

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
DEPARTAMENTO PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM PSICOLOGIA
NÍVEL MESTRADO

**As falas dos atendentes do Disque 100 sobre a escuta das
denúncias de abuso sexual contra crianças e adolescentes**

VINICIUS NOVAIS GONÇALVES DE ANDRADE

Goiânia
Fevereiro de 2012

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
DEPARTAMENTO PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA

**As falas dos atendentes do Disque 100 sobre a escuta das
denúncias de abuso sexual contra crianças e adolescentes**

Dissertação apresentada ao
Programa de Pós-Graduação *Stricto
Sensu* em Psicologia da Pontifícia
Universidade Católica de Goiás para
obtenção do título de Mestre em
Psicologia.

Área de concentração: Processos
Psicossociais.

Orientadora: Profa. Dra. Sônia
Margarida Gomes Sousa

Goiânia
Fevereiro de 2012

A553f Andrade, Vinícius Novais Gonçalves de
As falas dos atendentes do Disque 100 sobre a escuta das
denúncias de abuso sexual contra crianças e adolescentes
[manuscrito] / Vinícius Novais Gonçalves de Andrade – 2012.
177 f.

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de
Goiás, Departamento de Psicologia, Goiânia, 2012.
“Orientadora Prof^a. Dr^a. Sônia Margarida Gomes Sousa”.
Bibliografia: f. 157-166.
Inclui listas de abreviaturas e figuras.
Apêndices.

1. Crianças maltratadas sexualmente. 2. Adolescentes
maltratados sexualmente. 3. Vítimas de abuso sexual. 4. Psicologia
social. I. Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Departamento
de Psicologia. II. Sousa, Sônia Margarida Gomes de. III. Título.

CDU: 179.2(043.3)
316.624.2

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM PSICOLOGIA

Esta Dissertação de Mestrado foi avaliada pela seguinte banca examinadora:

Profa. Dra. Sônia Margarida Gomes de Sousa
Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC Goiás (Presidente)

Profa. Dra. Dorian Mônica Arpini
Universidade Federal de Santa Maria – UFSM (Membro externo)

Profa. Dra. Daniela Sacramento Zanini
Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC Goiás (Membro interno)

Prof. Dr. Pedro Humberto de Faria Campos
Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC Goiás (Membro Suplente)

Dedico esta pesquisa,
materialização de meus
pensamentos, volições e emoções, a
todos aqueles que também pensam,
desejam e se emocionam. Que as
reverberações desta leitura sejam
propulsoras de mudanças.

O corpo vivo é mais do que a capacidade de se manter em pé e em movimento, é o corpo/mente com potência de ação para perseverar na autonomia e lutar contra tudo que nega a liberdade e felicidade de cada um e do coletivo. Negar as necessidades básicas do ser humano – potência de liberdade e felicidade, que podem ser traduzidas por reconhecimento, carinho, (com)-paixão, ter em quem confiar –, é negar sua humanidade e gerar um profundo sofrimento que pode ser qualificado de ético-político. [...] A alegria, a felicidade e a liberdade são necessidades tão fundamentais quanto aquelas, classicamente, conhecidas como básicas: alimentação, abrigo e reprodução. (SAWAIA, 2003, p.55-56)

Dedico esta pesquisa, materialização de meus pensamentos, volições e emoções, a todos aqueles que também pensam, desejam e se emocionam. Que as reverberações desta leitura sejam propulsoras de mudanças.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer às pessoas que considero indispensáveis em meu processo formativo de pesquisador/mestre. Em primeiro lugar a Prof^a Dr^a Sônia Margarida Gomes Sousa por confiar em meu esforço e trabalho a ponto de me aceitar como seu orientando. Agradeço pelas presenças, os afagos, a paciência e confiança. Agradeço também pelas ausências que se constituíram em momentos imprescindíveis para o exercício de minha autonomia. Sônia, já são cinco anos de trabalho juntos buscando excelência na produção de conhecimento científico, a você meu muito obrigado.

À Prof^a Dr^a Daniela Sacramento Zanini, pelas leituras minuciosas dos meus textos de qualificação e defesa e suas pertinentes contribuições que serviram para agregar qualidade à dissertação e ao meu processo formativo.

À Prof^a Dr^a Dorian Mônica Arpini, por ler minha dissertação e se deslocar de Santa Maria RS para compor minha banca de defesa de mestrado. Obrigado pelas contribuições.

À Prof^a Dr^a Anita Cristina Azevedo Resende, pela leitura do meu texto de qualificação. Leitura provocadora de questões e reflexões. Teve e tem sido ótimo aprender com você, Anita, tanto na graduação quanto no mestrado.

Aos meus pais: à minha mãe que ao pedir carinhosa e preocupadamente que cessasse jornadas que duravam até dez horas de trabalho diário, me provocava força de continuar as leituras e escrita desta dissertação. A meu pai que frente as mesmas dez horas de trabalho insistia que eu continuasse. A vocês eu agradeço pelo investimento de amor, e confiança em minha dita competência como mestre “abre-alas” da família.

A meus irmãos Eduardo, André e Daniel que por vezes mantiveram olhos curiosos para esse novo espaço formativo na família: o mestrado.

À Marcia Marina da Silva por ocupar o lugar do impossível e do imprescindível em minha vida. Companhia sem a qual momentos ímpares, tanto felizes quanto tristes teriam sido desperdiçados, mas que foram aproveitados em possibilidades de com eles se lidar. A você Marcia Marina, meu respeito, carinho e eterna dívida.

À Marina Passos que tão belo lugar me deu durante o processo de mestrado, o da confiança. Ao tentar lhe apoiar Marina, é certo que eu também me apoiava com o mesmo vigor.

À Cristiano Martins da Silva, amigo e corretor da norma padrão da língua portuguesa impressa nesta dissertação.

Aos colegas de mestrado e doutorado: Rosana Carneiro, Raquel Maracaípe, Thais Toledo, Karen Esber, Rogério Goiás. Agradecimento especial faço à pesquisadora/companheira de viagens à Brasília, a Ms. Ligia Fonseca, na oportunidade da realização das entrevistas desta pesquisa.

Às graduandas: Jéssica Prado, Laís Santana e Luisa Lima também pesquisadoras/companheiras nas viagens à Brasília e que assumiram o árduo trabalho de transcrição das entrevistas.

Aos amigos pelo apoio e pela percepção das minhas inúmeras ausências. Amigos, eu estava escrevendo!

À Alexandre Parrode que com sua companhia agradável e doce fez parte do percurso do mestrado se tornar mais leve. Que enxergava nas linhas o que eu mesmo não conseguia ver: a qualidade do trabalho.

À Leonel, amigo de quem fui separado geograficamente por seus mestrado e doutorado na UFMG. Leonel, sinto saudades suas.

À Maria Luisa Moura, coordenadora do Instituto Dom Fernando da PUC-Goiás, pela sua competência e perspicácia no lidar com a temática e as políticas de proteção e promoção dos direitos das crianças e adolescentes.

À Prof^a Dr^a Maria Ignez, pesquisadora e docente da PUC-Minas, meu muito obrigado pelas discussões enriquecedoras sobre a temática e pelo olhar carinhoso e cuidadoso.

À Prof^a Dr^a Liana Fortunato, pesquisadora e docente da UNB que com agilidade ímpar contribuiu com bibliografia.

À Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República via gestores do Disque 100 pelo apoio ao desenvolvimento desta pesquisa.

À organização da ChildLine 123, Alô! A Voz da Criança e do Adolescente do Rio de Janeiro e seus responsáveis absolutamente competentes, atenciosos e preocupados. Obrigado pelo intercâmbio de informações, apoio e carinho.

Aos tele atendedentes, monitores e escuta especializada do Disque-100. Sujeitos que aceitaram participar desta investigação presenteando-me com suas emoções sobre um difícil e atormentador tema: o abuso sexual contra crianças e adolescentes. Sem vocês essa pesquisa se tornaria inviável.

Por fim, gostaria de agradecer à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (CAPES), agência financiadora desta pesquisa de mestrado. Meu muito obrigado pelo apoio e confiança a mim oferecidos.

RESUMO

Este trabalho de mestrado se constitui em recorte da pesquisa “Monitoramento e Análise da Implantação e Funcionamento do Serviço Help Line/ Disque 100, na Atenção a Crianças, Adolescentes e Autores de Violência Sexual” (Sousa, 2010) e assumiu como objeto de estudo a análise das emoções presentes nas falas dos atendentes do Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração contra Crianças e Adolescentes, o Disque-100, órgão do governo federal, acerca do recebimento de ligações de abuso sexual contra crianças e adolescentes. Teve, portanto, a seguinte pergunta de investigação: quais as emoções suscitadas nos atendentes do Disque 100 quanto ao recebimento de denúncias de abuso sexual contra crianças e adolescentes? Foram objetivos do trabalho: analisar os sentimentos que compõem no labor dos referidos atendentes; apreender os sentidos e significados construídos pelos atendentes acerca do recebimento de denúncias de abuso sexual contra crianças e adolescentes; apreender as mediações psicossociais presentes na fala dos sujeitos pesquisados a partir da abordagem Sócio-Histórica de Vigotski e do método do materialismo histórico dialético. As informações foram obtidas por meio de entrevistas semi-estruturadas – instrumento privilegiado ao desenvolvimento de pesquisas das ciências humanas e sociais –, com nove trabalhadores do Disque 100 diretamente ligados ao recebimento encaminhamento e monitoramento de denúncias. As entrevistas foram sistematizadas e a partir daí criadas categorias de análise ou núcleos de significação pelos temas emergentes, por semelhança entre eles, complementaridade ou oposição. Os resultados apontam para pontos positivos e negativos do suporte psicológico oferecido pelo Disque 100; para o fato de que denúncias marcantes se fixam na memória dos trabalhadores, dependendo de sua história de vida, a ponto de lembrá-las em casa e na faculdade, por exemplo. Pode-se apreender as concepções acerca do atendimento ao abusador de crianças e adolescentes e a reprodução do seu significado de “monstro”, “doente”. Também foi discutido que os sentimentos que mais compareceram nas falas dos sujeitos foram: Satisfação/felicidade, humanização, choque, frustração/impotência, angústia/adoecimento, raiva/revolta, tristeza e nojo e que eles se direcionam a diferentes objetos, ou seja, alguns dos sentimentos são direcionados a eles mesmos e outros são direcionados aos autores dos abusos sexuais. Em vários momentos foi possível estabelecer relações entre as falas analisadas e a história de vida dos trabalhadores do Disque 100, como o histórico de abuso sexual durante a infância e a repercussão disso no recebimento de denúncias envolvendo esta forma de violência.

Palavras-chave: Psicologia social sócio-histórica. Abuso sexual. Emoções. Crianças e adolescentes. Disque 100.

ABSTRACT

This master thesis was built upon a part of the research "Monitoring and Analysis of the Implementation and Operation of the Help Line / Dial 100, in the attention of Children, Adolescents and Sexual Abusers" (Sousa, 2010) and took as the object of study the analysis of the emotions present in the speeches of the operators of the Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração contra Crianças e Adolescentes, the Dial-100, an agency of the federal government, about the receiving calls on sexual abuse against children and adolescents. Therefore had the following research question: what are the emotions aroused in the Dial 100 operators from receiving the complaints of sexual abuse against children and adolescents? The goals of this study were: to analyze the feelings that attend the work of those operators; grasp the meanings constructed by the operators about receiving complaints of sexual abuse against children and adolescents; understand the psychosocial mediation present in the speech of the subjects studied from the Socio-Historical approach of Vygotsky and the method of historical and dialectical materialism. The information was obtained through semi-structured interviews - a privileged instrument for the development of research of humanities and social sciences - with nine Dial 100 workers directly related to the receiving, directing and monitoring the complaints. The interviews were systematized and from there created categories of analysis or meaning centers for emerging themes, among them by similarity, complementarity or opposition. The results indicate positive and negative aspects of psychological support offered by Dial 100; to the fact that striking complaints are fixed in the memory of the workers, depending on their life history, to the point that they remember them at home and at college, for example. It was possible to apprehend the conceptions of the children and adolescents sexual abuser and the reproduction of his meaning as "monster" and "sick." It was also argued that the feelings that appeared in more statements of the subjects were: Satisfaction / happiness, humanization, shock, frustration / powerlessness, distress / illness, anger / resentment, sadness and disgust, and they are directed to different objects, which means, some of the feelings are directed to themselves and others are directed to the sexual abusers. At various times it was possible to establish relations between the analyzed lines and the history of life of the Dial 100 workers, as the history of sexual abuse during childhood and the impact of receiving complaints involving this form of violence.

Keywords: Social psychology. Sexual abuse. Emotions. Children and adolescents. Dial 100.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
<i>O método empregado</i>	15
<i>Procedimentos metodológicos</i>	19
<i>A estrutura da dissertação</i>	25
CAPÍTULO I: A VIOLÊNCIA, O ABUSO SEXUAL CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES E SEUS DIREITOS	27
<i>1.2 Abuso sexual: os direitos das crianças e adolescentes e suas políticas de proteção</i>	33
<i>1.3 Dados estatísticos envolvendo violências sofridas por crianças e adolescentes</i>	37
<i>1.4 As emoções a partir da Teoria Sócio-Histórica e os profissionais envolvidos com o atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência sexual</i>	41
<i>1.4.1 Os profissionais ligados ao atendimento a crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual</i>	45
<i>1.5 Disque 100: estrutura e funcionamento</i>	49
CAPÍTULO 2: APRESENTANDO OS SUJEITOS PESQUISADOS E SUAS EXPERIÊNCIAS VIVIDAS	60
<i>2.1 Apresentação dos sujeitos pesquisados</i>	60
<i>2.2 “Colar” com a denúncia: o atendente levando a denúncia para casa</i>	67
<i>2.3 Os limites presentes no desenvolvimento do trabalho no Disque 100 e o Suporte Psicológico</i>	72
<i>2.4 O que fica para a vida do trabalhador para além dos limites físicos do Disque 100: os sentidos construídos</i>	78
CAPÍTULO 3 – AS FALAS DOS SUJEITOS PESQUISADOS SOBRE O RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS DE ABUSO SEXUAL CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES: AS EMOÇÕES RELATADAS	89
<i>3.1 Os profissionais do Disque 100: A escolha da denúncia mais marcante</i>	104
<i>3.2 Os profissionais do Disque 100: As emoções relatadas durante o atendimento às denúncias de abuso sexual</i>	122
<i>1- RAIVA/REVOLTA</i>	123
<i>2- NOJO</i>	128
<i>3- TRISTEZA/SOFRIMENTO</i>	130
<i>4- FRUSTRAÇÃO/IMPOTÊNCIA</i>	132
<i>5- ANGÚSTIA/ADOECIMENTO</i>	134
<i>6- HUMANIZAÇÃO</i>	138
<i>7- FELICIDADE/SATISFAÇÃO</i>	141
CONSIDERAÇÕES FINAIS	146
REFERÊNCIAS	157

