleta, procedimentos éticos e formas de análise dos dados.

A quarta seção apresenta os resultados e discussão, analisando as percepções das mulheres à luz das teorias utilizadas. Por fim, são apresentadas as considerações finais, as referências e os questionários utilizados.

2.VIOLÊNCIA DE GÊNERO: FUNDAMENTOS ESTRUTURAIS E O SISTEMA PATRIARCAL

A compreensão da violência de gênero como fenômeno social exige o reconhecimento de que ela não decorre de eventos isolados ou patológicos, mas de estruturas históricas que naturalizam as desigualdades entre os sexos. Para além de uma diferença biológica, o gênero deve ser entendido como uma categoria útil de análise histórica, uma construção sociocultural que define papéis, expectativas e hierarquias de poder (Scott, 1995).

Nesse contexto, Saffioti (2015) define o patriarcado não apenas como um sistema de dominação masculina, mas como um regime político que organiza a vida social e subjetiva, mantendo os homens em posição de privilégio e as mulheres em condição de subordinação. A violência contra a mulher, portanto, atua como um mecanismo de manutenção dessa ordem.

O patriarcado opera por múltiplas vias físicas, simbólicas, econômicas e emocionais para disciplinar e controlar o comportamento feminino. Instituições como o Estado, a família, a escola e as religiões funcionam como instâncias de socialização que produzem e reproduzem normas que legitimam a autoridade masculina.

Ao dialogar com essas reflexões, a teoria de Pierre Bourdieu (2012) esclarece que esses espaços atuam como "campos" que reforçam o habitus, naturalizando práticas e discursos que tornam a dominação masculina legítima, necessária e até invisível. Assim, o enfrentamento da violência demanda a compreensão de que ela se insere em uma sequência de desigualdades estruturais.

2.1 Mecanismos de sustentação da dominação: Econômica, afetiva e simbólica

O patriarcado configura-se como um sistema complexo que se sustenta através de mecanismos articulados. Saffioti (2015) alerta que não se trata de eixos separados, mas de um "nó" que amarra as dimensões de gênero, raça e classe. Na esfera econômica, a dominação manifesta-se pela divisão sexual do trabalho.

Conforme apontam Hirata e Kergoat (2007), existe uma separação hierárquica onde às mulheres são atribuídas as atividades de cuidado e reprodução social (esfera privada, não remunerada ou mal paga), enquanto aos homens cabe a esfera produtiva e pública. Essa precarização histórica limita a autonomia financeira da mulher, criando barreiras materiais para o rompimento de relações abusivas.

A dimensão afetiva e subjetiva envolve a formação de padrões emocionais de submissão. Mitos do amor romântico e a idealização do sacrifício feminino fazem com que o controle e o ciúme sejam reinterpretados como "cuidado". Esses discursos moldam a subjetividade, levando muitas mulheres a acreditar que são responsáveis pela "transformação" do agressor ou pela manutenção da família a qualquer custo. (Saffioti, 2015).

Finalmente, no plano simbólico, a dominação expressa-se na produção de estereótipos culturais. O imaginário social associa a autoridade e a razão ao masculino, e a sensibilidade e a passividade ao feminino. Essa construção simbólica é a base que sustenta a culpabilização da vítima ("ela provocou", "ela permitiu") e dificulta o reconhecimento da violência como uma violação de direitos humanos. (Bourdieu, 2012)

2.2 A Violência simbólica e a naturalização do poder

Para aprofundar a análise da invisibilidade da dominação, Pierre Bourdieu (2012) apresenta o conceito de violência simbólica: uma forma de coerção que se exerce com a cumplicidade inconsciente daqueles que a sofrem. Isso não significa

que as mulheres aceitem a violência conscientemente, mas que as estruturas de dominação foram internalizadas sob a forma de esquemas de percepção (o *habitus*).

A violência simbólica opera fazendo com que as relações desiguais pareçam "naturais". A força masculina é vista como biológica, e a submissão feminina como destino. Essa dominação sustenta-se porque os homens detêm o monopólio do capital simbólico, o poder de nomear a realidade e definir o que é legítimo.

Quando uma mulher dúvida da sua própria sanidade após sofrer abuso psicológico, ou quando sente vergonha de denunciar, é a violência simbólica operando, transformando uma injustiça social num sofrimento individual e silencioso.

2.3 Violência institucional e revitimização

A revitimização, também denominada violência institucional ou vitimização secundária, ocorre quando o Estado, através dos seus agentes, perpetua o sofrimento da vítima em vez de a proteger. Teles (2015) argumenta que isso não é um erro pontual, mas uma extensão da violência estrutural dentro das instituições. Ao buscar ajuda em delegacias ou serviços de saúde, a mulher frequentemente depara-se com o descrédito e o julgamento moral.

Estudos de Pasinato (2005) sobre a atuação das delegacias mostram que a verdade da mulher é constantemente testada, exigindo-se dela um comportamento de vítima ideal para que a sua denúncia seja legitimada. Quando um profissional questiona a roupa da vítima, minimiza as ameaças sofridas ou sugere a reconciliação com o agressor, ele está a reproduzir a lógica patriarcal.

Essa rota crítica marcada pela desassistência gera a perda de confiança nas instituições e o consequente abandono do processo de denúncia, reforçando o ciclo de impunidade e isolamento da mulher.

2.4 O acolhimento e a escuta qualificada como estratégias de enfrentamento

Frente à violência institucional, o acolhimento apresenta-se como uma diretriz ética e técnica fundamental. Segundo Campos (2003), o acolhimento não se restringe a uma triagem administrativa; é uma postura de escuta qualificada que visa construir vínculos e reconhecer a legitimidade da demanda do usuário.

No contexto da violência de gênero, Schraiber (2002) destaca que a escuta deve ser capaz de reconhecer a violência como um problema de saúde e de direitos, sem medicalizar o sofrimento social.

O acolhimento eficaz exige a suspensão de julgamentos morais e a validação da narrativa da mulher. Especialmente em canais não presenciais, a empatia e a técnica tornam-se vitais para captar o risco e orientar a mulher sobre os seus direitos.