ANEXOS	167
<i>ANEXO 1: Documento de aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa Com Seres Humanos (CEP) da PUC-Goiás</i>	168
<i>ANEXO 2: Quadro sobre violência sexual no mundo, segundo McElvaney (2010, p. 3-5)</i>	169
APÊNDICES	171
<i>APÊNDICE 1: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)</i>	172
<i>APÊNDICE 2: Quadro de temas e perguntas para Entrevistas com Atendentes</i>	175
<i>APÊNDICE 3- Exemplo de sistematização de entrevista (Álvaro)</i>	176

LISTA DE ABREVIATURAS

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior

CAPS – Centro de Atenção Psicossocial

CECRIA – Centro de Referência, Estudos e Ações sobre Crianças e Adolescentes

CEP – Comitê de Ética em Pesquisa

CNS – Conselho Nacional de Saúde

CNPq – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

CVV– Centro de Valorização a Vida

DISQUE -100 – Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes

DDN-100 – Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes

ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente

FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IHA – Índice de homicídio de adolescentes

IDF – Instituto Dom Fernando

MPF – Ministério Público Federal

MPE – Ministério Público Estadual

NIAF – Núcleo de Pesquisa da Infância, Adolescência e Família

ONG – Organização não Governamental

PETROBRAS – Petróleo Brasileiro S.A.

PROEX – Pró-Reitoria de Extensão e Apoio Estudantil

PUC-Goiás – Pontifícia Universidade Católica de Goiás

PNDH-3 – Programa Nacional de Direitos Humanos - 3

ReDesap – Rede de Localização e Investigação de Crianças e Adolescentes Desaparecidos

SDH/PR– Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República

SNPDCA – Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Criança e do Adolescente

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UNICEF – Fundo das Nações Unidas para a Infância

URA – Unidade de Resposta Audível

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Tela de Impressão da Denúncia do Disque 100.

Figura 2: Fluxo de atendimento, encaminhamento e monitoramento da denúncia do Disque 100.

Figura 3: Organograma do Disque 100.

INTRODUÇÃO

Enfrentar o sofrimento psicossocial é devolver ao homem os meios para traçar um caminho pessoal e original na organização de sua vida, meios estes que não se restrinjam, apenas, à capacidade de reflexão, mas à possibilidade de ter esperança e potencializar essa esperança em ação” (SAWAIA, 1995, p.52).

“Por trás da desigualdade social há sofrimento, medo, humilhação, mas há também o extraordinário milagre humano da vontade de ser feliz e de recomeçar onde qualquer esperança parece morta” (SAWAIA, 2009, p. 364).

Esta dissertação é construída com base na pesquisa “Monitoramento e Análise da Implantação e Funcionamento do Serviço Help Line/Disque 100, na Atenção a Crianças, Adolescentes e Autores de Violência Sexual” ¹(SOUSA, 2010). O recorte que aqui se propôs ser feito assume como objeto de estudo e análise as emoções que se mostram

¹ Pesquisa financiada pela Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH-PR), convênio número 718240/2009, processo: 0004.000892/2009-55, que procura monitorar/avaliar o serviço de Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual da Criança e Adolescente, e, para além disso, procura fazer análises entre o processo de funcionamento desse serviço no Brasil em comparação com serviços equivalentes em outros países. Tem por objetivos: 1) Identificar as principais demandas dos solicitantes (crianças, adolescentes, autores da violência sexual e sociedade em geral); 2) Aprimorar a aplicação da teoria, métodos e técnicas de intervenção do Help Line no Brasil, a partir de uma análise comparativa e crítica com outros serviços já implantados em outros países; 3) Analisar os métodos e técnicas adotados para a intervenção do Help Line; 4) Apreender as principais dificuldades dos atendentes no que tange aos atendimentos; 5) Identificar e analisar as principais questões encontradas pelos atendentes na condução do recebimento das denúncias. O percurso metodológico empreendido consistiu na construção e aplicação de dois instrumentos: roteiro de entrevista semi-estruturada e roteiro de temas para grupo focal. Os sujeitos escolhidos por conveniência, (OLIVEIRA, 2001), para as entrevistas individuais foram oito pessoas ligadas à gestão do Disque 100. Para a realização dos grupos focais foram selecionados 15 sujeitos, também por conveniência, segundo critérios de idade, sexo, grau de escolaridade, cargo e tempo de serviço, ou seja, oito tele-atendentes, quatro escuta especializada e três monitores. Foram realizadas nove sessões de grupos focais com duração de uma hora cada um. Tanto as entrevistas individuais quanto os grupos focais foram gravados e transcritos para posterior análise

presentes na fala dos trabalhadores do Disque 100 acerca do recebimento de denúncias de abuso sexual contra crianças e adolescentes.

O objetivo geral desta investigação: apreender o(s) sentido(s) e significado(s), atribuídos pelos trabalhadores (teleatendentes, escuta especializada e monitores²) das denúncias de abuso sexual contra crianças e adolescentes, recebidas pelo serviço de denúncias do Governo Federal, o Disque 100³.

Os objetivos específicos desta investigação são: 1) compreender quais são os sentidos e significados construídos pelos trabalhadores do Disque 100 (teleatendentes, escuta especializada e monitores) em relação ao recebimento das diferentes denúncias: sujeito vitimizado relatando o abuso; uma pessoa, que não a vitimizada, relatando abuso; e o próprio abusador relatando o ocorrido; 2) apreender as relações entre os sentidos e os significados construídos das denúncias recebidas e a história de vida dos trabalhadores (tele atendentes, escuta especializada e monitores) do Disque 100; 3) colaborar para a ampliação de estudos acerca do abuso sexual contra a criança/adolescente de acordo com a perspectiva da teoria sócio-histórica; 4) subsidiar programas sociais e políticas públicas relacionadas à temática do abuso sexual contra a criança/adolescente.

Esta pesquisa é, portanto, comprometida com os pressupostos teórico/metodológicos da Teoria Sócio Histórica de Vigotski⁴ que tem como pilar o método do materialismo histórico dialético e as categorias de sentido e significado do mesmo autor que, analisadas, mostram as mediações/atravessamentos sociais que as constituem.

² a) Teleatendentes: recebem ligações com relatos de abuso sexual e outras violências cometidas contra crianças e adolescentes. Além dessas, recebe ainda ligações de abusadores sexuais e pessoas em crise. Os teleatendentes formalizam as denúncias e as encaminha para os monitores. b) Escuta especializada: recebem ligações de casos específicos: a própria vítima acessando o serviço, o autor de abuso sexual, e pessoas em crise e risco de suicídio. c) Monitores: recebem as denúncias formalizadas pelos teleatendentes e escuta especializada, corrige e as manda para a Central de Encaminhamento do Disque 100 (central que fará a distribuição das denúncias para os órgãos competentes) (BRASIL/SEDH, 2009).