Um acolhimento humanizado fortalece a autonomia da vítima, permitindo que ela se reconheça como sujeito de direitos e encontre caminhos possíveis para a ruptura da situação de violência, minimizando os danos da revitimização.

2.5 Canais de Denúncia: Ligue 180 e meios digitais

A Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, criada como canal em 2005 e formalmente instituída como política pública em 2010 (Decreto nº 7.393/2010), é o principal canal telefônico de escuta e orientação no Brasil e, em muitos casos, representa o primeiro momento de ruptura da mulher com o ciclo da violência. Sua importância reside não apenas na função de encaminhamento de denúncias aos órgãos competentes, mas na sua capacidade de oferecer um acolhimento inicial de forma acessível e especializada.

A relevância desse canal é aprofundada pela análise de Nascimento (2025), que, conforme citado na Introdução deste trabalho, traz uma análise profunda sobre os relatos das vítimas que buscaram o Ligue 180. Utilizando a Teoria das Representações Sociais, a autora investiga os discursos das vítimas no momento da denúncia, revelando como a violência é simbolicamente construída.

Suas conclusões apontam para a persistência da naturalização da violência nos relatos, mas, em contrapartida, sublinham o papel do Ligue 180 como um espaço de emergência onde se materializam os limites de ruptura que motivam a busca por apoio. Nascimento (2025), enfatiza que a escuta ativa e o reconhecimento da mulher como sujeito de direitos são elementos centrais para a efetividade do serviço.

Essa perspectiva crítica ressalta que o sucesso do Ligue 180 depende de sua articulação com a rede intersetorial e da capacidade de seus profissionais de preservarem a subjetividade da vítima, combatendo a violência simbólica e institucional (Bourdieu, 2012; Teles, 2015) que pode se manifestar até mesmo em espaços dedicados à proteção.

Portanto, a dissertação de Nascimento (2025) estabelece um referencial crucial para a presente pesquisa, ao demonstrar a complexidade do ato de denunciar e a

necessidade de se avaliar a qualidade do acolhimento a partir da voz e da experiência da mulher.

3. METODOLOGIA

3.1 Abordagem da pesquisa

Esta pesquisa adota uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório, com o objetivo de compreender o acolhimento oferecido a mulheres que denunciaram violência de gênero por canais telefônicos ou virtuais. A escolha pela abordagem qualitativa justifica-se pela necessidade de compreender o fenômeno da violência para além dos números, aprofundando-se no universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes das participantes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações que não pode ser reduzido à operacionalização de variáveis estatísticas (Minayo, 2002).

O caráter exploratório da investigação busca proporcionar maior familiaridade com o problema, visando torná-lo mais explícito e aprimorar ideias sobre a eficácia dos canais de denúncia (Gil, 2002). Dessa forma, a metodologia concentra-se em interpretar as percepções subjetivas e as experiências vividas pelas mulheres no contato com a rede de proteção, captando a complexidade do atendimento remoto e as nuances da revitimização ou do acolhimento recebido.

3.2 Participantes: mulheres maiores de 18 anos que denunciaram por canais remotos

O estudo envolveu mulheres maiores de 18 anos que recorreram a canais remotos (serviços telefônicos, WhatsApp, plataformas digitais) para denunciar situações de violência de gênero. A constituição do grupo de participantes deu-se de forma não probabilística, baseada na adesão voluntária e na acessibilidade.

Portanto, os resultados aqui apresentados não possuem pretensão de representatividade estatística do universo total de vítimas, mas buscam contemplar a qualidade e a singularidade da experiência de quem buscou ajuda por meios não presenciais, alinhando-se aos objetivos qualitativos da pesquisa.

3.3 Critérios de inclusão: denúncias realizadas por telefone ou ambiente virtual

Foram incluídas na pesquisa mulheres que tenham realizado ao menos uma denúncia de violência de gênero por telefone ou por meio de canais virtuais, sejam maiores de 18 anos, concordem com os termos do consentimento livre e esclarecido, possam responder ao questionário online de forma autônoma.

Não foi delimitado um período específico para a denúncia, considerando-se relatos realizados em qualquer momento dos últimos anos. Essa opção visa não limitar diferentes experiências e ampliar a compreensão sobre a evolução do atendimento remoto ao longo do tempo.

3.4 Recrutamento: redes sociais e links compartilhados

O recrutamento das participantes ocorreu por meio do link do google forms, contendo o questionário. A divulgação ocorreu em redes sociais e grupos de mensagens instantâneas (WhatsApp).

O recrutamento foi direcionado, majoritariamente, a mulheres da Universidade de Brasília (UnB), estudantes e contatos da rede pessoal, seguindo o critério de acessibilidade e conveniência para a formação da amostra qualitativa.

3.5 Instrumentos de coleta de dados

A coleta de dados da pesquisa foi estruturada em duas etapas complementares. A primeira etapa consistiu na aplicação de um formulário digital (via Google Forms), que obteve 11 respostas no período de 21 de outubro a 11 de dezembro, para identificar o perfil das participantes e coletar informações de contexto sobre o ato da denúncia, os motivos da procura pelo canal remoto, a percepção inicial sobre o acolhimento recebido e a avaliação geral da experiência.

O questionário também funcionou como ferramenta de recrutamento, permitindo que as respondentes interessadas disponibilizassem seu contato para a etapa de aprofundamento dos relatos.

A etapa subsequente envolveu a realização de entrevistas semiestruturadas com o objetivo de aprofundar as experiências de acolhimento, consideradas uma ferramenta privilegiada na pesquisa qualitativa (Minayo, 2002).

Apenas duas dessas 11 mulheres manifestaram interesse em colaborar com esta fase, sendo identificadas na Seção 4 como Participante 1 (denúncia via Ligue 180) e Participante 2 (denúncia via Disque 190).

As entrevistas tiveram duração média de 15 minutos e respeitaram a preferência de cada participante quanto ao registro: gravação em áudio para posterior transcrição ou anotações detalhadas em diário de campo.

O Roteiro de Entrevista Semi-estruturada (ANEXO II), que guiou as conversas, foi estruturado em três eixos centrais, essenciais para a análise à luz do referencial teórico.

O contexto da violência e a decisão de denunciar, a experiência de acolhimento no canal remoto, percepção de empatia, clareza das informações, orientação e os impactos emocionais e a continuidade na rede de proteção.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A primeira etapa da coleta de dados, conforme delineado na metodologia, consistiu na aplicação de um questionário digital (Google Forms) para mapear o perfil das participantes e obter uma avaliação inicial sobre a experiência de denúncia por canais remotos. Os dados coletados forneceram um panorama geral que, posteriormente, foi aprofundado pelos relatos das entrevistas semiestruturadas.

A amostra de respondentes (n=11) possui características específicas, com todas as participantes residindo na região Centro-Oeste do Brasil. O Ligue 180 se destaca como o canal mais acionado individualmente, enquanto a soma de acionamentos à Delegacia/DEAM (seja presencial ou eletrônica, já que a forma de registro não é especificada em todos os casos) também representa uma parcela importante.

O Disque 190 (Polícia Militar) foi utilizado por uma menor parte da amostra. Quanto à motivação para a denúncia, o sofrimento psicológico e as ameaças à própria vida ou de familiares foram os principais gatilhos para a busca de ajuda, com uma alta incidência de respostas múltiplas para esses dois fatores. Isso indica que, na maioria das vezes, a denúncia é um ato de ruptura motivado por um estado de vulnerabilidade emocional extrema e percepção de risco iminente.

Um dado relevante é o tempo decorrido entre o início da violência e a decisão de denunciar: a maior parte das mulheres relatou ter esperado meses ou anos antes

de tomar a decisão, sublinhando a dificuldade em romper o ciclo da violência e a centralidade da denúncia como último recurso em um longo processo. A percepção do acolhimento revelou-se polarizada.

Embora a maioria das respondentes tenha afirmado ter se sentido completamente ouvida e acolhida pela atendente (cerca de 55%), uma parcela significativa (cerca de 27%) declarou não ter se sentido acolhida. Essa divisão é refletida na avaliação geral do atendimento, que se distribui entre "Excelente" (cerca de 27%), "Bom" (cerca de 18%) e "Péssimo" (cerca de 27%), com o restante avaliando como "Regular".

A disparidade se acentua na escala de Empatia (1 a 5), onde as notas 5 (máxima empatia) e 1 (mínima empatia) foram as mais assinaladas, indicando que a experiência de acolhimento é percebida em extremos: ou há uma escuta humanizada e empática, ou ocorre uma falha completa no suporte, gerando revitimização.

No campo das informações e orientação, a maioria das mulheres sentiu ter recebido informações claras sobre seus direitos e próximos passos. Contudo, as queixas de que o atendimento poderia ser melhorado concentram-se na necessidade de um processo mais humanizado, com menos perguntas protocolares e maior capacitação para acolher quem atende e quem é atendida.

A experiência de acolhimento demonstrou ter um impacto direto na continuidade do processo de denúncia. A maioria das mulheres (cerca de 55%) declarou que o acolhimento influenciou positivamente sua decisão de continuar a busca por outros serviços (Delegacia, Defensoria, etc.).

Em contraste, uma minoria significativa (cerca de 27%) relatou que o acolhimento influenciou negativamente, sendo desencorajada a prosseguir. Emocionalmente, as reações foram diversas: enquanto a sensação de alívio e segurança foi predominante, sentimentos de ansiedade, medo e confusão também foram relatados, muitas vezes combinados.

Isso reforça a natureza integral e contínua do processo de acolhimento: o acolhimento inicial pode ser um passo de fortalecimento, mas a fragilidade no suporte subsequente ou a burocracia do sistema reproduz violências simbólicas. De forma geral, a avaliação da eficácia do serviço é reservada, com a maioria das respostas se concentrando em "Talvez" ou "Não", o que justifica a necessidade de aprofundamento das experiências individuais, como será feito na próxima seção.

4.1 Apresentação dos relatos a partir das entrevistas

Abaixo, constam os registros das entrevistas realizadas com duas mulheres que utilizaram canais remotos distintos: o Ligue 180 (Canal de Orientação e Denúncia) e o Disque 190 (Canal de Emergência Policial).

4.1.1 Relato da Participante 1 (Ligue 180)

Perfil: Mulher adulta, utilizou o canal de denúncia nacional.

Método: Entrevista gravada e transcrita. A entrevista foi realizada no dia 25/11/2025, com duração de 9min e 42s.

Quando você olha para trás, o que mais te marcou naquele momento em que estava realizando a denúncia?

> Participante 1: “A forma com que eu fui atendida, a empatia, o cuidado com as palavras, o jeito de ser tratada, o suporte que eu recebi, principalmente psicológico, e o registro mesmo.”

O que passava pela sua cabeça e pelo seu coração enquanto realizava a denúncia?

> Participante 1: “Muita raiva, um sentimento de impotência, de querer ir atrás, para cobrar mesmo os meus direitos de forma abrupta mesmo. Porque no momento a gente não pensa nada, a gente fica meio que pensando nas consequências e só querer que a pessoa realmente pague pelo que ela fez ou tivesse algum retorno, enfim, dependendo de como seja o tipo de retorno.”

Você teve medo ou dúvida enquanto denunciava? Se sim, quais eram esses medos e questionamentos?

> Participante 1: “Sim, medo de... questão do sigilo, acho que a gente sempre tem. Por isso que a gente sempre fica muito em dúvida se registra, se não registra, como funciona. Apesar de eu conhecer o 180, o 100, enfim, os órgãos, também a gente fica com dúvida se realmente vai ser encaminhado, como que vai ser tratada essa denúncia, quais órgãos que eu poderia procurar. Por exemplo, se eu precisasse de um psicólogo, de um assistente social, enfim, advogado, onde eu poderia procurar? E as próprias atendentes me passaram essas informações, então acabou que eu fiquei muito mais calma e tranquila.”