³ A partir do ano de 2011 passa a se chamar Disque Direitos Humanos. Todavia, como a pesquisa se iniciou no ano de 2010, enquanto o serviço ainda era denominado Disque 100, é assim que ele será designado durante essa dissertação de mestrado.

⁴ A grafia do nome deste autor é variada nos textos pesquisados (Vigotski ou Vygotsky, normalmente). Nesta dissertação, ele será sempre citado como Vigotski)

Assentadas na Psicologia Social Sócio-Histórica de Vigotski e, também com a proposta de problematizar e se distanciar cada vez mais do aparente acerca do fenômeno da violência sexual contra crianças e adolescentes, que pesquisas foram e estão sendo desenvolvidas por um grupo de pesquisadores do NIAF⁵ (Núcleo de Pesquisa da Infância, Adolescência e Família – no CNPq: “Infância e Sociedade”) no sentido de construir conhecimento científico, ou seja, de apreender e compreender cientificamente quais são os nexos que constituem o fenômeno psicossocial do abuso e exploração sexual infanto-juvenil, com o objetivo de, a partir de tais conhecimentos, provocar/incitar cada vez mais discussões e possibilitar que ações pensadas/planejadas sejam tomadas rumo à transformação dessa realidade social.

Alguns exemplos dessas pesquisas são: “Exploração Sexual Infanto-Juvenil na Área Metropolitana de Goiânia: Caracterização do Fenômeno, Construção de Metodologias de Trabalho e de Monitoramento e Avaliação de Ações de Enfrentamento” (SANTOS, 2005a); “Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes: Estrutura, Funcionamento e Histórico de Formação das Microrredes de Atenção na Cidade de Goiânia e Estado da Arte em Metodologias de Intervenção Psicoterapêutica em Casos de Violência Sexual” (SOUSA, 2007); “Investigação sobre o processo de atendimento psicossocial à crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual” (SOUSA, 2009).

Desta forma, pesquisas como as citadas se justificam por se constituírem enquanto momento privilegiado de tentativa de promoção e garantia dos direitos das crianças e adolescentes e pelo seu caráter inovador como o “Programa Repropondo: Atendimento Psicoterapêutico a Autores de Violência sexual” (vinculado ao Plano Nacional de Enfrentamento a Exploração Infanto-Juvenil) viabilizado pelas ações do “Projeto Invertendo a Rota: ações de enfrentamento a exploração sexual infanto-juvenil na área metropolitana de Goiânia”⁶ (SANTOS, 2005b). É importante a ressalva de que essas ações tinham também como foco o atendimento multiprofissional a autores de

⁵ Grupo de pesquisa que no ano de 2011 foi agraciado pelo Prêmio Neide Castanha pelo conjunto de produções científicas na área da infância e adolescência.

⁶ Pesquisa reconhecida via premiação pela sua importância na produção de conhecimento acerca do enfrentamento ao abuso e exploração sexual infanto-juvenil. Foi contemplado com o Prêmio FINEP 2009 na categoria Tecnologia Social da Região Centro-Oeste.

violência sexual contra crianças e adolescentes, objeto de estudo de dissertação de mestrado intitulada “Autores de Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes: Um Estudo a Partir da Teoria Sócio-Histórica” (ESBER, 2008).

Assim, pesquisadores das ciências humanas e sociais quando voltam sua atenção e seus esforços para desvelar os nexos que constituem infância/adolescência estão, como argumentam Santos e Sousa (2008), ressaltando a importância de investigações psicossociais e permitindo visibilidade a esses atores sociais. Para, além disso, dar ao pesquisador a possibilidade de posicionar-se de forma crítica em relação a este fenômeno que merece atenção e ações voltadas ao seu combate.

A Psicologia de forma geral e em especial a Psicologia Social com abordagens críticas assumem, portanto, o compromisso de descortinar fenômenos, como o do abuso sexual contra crianças e adolescentes, constituídos e cristalizados pelas mediações da cultura e da sociedade (SANTOS E SOUSA, 2008). Assume o risco de desvelar o desconhecido, de fazer emergir as categorias constituídas e constituintes do mesmo fenômeno e de (des) fetichizar imagens social e historicamente estabelecidas. Assume, assim, a responsabilidade de conhecer o ignorado pela alienação para propor mudanças.

O método empregado

Esta dissertação é construída a partir de uma concepção de mundo, de homem e conhecimento fundamentada nas ciências humanas e sociais. Nesse sentido Gonçalves (2005, p.86) argumenta ser necessário “considerar aspectos ontológicos, epistemológicos e metodológicos. E dentro da perspectiva adotada, implica considerar que todos esses aspectos são produções humanas elaboradas historicamente”. Essas informações compõem um mote ao que merece ser discutido no que se refere à adoção de uma perspectiva crítica da produção de conhecimento como a Psicologia Sócio Histórica de Vigotski.

Conceber o ser humano, bem como o conhecimento produzido por ele, como produtos histórico-sociais constitui-se num salto qualitativo, pois reafirma o caráter social do indivíduo e o fato de ser produto/produtor de história e suas sociabilidades. Oliveira (2005, p. 26) argumenta:

Para essa concepção de homem, o homem singular (que aqui será chamado de indivíduo) não é um ser que traria já, dentro de si mesmo, ao nascer, essa essência já delimitada e que, por isso, esse homem poderia existir isoladamente, sendo a sociedade somente o ambiente através do qual essa sua essência se desenvolveria. De modo algum! Segundo a mencionada concepção histórico-social, o homem singular é um ser social.

É necessário compreender que o ser humano ao nascer, e até mesmo antes de seu nascimento, já está inserido em um contexto com bases materiais, que não são definitivas, mas que estão colocadas de forma a constituí-lo subjetivamente. Entende-se por condições materiais tudo aquilo que a sociedade dispõe naquele momento como resultado, em si mesma produzida por seres humanos em suas relações sociais. Trata-se, portanto, das formas de produções humanas (GONÇALVES, 2005).

Para tornar possível a síntese de termos considerados opostos (ex: objetividade/subjetividade dicotomizados pelas ciências naturais) houve empenho de pesquisadores na construção de referenciais teóricos/metodológicos que desvelavam e problematizavam a constituição do ser humano e da sociedade, acrescentando-lhes dimensão social e histórica. Vigotski, psicólogo soviético, fundador e principal representante da Psicologia Sócio Histórica foi um destes pesquisadores que juntamente com seus colaboradores, Leontiev e Luria, apropriaram-se do método do materialismo histórico dialético de Marx (GONÇALVES, 2005).

Carone (1986) discute alguns dos elementos que constituem a dialética. Didaticamente argumenta que é um método que faz da empiria algo indispensável, uma vez que não possui hipóteses a priori, para nortear as informações da pesquisa; é a partir da emergência de categorias de análise, a partir da fala dos sujeitos que esses expressam sua subjetividade; transforma o imediato, que está dado pela aparência da realidade, em mediado pelos atravessamentos sociais. Sendo assim, constitui-se em método crítico, em outras palavras, “ao analisar o fenômeno tal método descortina as mediações sociais que o constituíam e que estavam veladas pela aparência” (CARONE, 1986, p.28).