Quando decidiu denunciar, o que você esperava encontrar do outro lado da linha ou da tela? Foi o que você esperava ou foi totalmente diferente?

> Participante 1: “Foi diferente porque tem um segmento de protocolo, né? Então, são muitas perguntas, né, por conta do script. Então, eu acharia que seria uma coisa mais rápida, né, até porque na hora a gente quer que seja o mais rápido possível. Mas foi mais demorado justamente porque tem muitos dados que precisa passar. Então, foi diferente nesse sentido, que eu tive que lembrar de muitos dados, pesquisar, né, e na hora você fica nervosa também. Então, foi diferente nesse sentido do atendimento mesmo e de muitas outras perguntas que eu não sabia nem que precisavam ser respondidas.”

Em que momento, enquanto denunciava, você percebeu ou não que estava sendo acolhida de verdade?

> Participante 1: “Percebi que fui sim acolhida, e com paciência também. Tudo que eu perguntava dava uma pausa, então foi bem respeitoso o atendimento que eu recebi.”

Que tipo de fala te fez sentir segura ou ao contrário, te fez sentir julgada ou desamparada?

> Participante 1: “Não especificamente uma fala. Acredito que a escuta em si foi o que mais me marcou. De eu poder falar sem ser cortada, sem julgamento, sem uma exposição, sem ter nenhum apontamento. Foi o que mais me marcou do que uma palavra específica. Eu acho que a escuta ativa e a empatia, foi algo que teve muito mais um símbolo pra mim.”

Como essa experiência de denúncia e acolhimento te afetou?

> Participante 1: “Com certeza me afetou, mas prefiro não comentar.”

Você sente que denunciar trouxe alguma mudança na forma como vê a si mesma ou nas suas relações com outras pessoas?

> Participante 1: “Com certeza. Trouxe alguma mudança positiva, significativa na minha vida. Eu soube lidar mais com os meus direitos e entendê-los, né. Até onde eu posso ir, até onde é o lugar do governo, até onde eu posso tirar dúvidas. Porque, às vezes, eu posso ligar mesmo no 180, enfim, pra tirar alguma dúvida específica do que é um direito, aonde eu devo ir. Não tenho medida protetiva pelo 180, mas eu posso ligar pra buscar outros tipos de informação, uma delegacia mais próxima, outros direitos que eu tenho como mulher. Então, me ajudou muito, inclusive, a ajudar outras mulheres também, né, de dizer que elas podem ligar, de que elas não precisam ter vergonha, medo, receio, que elas podem fazer de qualquer lugar que elas quiserem. E de que tem outras formas também, além de ligação, pode ser pelo

> telefone, via WhatsApp, pode ser também pelo chat, pelo e-mail. Então, eu acho que é uma ferramenta que me ajudou muito, porque tem vários modos de fazer, e que, a partir de lá, eu pude dar coragem também para outras mulheres que, às vezes, têm medo de exposição, enfim, de fazerem também denúncias que elas, às vezes, precisam e estão com algum tipo de receio."

Você acha que denunciar te ensinou sobre pedir ajuda, confiar nas pessoas ou nas instituições?

> Participante 1: "Sim. E fora que eu recebi, também, uma ligação me oferecendo o atendimento psicológico. Mas, como eu já faço, eu não precisei, mas eu achei muito interessante, porque teve um cuidado após a denúncia. Além de alguém ter identificado a situação vivenciada da violência e violação, ainda foi me oferecido algo ali de um acolhimento mentalmente mesmo. Então, eu achei interessante esse pós, também, porque hoje é difícil a gente conseguir uma terapia, um psiquiatra, enfim, fora que, às vezes, muitas pessoas não têm nem condição. Então, esse pós, também, foi algo que me marcou muito, além do atendimento, no quesito de empatia."

Que tipo de acolhimento você acredita que realmente faz diferença na vida de uma mulher que está passando por violência?

> Participante 1: "Acredito que a própria escuta em si, ativa, empática, cuidadosa, sem preconceitos, sem julgamentos, sem comparações. Eu acho que realmente seria ideal pra nós mulheres, né, nós já somos muito julgadas e criticadas, temos um histórico devido a isso. Então, acho que essa escuta acolhedora mesmo, de se colocar no lugar do outro, né, de se posicionar, claro, com respeito, mas sem medo e vergonha, eu acho que simboliza muito o que nós mulheres precisamos hoje."

A experiência da Participante 1 com o Ligue 180 revela a dimensão crucial do acolhimento enquanto prática ética e técnica, em linha com os pressupostos de Campos (2003) e Schraiber (2002) sobre a escuta qualificada. O relato de ter encontrado uma "escuta acolhedora" e não ser "julgada e criticada" demonstra o sucesso do canal em combater a violência simbólica de Bourdieu (2012), que frequentemente opera silenciando e culpabilizando a vítima, naturalizando a dominação.

A postura empática da atendente é o elemento central que, ao validar a narrativa da mulher e construir um vínculo de confiança, inverte a lógica da revitimização ou violência institucional defendida por Teles (2015), que é a falha máxima do sistema de proteção.

Ao sair da denúncia com sentimentos de "alívio e segurança" (conforme indicado na amostra geral), a Participante 1 exemplifica o efeito positivo do acolhimento que fortalece a autonomia da vítima e a incentiva a buscar a continuidade na rede de proteção, conforme verificado nos resultados gerais do questionário.

Essa análise converge diretamente com as conclusões de Nascimento (2025), que estuda o Ligue 180 como um espaço de ruptura onde os limites da violência são materializados. Para Nascimento (2025), a efetividade do canal reside na capacidade de seus profissionais de preservarem a subjetividade da vítima e oferecerem uma escuta ativa.

O relato da Participante 1 confirma esse papel estratégico do Ligue 180, que, ao se despir da impessoalidade e burocracia que outras respondentes do questionário geral tanto criticaram, se estabelece como o primeiro passo fundamental para a mulher se reconhecer como sujeito de direitos e iniciar o rompimento do ciclo da dominação patriarcal.