É um o método cujas informações empíricas existem tanto no início da pesquisa (coleta de dados) quanto em seus produtos, todavia, durante o seu processo de análise são desvelados os seus nexos constitutivos, por exemplo: gênero, classe social, idade, etnia, orientação sexual e suas inter-relações de modo que a aparência da informação permanece a mesma, mas seus aspectos essenciais são descortinados e problematizados, ou seja: informação empírica não analisada e analisada são qualitativamente diferentes em função do trabalho empreendido pelo pesquisador. Aqui se faz a ressalva de que o qualitativamente diferente não assume caráter valorativo de melhor ou pior, bom ou ruim, e sim, apenas diferente do momento anterior.

Vigotski (2001) define de modo singular e poético a dinamicidade da palavra como sendo “uma unidade viva de som e significado [como] uma célula viva” (VIGOTSKI, 2001, p. 07). Concordante com essa afirmativa está Gerd Kadelbach, no prefácio para Adorno (1995, p.8) quando diz que é característica da palavra ser efêmera e ainda que “tem sua verdade na própria transitoriedade”. De acordo com Vigotski (2001), é o significado da palavra que a configura como linguagem e, portanto, tem poder de comunicar, de constituir subjetividades, sem seu som é apenas, “[...] som vazio” (VIGOTSKI, 2001, p.10). É a mediação constitutiva dos signos, ou a mediação simbólica que possibilita a inteligibilidade entre as pessoas, a comunicação e o entendimento (ou pelo menos tentativa de) entre ambos.

É o significado da palavra que está no meio ou mediando duas ou mais pessoas que se comunicam em determinado contexto cultural. É o significado da palavra que permite que uma pessoa ao falar se faça compreender, acessar a subjetividade do outro e assim reproduzir/construir sentidos e significados bem como novas formas de sociabilidade. Os significados mais especificamente são, destarte, produções sociais que remontam a história da humanidade e muito por isso se torna possível empreender investigações sobre suas origens, partindo do momento atual em busca de sua história. Ozella e Aguiar (2006, p. 226) concordando com o que diz Vigotski (2001) acerca dos significados da palavra asseveram que “são eles que permitem a comunicação, a socialização de nossas experiências”.

Vigotski (2001) argumenta que o significado das palavras são em essência construções sociais, e, portanto, comum a várias pessoas que

compartilham do mesmo contexto histórico social e cultural – ele é apreendido pois se repete na fala das diversas pessoas. Primeiramente é vivido de forma externa nas relações interpessoais, ou seja, de forma intersíquica, e depois de internalizado pelos sujeitos passa a vigorar de forma intrapsíquica, tida por Vigotski (1998) como fala interior, até que essa fala seja novamente objetivada nas próximas relações com o outro em um movimento dialético de subjetividade/objetividade.

Sawaia, no prefácio de Molon (2009) reitera a concepção dialética de indivíduo/sociedade e objetivação/subjetivação proposta por Vigotski (2001) ao argumentar sobre o sistema deste autor ser

Um sistema explicativo do psicológico que parte do social para o sujeito, sem tirar desse último o caráter de ativo e constituinte, que analisa o psicológico como um fenômeno particular que só é compreensível quando analisado na sua condição social (MOLON, 2009, p.11)

Sendo assim, cabe a afirmativa de que a vida mental, ou psicológica, tem suas bases no contexto social de pertença do sujeito, ou seja, este é constitutivo da subjetividade do ser humano, que por sua vez, ao ser objetivada pelos seres humanos constitui a sociedade.

Sobre outra dimensão também constitutiva da palavra Vigotski (2001) a denomina de sentido, para analisar o que existe de mais singular na fala do humano. O sentido ou sentidos são produtos do movimento constante de objetivação e subjetivação da realidade e exprime as emoções construídas individualmente a partir do que esse sujeito já viveu na vida.

Sendo assim os sentidos construídos por uma pessoa acerca de uma palavra ou tema são diferentes dos sentidos construídos por outra pessoa, justamente porque dependem da vida psicológica de cada um, das vivências de cada um deles e da carga emocional impressa. São como concebem Ozella e Aguiar (2006, p.226): “zonas mais instáveis, fluidas e profundas” e individuais, e são mais amplos e diversos se comparados aos significados. Os sentidos são as variadas “cores” que o sujeito deu às suas experiências, evocadas diversas vezes, em suas relações sociais. É, portanto, a soma das

“cores” ou eventos psicológicos despertados conscientemente ao entrar em contato com as diversas palavras.

A Psicologia Social Sócio Histórica de Vigotski e suas concepções de ciência, palavra, mediação, sentido e significado, fundamentam de forma a darem norte ao que esta pesquisa propôs ao assumir determinados procedimentos metodológicos, como por exemplo, a escolha dos sujeitos pesquisados, a forma de construção das informações, bem como sua metodologia de análise. Estas escolhas demarcam e ressaltam as contribuições de Vigotski na construção do conhecimento.

Procedimentos metodológicos

Para o desenvolvimento desta investigação foi necessário primeiramente o envio e aprovação do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa Com Seres Humanos (CEP) da PUC Goiás (documento de aprovação, anexo 1)⁷ que atendeu aos critérios exigidos pela lei 196/96 acerca da ética em pesquisa com seres humanos (BRASIL, 1996) .

Após a aprovação pelo CEP, pode-se iniciar a construção das informações empíricas⁸ com os sujeitos participantes desta investigação, que somaram 9 (nove) trabalhadores⁹ (teleatendentes, monitores e escuta especializada, incluídos segundo critérios de: idade, sexo, nível de instrução, tempo de trabalho no serviço de denúncias) do Disque 100 - Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração contra Crianças e Adolescentes Subsecretaria dos Direitos Humanos - SPDCA (componente da Secretaria de Direitos Humanos – SDH). Cabe ressaltar que não foram incluídos na pesquisa aqueles atendentes do Disque 100 que não se dispuserem por qualquer motivo a participar da investigação.

⁷ O projeto desta pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética da PUC Goiás vinculado ao projeto da pesquisa matriz “Monitoramento e Análise da Implantação e Funcionamento do Serviço Help Line/ Disque 100, na Atenção a Crianças, Adolescentes e Autores de Violência Sexual” (pois constitui-se em um recorte da mesma) de forma que o documento de aprovação do mesmo Comitê é o mesmo para os dois projetos e consta apenas o título da pesquisa maior.

⁸ O processo de construção das informações foi iniciado somente a partir da obtenção das assinaturas dos sujeitos no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE, apêndice 1), momento em que cada um consentia sua participação na pesquisa.

⁹ O quadro de funcionários contava com 56 sujeitos que se dividiam entre: teleatendentes, escuta especializada e monitores. Dos 56 trabalhadores, 50 estavam com status ativo e 6 em processo de afastamento do Disque 100. Destes 50 foram selecionados 21 para a pesquisa matriz, e, destes 21 foram escolhidos 9 para esta pesquisa de mestrado.

Foram empreendidos nesta investigação dois momentos diferentes, porém complementares, rumo à construção do conhecimento. Foram eles: pesquisa bibliográfica e pesquisa empírica, seguindo os moldes de pesquisas qualitativas ou em profundidade. Na perspectiva do presente estudo busca-se a qualidade das informações obtidas pelos sujeitos. Estas devem ser passíveis de sistematização e análise até para que, além disso, possibilite ao pesquisador subsídios suficientes para apreender a expressão da subjetividade (CARVALHO, 2011).