4.1.2 Relato da Participante 2 (Disque 190)

Perfil: Mulher adulta, utilizou o canal de emergência policial.

Método: Registro por anotações de campo (não gravada). A entrevista foi realizada no dia 28/11/2025.

Quando você olha para trás, o que mais te marcou naquele momento em que estava realizando a denúncia?

> Participante 2: “A polícia não conseguiu resolver, nem em ligação 190, nem pessoalmente.”

O que passava pela sua cabeça e pelo seu coração enquanto realizava a denúncia?

> Participante 2: “Pensava que tudo tinha um limite. Que o ciclo de violência tinha acabado.”

Você teve medo ou dúvida enquanto denunciava? Se sim, quais eram esses medos e questionamentos?

Participante 2: “O caso era violência da minha mãe, eu como filha fui denunciar e a polícia disse que não era eu que devia estar ligando, mas sim a minha mãe.”

Quando decidiu denunciar, o que você esperava encontrar do outro lado da linha ou da tela? Foi o que você esperava ou foi totalmente diferente?

Participante 2: “Esperava que alguém fosse nos ajudar, mas percebi que eles não iriam vir.”

Em que momento, enquanto denunciava, você percebeu ou não que estava sendo acolhida de verdade?

Participante 2: “Não me senti acolhida em nenhum momento. Percebi que não seríamos acolhidas no momento que o policial disse que não poderia fazer nada.”

Que tipo de fala te fez sentir segura ou ao contrário, te fez sentir julgada ou desamparada?

Participante 2: “Me senti muito desamparada. Disseram que não era eu que devia denunciar. Que não podiam fazer nada. Disseram: "posso enviar uma viatura, mas a gente não pode fazer nada além disso".

Como essa experiência de denúncia e acolhimento te afetou?

[Nota da pesquisadora]: A participante chorava bastante nesse momento e não conseguiu responder verbalmente. Esperei um momento e dei continuidade a conversa.

Você sente que denunciar trouxe alguma mudança na forma como vê a si mesma ou nas suas relações com outras pessoas?

[Nota da pesquisadora]: A participante optou por não responder a esta questão.

Você acha que denunciar te ensinou sobre pedir ajuda, confiar nas pessoas ou nas instituições?

> Participante 2: “Estou totalmente desacreditada das instituições.”

Que tipo de acolhimento você acredita que realmente faz diferença na vida de uma mulher que está passando por violência?

> Participante 2: “O principal é o acolhimento e a escuta sem julgamentos. Você pode ir até esse local, dar as orientações corretas para nós.”
>
> [Nota da pesquisadora]: A participante 2 estava se sentindo muito emocionada. E ali encerramos e agradeci pela colaboração da mesma.

A experiência da Participante 2, que buscou apoio através do Disque 190 (Polícia Militar), emerge no estudo como um exemplo eloquente dos desafios estruturais e da violência institucional teorizada por Teles (2015). Ao contrário do acolhimento encontrado no 180, a busca por um canal de emergência e segurança pública pode resultar em revitimização secundária, onde a vítima é confrontada com o descrédito, a burocracia ou o julgamento moral do agente estatal.

O atendimento protocolar e a desqualificação da denúncia, conforme as reclamações encontradas no questionário geral sobre o 190 (que o descrevem como um "problema doméstico"), reproduzem a lógica da violência simbólica de Bourdieu (2012).

Essa violência sutil opera ao naturalizar a dominação masculina e transformar o sofrimento social da vítima em um problema individual, desencorajando a continuidade do processo.

Essa disparidade entre os canais (180 vs. 190) reforça a centralidade do acolhimento humanizado como fator de ruptura. Enquanto o 180, no relato da Participante 1, cumpre sua função de escuta qualificada e fortalecimento, o 190, no caso da Participante 2, pode falhar ao reproduzir os mecanismos de sustentação da dominação patriarcal (Saffioti, 2015).

O trabalho de Nascimento (2025) sobre a importância da preservação da subjetividade da vítima e da escuta ativa no Ligue 180 serve, portanto, como um contraponto crucial: a ausência desses elementos na experiência do 190 demonstra que a eficácia da rede de proteção não está apenas na disponibilidade tecnológica do canal, mas na capacidade institucional de combater a violência simbólica, validando a

dor e a narrativa da mulher, algo que a Participante 2 não encontrou em seu momento de maior vulnerabilidade.

4.2 Análise e Discussão dos Resultados

A análise dos dados da pesquisa qualitativa revela que a experiência de acolhimento em canais remotos no Brasil é marcada por uma polarização significativa, conforme evidenciado pelos resultados do questionário digital (Seção 4.1).

Enquanto 55% das respondentes declararam ter se sentido completamente ouvidas e acolhidas, a parcela de 27% que se sentiu não acolhida e que atribuiu nota 1 (mínima empatia) e avaliação "Péssimo" ao serviço, atesta que o sistema de proteção falha em seu propósito fundamental para uma minoria relevante da amostra.

Essa discrepância se manifesta na diferença de natureza dos canais: o Ligue 180, especializado em escuta e orientação, tende a cumprir a diretriz de acolhimento humanizado e escuta qualificada, ao passo que o Disque 190, canal de emergência e segurança pública, é o principal vetor das queixas de violência institucional. A experiência da Participante 1 e a percepção de acolhimento positivo por mais da metade da amostra do questionário (55%) reforçam a importância do atendimento especializado.

Nesses casos, o canal remoto não se restringe à burocracia do registro, mas se torna um espaço de validação da dor e da narrativa da vítima. Ao serem ouvidas e acreditadas, essas mulheres experimentam o rompimento com a violência simbólica de Bourdieu (2012), que as levou a internalizar o silêncio e a culpa por meses ou anos (o tempo médio de espera para denunciar, conforme o questionário, foi "meses ou anos").

A sensação predominante de alívio e segurança, relatada após a denúncia bem-sucedida, demonstra que o acolhimento eficaz fortalece a autonomia e impulsiona a mulher a prosseguir na busca por outros serviços da rede (55% do grupo sentiu-se positivamente influenciada a buscar a Delegacia da Mulher, Defensoria, etc).

Em concordância com Nascimento (2025), o Ligue 180, em seu melhor desempenho, atua como um espaço de emergência e ruptura, onde a escuta ativa preserva a subjetividade e inicia o caminho para o enfrentamento da violência. A experiência da Participante 2, que relatou não ter encontrado acolhimento no Disque 190, ilustra o polo negativo da amostra do questionário.

As queixas do formulário que apontam para a necessidade de um processo "mais humanizado" e com "menos perguntas protocolares" refletem a revitimização secundária descrita por Teles (2015). Quando o serviço de atendimento minimiza a violência sofrida ("problema doméstico") ou se concentra na triagem fria, ele reproduz a lógica patriarcal de Saffioti (2015), que busca neutralizar o conflito e despolitizar a violência.

Esse tipo de falha no acolhimento agrava sentimentos de ansiedade, medo e confusão (também relatados na pesquisa), levando uma parcela das mulheres a se sentir negativamente influenciada e desencorajada a prosseguir com o processo de denúncia (27% do grupo).

O atendimento inadequado, neste sentido, não apenas falha em proteger, mas também atua como um mecanismo de reprodução da dominação, minando a confiança da mulher nas instituições e reforçando o isolamento. Os resultados evidenciam que, embora os canais remotos tenham expandido o acesso à denúncia conforme um dos objetivos do estudo, o fator crítico é a qualidade do acolhimento, não a tecnologia.

A polarização nas percepções reflete a tensão entre a orientação técnica fornecida de forma clara, segundo a maioria e o acolhimento emocional necessário. O acolhimento, como processo integral e não apenas etapa, é o divisor de águas que determina se a denúncia será um ato de fortalecimento ou uma experiência de desamparo institucional.

A baixa avaliação geral de eficácia do serviço maioria em "Talvez" ou "Não" no questionário, sublinha que a rede de proteção, para ser integral precisa garantir que todos os pontos de contato, seja o 180 ou o 190, cumpram a função ética de escuta sensível e combate à violência simbólica que permeia as relações de gênero na sociedade.

4.2.1 A escuta qualificada como ferramenta de fortalecimento (O Caso do Ligue 180)

No relato da Participante 1, observa-se a efetividade do acolhimento humanizado. A entrevistada destaca elementos centrais como "empatia", "paciência" e "suporte psicológico".

> "Acredito que a escuta em si foi o que mais me marcou. De eu poder falar sem ser cortada, sem julgamento [...] Eu acho que a escuta ativa, empática, foi algo que teve muito mais um símbolo pra mim." (Participante 1)

Essa fala corrobora a perspectiva de Tesser, Poli Neto, Campos, (2010) sobre o acolhimento como uma postura ética. Ao afirmar que se sentiu calma após receber informações claras, a participante demonstra que o acesso à informação rompe com a dinâmica de dominação descrita por Bourdieu (2012). O conhecimento permitiu transformar o sentimento de impotência em autonomia, capacitando-a a orientar outras mulheres. Neste caso, o canal virtual cumpriu seu papel de cidadania, oferecendo um cuidado após a denúncia que reforçou a confiança nas instituições.

4.2.2 A violência institucional e o desamparo (O Caso do Disque 190)

Em contrapartida, o relato da Participante 2 ilustra a face cruel da violência institucional descrita por Teles (2015). A barreira imposta pelo atendente, ao afirmar que "não era ela que devia estar ligando, mas sim a mãe", reflete uma burocracia que ignora a dinâmica do risco.

> "Me senti muito desamparada. [Disseram] que não é você que denuncia, que não podia fazer nada [...] estou totalmente desacreditada das instituições." (Participante 2)

Este episódio exemplifica a revitimização, onde o Estado reproduz a violência. Ao perceber a inércia dos agentes, a participante vivenciou o que Saffioti (2015) aponta como a conivência das estruturas patriarcais: a minimização da gravidade da violência doméstica. A consequência foi o silenciamento e a desesperança.

Diferente da Participante 1, que saiu fortalecida, a Participante 2 encerrou a experiência desacreditada, evidenciando como o despreparo profissional afasta a mulher da rede de apoio.

4.3 Quadro comparativo das experiências

Para visualizar as discrepâncias entre os atendimentos, o Quadro 1 sintetiza as percepções das participantes:

Quadro 1 – Comparativo das experiências de acolhimento nos canais de denúncia

Categoria de Análise	Participante 1 (Ligue 180)	Participante 2 (Disque 190)
Natureza do Serviço	Especializado (Escuta/Orientação).	Emergência (Segurança Pública).
Sentimento Inicial	Raiva, impotência, medo do sigilo.	Esperança de ajuda, limite do ciclo.
Postura do Atendente	Empática, paciente, informativa.	Burocrática, limitante ("não pode fazer nada").
Percepção de Acolhimento	"Senti-me acolhida", "Escuta ativa".	"Não me senti acolhida em nenhum momento".
Impacto Emocional	Fortalecimento, calma, segurança.	Desamparo, choro, descrença.
Visão das Instituições	Confiança, desejo de ajudar outras.	Descrédito total ("desacreditada").

Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

4.4 Síntese teórica: A oscilação entre o acolhimento e a violência simbólica

A análise comparativa dos relatos dialoga diretamente com a literatura de Saffioti (2015) e Bourdieu (2012), e confirma as teses de Teles (2015) sobre a violência institucional. Os resultados evidenciam uma clara oscilação na qualidade do atendimento: enquanto o serviço especializado (180) rompeu com a lógica de dominação, o serviço de emergência (190) reproduziu hierarquias de gênero.

Sob a ótica de Saffioti (2015), essa inconsistência sugere que o sistema público ainda é permeado por estruturas patriarcais que naturalizam a violência. A insuficiência do acolhimento relatada pela Participante 2 não é um erro isolado, mas produto de uma estrutura social que ainda relativiza a gravidade da violência doméstica, resultando na responsabilização indireta da vítima e na burocratização do socorro.