A pesquisa bibliográfica compreende a busca da literatura existente sobre o objeto que se pretende pesquisar em várias fontes (livros, periódicos especializados, internet: a partir de sites de busca de publicações científicas) com o objetivo de constituir um *corpus* teórico. Minayo (2010) consolida a importância da teoria argumentando que a qualidade do estudo antes da empiria “depende da clareza da questão colocada, do levantamento bibliográfico bem feito que permita ao pesquisador partir do conhecimento existente” (MINAYO, 2010, p. 61). É necessário, como afirma Lakatos e Marconi (1985), que se faça a checagem da veracidade do material e que se consulte apenas literatura especializada.

Os esforços empreendidos para a realização da pesquisa bibliográfica consistiram em:

- 1- Coleta das informações: deu-se por meio de pesquisa em livros, dissertações e teses; periódicos científicos e internet pelos sites de pesquisa científica, como o Scielo. Procedeu-se da seguinte maneira: foi definido que a pesquisa bibliográfica iria abranger o intervalo de tempo do ano 2000 a 2009, visto que o serviço de Denúncia Disque 100 teve seu início em 2003 então, obviamente, não poderiam existir estudos anteriores a esse ano. Optou-se por buscar periódicos com qualidade Qualis A1, A2, B1 e B2¹⁰, com o intuito de manter a excelência do banco de dados da revisão de literatura nas seguintes áreas: psicologia, enfermagem, serviço social e saúde coletiva.

¹⁰ A priori os artigos buscados foram com Qualis A1, A2, B1 e B2. Todavia, ao longo dos 24 meses do mestrado outros artigos foram incorporados objetivando atualizações sobre os temas discutidos nesta pesquisa (que não necessariamente foram classificados com esses qualis).

2- Sistematização: Foram acessadas as páginas *on line* de cada periódico e a partir daí iniciou-se a montagem de um arquivo de Word com nome e autor de todos os artigos de todos os índices de cada periódico no intervalo de tempo de 2000 a 2009. Por exemplo: acessava-se o primeiro volume de um periódico publicado no ano de 2000, transportavam-se todos os títulos e autores presentes nesse volume para o documento de Word. Retornava-se ao periódico e repetia-se o mesmo procedimento com o segundo volume publicado no mesmo ano, e assim por diante até o ano de 2009. Este trabalho se repetia a cada novo periódico selecionado. A pesquisa bibliográfica realizada em sites de busca rende sempre um volume grande de material que nem sempre é em sua totalidade do interesse do pesquisador, sendo necessário então que o pesquisador o sistematize (ESBER, 2008).

Para reduzir o volume de literatura para esta pesquisa foi realizada uma seleção no material obtido (a soma dos índices dos periódicos). Os critérios de seleção foram: a) artigos estarem disponíveis *on line*; b) títulos e c) resumos dos artigos.

Procedeu-se da seguinte maneira: primeiro foi observado em cada título de artigo o tema em questão. Caso fosse de interesse, o artigo permanecia para a próxima fase de inclusão/exclusão; caso não fosse, era descartado. Outro critério deste processo seletivo se constituiu em fazer leituras dos resumos dos artigos previamente selecionados e, novamente, procedia-se da mesma maneira: se o artigo tivesse tema afim ao da investigação, então era selecionado; em caso negativo, descartado. Optou-se por selecionar artigos e livros que tivessem em seus títulos as palavras-chave: Disque denúncia. Disque 100. Políticas públicas para a infância. Abuso sexual. Violência sexual. Denúncia sexual. Programa de aconselhamento. Conselheiro do sexo.

Análise: livros, artigos de periódicos científicos, bem como dissertações e teses, foram analisados visando à apreensão das concepções defendidas pelos autores, sobre os temas discutidos nesta dissertação, como: abuso sexual contra crianças e adolescentes, serviços de ajuda/denúncia por telefone, profissionais que trabalham com violência

sexual e suas emoções. Tais concepções foram utilizadas para estabelecer concordâncias e discordâncias em relação aos fundamentos da Teoria Sócio-Histórica.

Além da pesquisa bibliográfica e seus respectivos procedimentos realizados, foi adotado para a fase empírica desta investigação, um roteiro de entrevista semi-estruturada (apêndice 1) que possibilitou que o contato face a face – pesquisador/pesquisando – fosse feito. Este encontro permite que perguntas e respostas ou discussões sobre determinado assunto sejam feitas, propiciando o esclarecimento de pontos obscuros com o objetivo de que o investigador tenha para si a posse de informações relevantes ao seu objeto de pesquisa. Sendo assim, a entrevista semi-estruturada demonstra ser “bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, crêem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram” (SELLTIZ et. al., citado por GIL, 1999, p. 117).

Optou-se por entrevistas semi-estruturadas entendendo que a interação pesquisador-pesquisando se mostra rica por tornar possível a expressão do sujeito por meio da fala que é “reveladora de condições de vida, da expressão dos sistemas de valores, crenças e, ao mesmo tempo, ter a magia de transmitir, por meio de um porta-voz, o que pensa o grupo dentro das mesmas condições históricas, socioeconômicas e culturais que o interlocutor” (MINAYO, 2010, p. 64). Essa autora define a entrevista como uma conversa com finalidade e que no caso da entrevista semi-estruturada é composta por perguntas fechadas e abertas de modo que o sujeito que participa da pesquisa pode falar livremente sobre o tema colocado em questão pelo pesquisador.

Como esta pesquisa se constitui em recorte da investigação “Monitoramento e Análise da Implantação e Funcionamento do Serviço Help Line/Disque 100, na Atenção a Crianças, Adolescentes e Autores de Violência Sexual” (SOUSA, 2010), foram selecionados 9 (nove) sujeitos participantes da pesquisa matriz (mais especificamente dos grupos focais) utilizando como critério de inclusão: idades variadas; tempo de trabalho no Disque 100 também variados; serem de ambos os sexos; graduandos e graduados; serem representantes dos diversos cargos (teleatendentes, monitores e escuta especializada) e ainda, terem disponibilidade e vontade de participar da pesquisa, ou seja, sujeitos que com suas diversas características pessoais e

profissionais demonstravam a heterogeneidade ou diversidade presente nos trabalhadores do Disque 100.

Os 9 (nove) sujeitos se dividem em: 4 (quatro) monitores, 3 (três) teleatendentes e 2 (dois) escuta especializada.

Para a fase empírica da pesquisa foi estabelecido:

- 1- Coleta de dados: foi realizada utilizando-se entrevistas semi-estruturadas feitas com 9 (nove) trabalhadores do serviço Disque 100, com sede em Brasília-DF¹¹. A duração de cada entrevista foi, em média, de uma hora.
- 2- Sistematização: As entrevistas transcritas formaram um *corpus* de informações do qual foi observado a emergência das categorias analisadas e discutidas nesta dissertação. De acordo com Minayo (2010) a gravação e transcrição do conjunto de informações para posterior análise e interpretação é um modo bastante usual de resguardar a fidedignidade das informações construídas, pois tem-se acesso à fala do sujeito pesquisado tal como se deu no momento, ou seja, “ao pé da letra” (MINAYO, 2010, p. 69).