Nesse sentido, a análise confirma o alerta de Teles (2015), quando o Estado, através de seus agentes, falha na escuta e nega proteção, ele comete uma violência institucional que revitimiza a mulher. A recusa em enviar ajuda ou a imposição de barreiras burocráticas ("tem que ser a mãe a ligar") configuram uma falha ética grave, onde a instituição que deveria garantir direitos torna-se fonte de novo sofrimento.

Simultaneamente, os achados validam o conceito de violência simbólica de Bourdieu (2012). Quando a mulher se sente não ouvida, pouco orientada ou desencorajada, ocorre uma violência sutil e invisível que reforça a sua sensação de inferiorização e invisibilidade. Expressões de descrédito operam para silenciar a vítima e perpetuar a sua vulnerabilidade. De forma geral, a pesquisa demonstra que os canais de denúncia são ferramentas essenciais de proteção, mas a sua efetividade depende, invariavelmente, da qualidade do acolhimento.

A presença simultânea de relatos positivos e negativos indica que a experiência das mulheres ainda é marcada por desigualdades estruturais. Assim, conclui-se que há uma necessidade urgente de aprimoramento na formação dos atendentes e na padronização de protocolos humanizados, visando reduzir a revitimização e garantir que o Estado seja, de fato, um porto seguro e não um novo agressor.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo permitiu uma análise acerca da violência de gênero contra as mulheres e das práticas institucionais de acolhimento. A investigação demonstrou que os canais de denúncia, ao operarem como porta de entrada para a rede de proteção, são espaços fundamentais onde as estruturas patriarcais e as violências simbólicas podem ser tanto reproduzidas quanto desconstruídas.

A pesquisa de caráter exploratório, realizada através de questionários online e entrevistas semiestruturadas, evidenciou que a decisão de denunciar a violência constitui um momento crítico, permeado por uma ambivalência emocional que oscila

entre o alívio e a esperança, e o medo e a insegurança. Os dados indicaram que, embora os atendimentos remotos representem um avanço na ampliação do acesso à denúncia permitindo o registo sem deslocamento físico, persistem desafios significativos no que tange à humanização do acolhimento.

Observou-se uma discrepância relevante entre o atendimento técnico e o acolhimento efetivo. As participantes reconheceram a clareza das informações, contudo, relataram fragilidades marcantes, tais como impessoalidade, falta de empatia e ausência de acompanhamento posterior.

A análise confirmou que a qualidade da escuta nas centrais de atendimento atua como um fator determinante: vítimas que experienciaram um acolhimento empático, mostraram-se mais propensas a prosseguir com a denúncia e a buscar apoio contínuo. Em contrapartida, um atendimento insensível tende a reforçar o desânimo e a barreira do silêncio. À luz de Saffioti e Bourdieu, conclui-se que tais fragilidades não são eventos isolados, mas reflexos da permanência de estruturas de dominação e de violência simbólica que atravessam as próprias instituições responsáveis pelo atendimento.

O suporte inadequado não apenas falha em mitigar barreiras como a dependência económica e o medo de retaliação, mas também pode revitimizar a mulher. Portanto, este trabalho contribui para o campo de estudos sobre violência de gênero contra as mulheres, ao demonstrar que a eficácia dos canais remotos não reside apenas na sua disponibilidade tecnológica, mas na qualidade da interação humana.

Reitera-se a necessidade urgente de políticas públicas que considerem o acolhimento como um processo integral, englobando não apenas orientações técnicas, mas também suporte emocional e ações de continuidade, visando um sistema de justiça e proteção verdadeiramente eficaz e capaz de romper com as dinâmicas de violência institucional.

6. REFERÊNCIAS

BOURDIEU, P. **A dominação masculina**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2012.

BRASIL. Decreto nº 7.393, de 15 de dezembro de 2010. Institui a Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 16 dez. 2010.

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 8 ago. 2006. (Lei Maria da Penha).

BRASIL. Lei nº 13.104, de 9 de março de 2015. Altera o Código Penal e inclui o feminicídio como circunstância qualificadora do homicídio. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 10 mar. 2015.

BRASIL. Lei nº 14.188, de 28 de julho de 2021. Altera a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), para incluir o programa de cooperação Sinal Vermelho contra a Violência Doméstica como uma das medidas de enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 29 jul. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14188.htm. Acesso em: 7 dez. 2025.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HIRATA, H.; KERGOAT, D. Novas configurações da divisão sexual do trabalho. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, 2007.

MINAYO, M. C. de S. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

NASCIMENTO, C. O. **O Ligue 180 e a Violência Doméstica: Representações Sociais nos Relatos das Vítimas**. 120 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2025.

ONU MULHERES. **Diretrizes para o enfrentamento à violência contra mulheres e meninas**. Brasília: ONU Mulheres, 2020.

PASINATO, W. Delegacias de Defesa da Mulher e Juizados Especiais Criminais: mulheres, violência e acesso à justiça. **Plural**, São Paulo, v. 12, p. 79-104, 2005. Disponível em: https://doi.org/10.11606/issn.2176-8099.pcso.2005.75673. Acesso em: 24 out. 2025.

SAFFIOTI, H. I. B. **Gênero, patriarcado, violência**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2015.

SCHRAIBER, L. B. et al. Violência contra a mulher: estudo em uma unidade de atenção primária à saúde. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 36, n. 4, 2002.

SCOTT, J. W. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 20, n. 2, p. 71-99, jul./dez. 1995. Disponível em: http://hdl.handle.net/10183/257862. Acesso em: 1 dez. 2025.

SERRATINE GRUBBA, L.; VIEIRA DA COSTA, G. A violência institucional frente às vítimas de violência sexual no Brasil: um estudo sobre vitimização secundária. **Revista Jurídica**, [S.l.], v. 4, n. 58, 2024. Disponível em: https://periodicos.uniarp.edu.br/index.php/juridico/article/view/3267. Acesso em: 27 nov. 2025.