Tal metodologia de sistematização se fundamenta na articulação de temas semelhantes, complementares ou contraditórios, o que possibilita apreender nos núcleos de significação, indícios daquilo que está implícito na fala, que não está dito diretamente, mas que se mostra presente, ou seja, é uma metodologia de sistematização que permite ir além do aparente, e dá subsídios para o pesquisador problematizar as mediações sociais presentes (AGUIAR e OZELLA, 2006). Inicialmente foram feitas leituras flutuantes de todo o material empírico com o intuito de conhecer os temas trazidos pelos sujeitos pesquisados, esses eram anotados ao lado de cada trecho da entrevista para facilitar sua identificação em momento posterior. O passo seguinte foi a aglutinação de temas ou indicadores semelhantes e contraditórios em núcleos

¹¹ As entrevistas foram realizadas na sede do Disque 100, em Brasília - DF por dois pesquisadores: pelo autor desta dissertação e pela Ms. Ligia Bernardes Fonseca, ambos pesquisadores de “Monitoramento e Análise da Implantação e Funcionamento do Serviço Help Line/Disque 100, na Atenção a Crianças, Adolescentes e Autores de Violência Sexual” (SOUSA, 2010).

organizados num quadro em documento de Word (apêndice 3¹²). O último momento da sistematização se constituiu em leituras do conjunto de quadros com o objetivo de selecionar trechos representativos. Estes foram transportados e analisados nesta dissertação.

- 3- Análise: a fase de análise e interpretação das informações partiu dos núcleos temáticos de significação dos assuntos emergentes ao mesmo tempo em que os relacionou com a teoria existente sobre o objeto da pesquisa. Segundo Gomes (2010), não é necessário colocar no produto da pesquisa todas as falas transcritas, todo o *corpus* empírico, podendo portanto, selecionar algumas falas que sejam representativas, uma vez que os sujeitos da investigação (partilhando do mesmo contexto sócio-cultural, obviamente) compartilharão de alguns significados. Todavia esse autor alerta que, por outro lado, a análise deve dar conta também de apreender as singularidades presentes na fala do sujeito pesquisado.

Gomes (2010) mostra a articulação entre as diferentes e complementares fases de descrição, análise e interpretação. De acordo com ele a descrição dos dados pode ser caracterizada pelo fato de que “as opiniões dos informantes são apresentadas da maneira mais fiel possível” (GOMES, 2010, p. 80). A análise estaria ligada a característica de extrapolar o aparente a partir da decomposição dos dados em partes, ou categorias buscando as relações existentes entre si, ao passo que a interpretação, sugere Gomes (2010), é a busca dos sentidos, um momento qualitativamente complementar dos anteriores, ou seja, onde a compreensão e explicação das categorias serão possíveis, em seus elementos individuais e coletivos, a partir de sua contextualização com a cena de autores/pesquisas existentes sobre a temática abordada.

As falas dos sujeitos selecionadas para entrar para o corpo do texto desta dissertação por melhor representarem os núcleos de significação receberam descrições, interpretações e análises a partir de suas categorias constitutivas.

A análise e interpretação das informações objetivaram abarcar os níveis individual e o coletivo dialeticamente. A partir da contextualização da

¹² Exemplo do núcleo de significação: “Sentimentos” de um dos sujeitos pesquisados.

particularidade histórica, econômica e social buscou-se apreender, em cada trecho de entrevista, o que mais representava a singularidade e universalidade, relacionando-os às teorias existentes sobre a temática e que já foram amplamente discutidas por outros autores.

A estrutura da dissertação:

Esta dissertação é composta por introdução, três capítulos e considerações finais, que trazem discussões tanto sobre conceituações acerca do abuso sexual contra crianças e adolescentes que sintetizam estudos antigos e recentes sobre esta temática, quanto sobre o serviço/instituição Disque 100, bem como sobre as emoções vivenciadas dos trabalhadores (teleatendentes, escuta especializada e monitores) do DDN-100.

No capítulo 1 desta dissertação intitulado: “A violência, o abuso sexual contra crianças e adolescentes e seus direitos” são discutidos os aspectos conceituais acerca da violência e abuso sexual contra crianças e adolescentes, em uma tentativa de problematizá-los, ao mesmo tempo em que se expõe o lugar teórico que este trabalho assume, o da teoria vigotskiana. São discutidos também: os direitos e as políticas de proteção à criança e ao adolescente; dados sobre o panorama dos abusos sexuais sofridos por esses sujeitos; as emoções na teoria Sócio-Histórica; os profissionais que atuam com crianças e adolescentes vítimas de violência sexual e suas emoções; o serviço Disque 100 em sua estrutura e funcionamento. É um capítulo que tem por objetivo primacial a discussão teórica dos temas afins e necessários a esta pesquisa.

No capítulo 2, intitulado “Apresentando os sujeitos pesquisados e suas experiências vividas”, trata-se de quando os sujeitos da pesquisa ganham voz a partir do momento em que são apresentados. Versa essencialmente sobre estes e algumas de suas experiências vividas no DDN-100, como: “colar com a denúncia”, os limites do atendimento psicológico e os sentidos construídos com o que fica para a vida do trabalhador do Disque 100.

No capítulo 3, sob o título “As falas dos sujeitos pesquisados sobre o recebimento de denúncias de abuso sexual contra crianças e adolescentes: as emoções relatadas”, são mostradas as denúncias que mais impactaram cada um dos sujeitos pesquisados. São expressas as análises das falas dos

trabalhadores do Disque 100, ou seja, discutidos e analisados os sentimentos que mais aparecem (raiva/revolta; nojo; tristeza/sofrimento; frustração/impotência; angústia/adoecimento; humanização e satisfação/felicidade) nos tele atendentes, escuta especializada e monitores quando recebem denúncias de abuso sexual contra crianças e adolescentes. A partir destes subsídios são estabelecidas relações entre as denúncias selecionadas pelos trabalhadores, os vínculos realizados e os sentimentos expressos por eles com suas respectivas histórias de vida.

Nas considerações finais do trabalho são retomadas as principais discussões presentes na dissertação, as contribuições teóricas para a temática do abuso sexual contra crianças e adolescentes, e possíveis desdobramentos para futuras investigações.

CAPÍTULO I: A VIOLÊNCIA, O ABUSO SEXUAL CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES E SEUS DIREITOS

O abuso sexual contra crianças e adolescentes mostra ser um fenômeno complexo e de difícil conceituação, pois depende da cultura a que se toma como referência (SANDERSON, 2005) é conceituado segundo diferentes referenciais teóricos que se apegam a apenas uma das diversas facetas componentes do tema em questão (AMENDOLA, 2009), ou seja, o analisam apenas sob uma perspectiva, por exemplo: de gênero, classe social, ou idade. Partindo dessa premissa, para se ter uma compreensão que se inicia no aparente acerca do abuso sexual infanto-juvenil, mas que não permanece nele, ou seja, avança em suas análises, torna-se necessário fazer um panorama que se inicia pela própria concepção de violência, passando pela violência sexual, depois pela violência sexual contra crianças e adolescentes, para, enfim, ser discutido o abuso sexual cometido contra esses sujeitos.