TELES, M. A. de A. A construção da memória e da verdade numa perspectiva de gênero. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 11, n. 2, 2015.

TESSER, C. D.; POLI NETO, P.; CAMPOS, G. W. de S. Acolhimento e (des)medicalização social: um desafio para as equipes de saúde da família. **Ciência & Saúde Coletiva**, 2010.

ANEXO I – QUESTIONÁRIO APLICADO (GOOGLE FORMS)

BLOCO 1: PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

1. Qual a sua faixa etária? ( ) 18 a 24 anos ( ) 25 a 34 anos ( ) 35 a 44 anos ( ) 45 a 54 anos ( ) 55 anos ou mais

2. Qual é o seu estado civil atualmente? ( ) Solteira ( ) Casada / União Estável ( ) Divorciada / Separada ( ) Viúva

3. Você tem filhos? ( ) Sim ( ) Não

4. Qual a sua escolaridade? ( ) Ensino fundamental incompleto ( ) Ensino fundamental completo ( ) Ensino médio completo ( ) Ensino superior incompleto ( ) Ensino superior completo ( ) Pós-graduação

5. Você reside atualmente em qual região do Brasil? ( ) Norte ( ) Nordeste ( ) Centro-Oeste ( ) Sudeste ( ) Sul

BLOCO 2: A EXPERIÊNCIA DA DENÚNCIA

6. Em qual canal telefônico ou virtual você realizou a denúncia de violência de gênero sofrida? ( ) Ligue 180 - Central de Atendimento à Mulher ( ) Disque 190 - Polícia Militar ( ) Aplicativo “Direitos Humanos Brasil” ( ) Site do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) ( ) Disque 197 - Delegacia virtual ou delegacia eletrônica

7. Como você conheceu o serviço para a denúncia? ( ) Indicação de amigos/familiares ( ) Campanhas de mídia (TV, rádio, internet etc.) ( ) Serviços públicos (delegacia, CRAS, hospital etc.)

8. O que motivou você a realizar a denúncia naquele momento? ( ) Sofrimento físico () Sofrimento psicológico ( ) Ameaças à vida própria ou de familiares ( ) Incentivo de alguém próximo

9. Quanto tempo você demorou entre o início da violência e a decisão de denunciar? ( ) Denunciei logo nas primeiras agressões ( ) Esperei semanas ( ) Esperei meses ( ) Esperei anos ( ) Prefiro não responder

BLOCO 3: AVALIAÇÃO DO ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO

10. Durante o atendimento, você sentiu que foi ouvida e acolhida pela atendente? ( ) Sim, totalmente. ( ) Parcialmente. ( ) Não me senti acolhida.

11. Como você avaliaria o atendimento recebido no momento da denúncia? ( ) Excelente ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo

12. Em uma escala de 1 a 5, como você avaliaria o nível de empatia da atendente durante o atendimento? (Sendo 1 = Nenhuma empatia e 5 = Muita empatia) ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5

13. Você sentiu que recebeu informações claras sobre seus direitos e sobre os próximos passos após a denúncia? ( ) Sim ( ) Não ( ) Parcialmente

14. O atendimento contribuiu para que você buscasse outros serviços de apoio (como Delegacia da Mulher, Defensoria, Ministério Público, etc.)? ( ) Sim ( ) Não

BLOCO 4: IMPACTOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

15. Após realizar a denúncia, você percebeu alguma mudança no seu estado emocional? ( ) Me senti mais aliviada e segura ( ) Me senti ansiosa ou com medo ( ) Me senti confusa sobre o que aconteceria depois

16. Você acredita que o acolhimento recebido influenciou sua decisão de continuar ou não com a denúncia? ( ) Sim, influenciou positivamente. ( ) Sim, influenciou negativamente ( ) Não influenciou.

17. De forma geral, você considera o serviço de denúncia eficaz no acolhimento de mulheres em situação de violência? ( ) Sim ( ) Não ( ) Talvez ( ) Não sei opinar

18. Na sua opinião, o atendimento poderia ser melhorado de alguma forma? Como?

Resposta aberta.

19. Gostaria de deixar algum relato ou observação sobre sua experiência com o canal telefônico ou virtual, ou sobre o que significou para você realizar a denúncia por esse meio? Resposta aberta.

20. Caso você queira participar de forma mais aprofundada da pesquisa (por exemplo, em uma conversa anônima ou entrevista posterior), pode deixar um meio de contato. Esta informação é totalmente opcional e será usada apenas para fins de pesquisa acadêmica. Resposta aberta.

ANEXO II – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Objetivo: Aprofundar a compreensão sobre as percepções subjetivas e a experiência de acolhimento durante a denúncia remota. Público-alvo: Participantes selecionadas a partir do questionário inicial.

BLOCO 1: A MEMÓRIA DO MOMENTO DA DENÚNCIA

1. Quando você olha para trás, o que mais te marcou naquele momento em que estava realizando a denúncia?

2. O que passava pela sua cabeça e pelo seu coração enquanto realizava a denúncia?

3. Você teve medo ou dúvida enquanto denunciava? Se sim, quais eram esses medos e questionamentos?

BLOCO 2: EXPECTATIVA X REALIDADE DO ACOLHIMENTO

4. Quando decidiu denunciar, o que você esperava encontrar do outro lado da linha ou da tela? Foi o que você esperava ou foi totalmente diferente?

5. Em que momento, enquanto denunciava, você percebeu (ou não percebeu) que estava sendo acolhida de verdade?

6. Que tipo de fala te fez sentir segura ou, ao contrário, te fez sentir julgada ou desamparada?

BLOCO 3: IMPACTOS E SIGNIFICADOS

7. Como essa experiência de denúncia e acolhimento te afetou emocionalmente?

8. Você sente que denunciar trouxe alguma mudança na forma como vê a si mesma ou nas suas relações com outras pessoas?

9. Você acha que denunciar te ensinou algo sobre pedir ajuda, confiar nas pessoas ou nas instituições?

10. Na sua visão, que tipo de acolhimento você acredita que realmente faz diferença na vida de uma mulher que está passando por violência?