A violência possui segundo Chauí (1998) uma característica primacial: a de tratar o outro com quem se relaciona como coisa ou objeto. Ela discute a violência em contraposição a ética, argumentando que nesse sentido violar significa tratar um ser humano, – um ser dotado de sensibilidade e racionalidade capaz de se comunicar por ter linguagem – como um ser sem liberdade, sem possibilidade de fala e passivo diante da determinação de sua própria história. Trata-se de uma relação de heteronomia, em outras palavras, que nega a autonomia, a liberdade do outro para pensar, querer e agir. A violência nessa concepção se configura então em uma relação assimétrica, de dominação de um sobre outrem sendo conceituada como:

- 1-Tudo o que age usando força para ir contra a natureza de algum ser (é desnaturar);
- 2- Todo ato de força contra a espontaneidade, a vontade e a liberdade de alguém (é coagir, constranger, torturar, brutalizar);
- 3- Todo ato de violação da natureza de alguém ou de alguma coisa valorizada positivamente pela sociedade (é violar);
- 4- Todo ato de transgressão contra o que alguém ou uma sociedade define como justo e como um direito;
- 5- conseqüentemente, violência é um ato de brutalidade, servícia e abuso físico e/ou psíquico contra alguém e caracteriza relações intersubjetivas e sociais definidas

pela opressão, intimidação, pelo medo e pelo terror (CHAUÍ, 1998, p. 2).

Dentre as inúmeras violências perpetradas contra crianças e adolescentes tem-se a violência sexual¹³, que abrange dois eixos fundamentais, mesmo em estudos mais antigos, como os de Azevedo e Guerra (1988): o abuso sexual e a exploração sexual concebida como as práticas ou formas de utilização da criança em comércio de sexo como: prostituição infantil (expressão que não está mais em voga, substituída por crianças e adolescentes em situação de exploração sexual, como assevera Santos e Sousa, 2008) e pornografia. Felipe (2006), ao discutir sobre a mesma temática, mostra preferência pelo uso do termo violência/abuso sexual argumentando que o termo abuso sexual trás, em alguma dimensão, a impressão de que a utilização de corpos infantis pode ser considerada legítima e aceitável (o autor fala sobre o abuso de álcool, por exemplo).

Furniss (1993) argumenta que o abuso sexual se configura no não consentimento por parte da vítima (criança ou adolescente), por incapacidade e por dependência estrutural, em atividades sexuais. Para além disso, envolve, como ele assevera, em intencionalidade por parte do agressor com vistas as “[...] gratificações de demandas e desejos sexuais” próprios (FURNISS, 1993, p. 12). De maneira complementar o abuso sexual pode ser entendido como

A utilização do corpo de uma criança ou adolescente, por um adulto ou adolescente, para a prática de qualquer ato de natureza sexual, coagindo a vítima física, emocional ou psicologicamente. Geralmente é praticado por pessoa em quem a criança ou adolescente confia, caracterizando-se pela relação de poder entre abusador e a vítima, como alguém da família, professor, policial. Compreende atos libidinosos, até o estupro (BRASIL/SEDH, 2009, DISQUE DENÚNCIA NACIONAL DDN 100, p.84).

Por se tratar de um fenômeno complexo que envolve ética e política e que carrega em si mesmo tantas determinações, o abuso sexual tem sido tratado como sinônimo de: “agressão sexual, vitimização sexual, maus-tratos,

¹³ Diversas são as violências cometidas contra crianças e adolescentes, como por exemplo: violência física, violência psicológica, violência sexual e negligência. Todavia, para esta pesquisa faz-se opção por discutir apenas o abuso sexual contra crianças e adolescentes a fim de ser fiel ao objeto e objetivos desta investigação.

servícia sexual, crime sexual” (AMENDOLA, 2009, p.197). Isso é decorrente das concepções teórico-metodológicas que os pesquisadores de diferentes áreas do conhecimento lidam com o conceito de abuso sexual. Sanderson (2005) argumenta que um aspecto que trás dificuldades a esse processo de conceituação do abuso sexual é que ele envolve marcas não visíveis e/ou visíveis no corpo da criança/adolescente, como por exemplo, o comportamento do autor de abuso sexual de expor os próprios órgãos genitais (exibicionismo) – que não deixa marcas no corpo da criança passíveis de verificação – e a penetração, caso em que é possível se observar tal violação e que serve como prova para os processos de responsabilização do autor da violência.

Por se tratar de um tema complexo é preciso compreender que tensões teórico-metodológicas existirão, e é em função disso que se deve tentar compreendê-lo cada vez melhor, posto que é um problema não solucionado. Amendola (2009 citando FALEIROS e CAMPOS) trás uma proposta conceitual que mostra em seu seio diversos elementos que o constituem desvelando-os para discuti-los e problematizá-los. Ela argumenta que se trata de:

uma situação de transposição de limites, da lei, do poder, de papéis, regras e tabus sociais e familiares, considerando, ainda, que as situações de abuso infringem maus-tratos às vítimas [...] a natureza do processo que irá conferir um caráter sexual à violência, salientando que esta: (a) adultera as relações socioafetivas e culturais entre adultos e crianças, transformando-as em relações genitalizadas, erotizadas; (b) inverte a natureza dessas relações definidas socialmente, tornando-as não-protetoras; (c) gera confusão com relação a representação social dos papéis dos adultos (de pai, mãe, irmão/ã, avô/ó, tio/a, professor/a, etc.), implicando em perda de legitimidade de seus papéis e funções sociais; (d) confunde os limites intergeracionais (p.198).

As autoras trazem à baila das discussões diversas categorias que constituem o abuso sexual contra crianças e adolescentes. Discutem algo essencial no que diz respeito à assimetria nas relações quando o abuso sexual é caracterizado, ou seja, sobre a ação de alguém empoderado e legitimado socialmente de mais poder que outro alguém. Falando de maneira mais

específica: do adulto quase sempre do sexo masculino, que abusa sexualmente da criança, quase sempre do sexo feminino (PECHORRO; POLARES; VIEIRA, 2008).

Campos e Faleiros pontuam sobre as implicações psicológicas da transposição do papel de criança para o de objeto de desejo do adulto – que tem como objetivo final do abusador a obtenção de prazer à revelia da vontade da criança – e que em tantos casos é o próprio cuidador e com o qual existe construída uma relação permeada por afetividade e confiança. Além disso, propõem o desvelar e problematizar das categorias adultocentrismo e gênero que, imprescindivelmente, devem comparecer nas discussões sobre o abuso sexual na infância e adolescência.

Tem-se que a palavra proferida pelo adulto, nas relações adulto/criança, carrega em si uma série de significados produzindo sentidos, de forma que ela passa a ter poder, inclusive de dominação. Sobre o poder das palavras produzidas nas e para as relações sociais Vigotski (1929/2000) formula questão e ele mesmo a responde:

De onde vem o poder da palavra sobre a conduta? [...] Através do poder psicológico da palavra sobre as funções psicológicas está o poder real do chefe e do subordinado. A relação das funções psicológicas é geneticamente correlacionada com as relações reais entre as pessoas: regulação pela palavra, conduta verbalizada= poder-subordinação (VIGOTSKI, 1929/2000, p.25).

As relações de poder/dominação do adulto/criança, bem como as relações abusivas (sexuais, inclusive) podem estar localizadas exatamente neste ponto: no poder da palavra – carregada de sentidos e significados construídos nas relações entre duas pessoas – proferida por alguém e ouvida por alguém. Não por acaso, o autor dos abusos sexuais faz ameaças às crianças e estabelece, impõe um pacto de silêncio, no qual quem sempre perde é a criança que o acata e permanece no silêncio.

Azevedo e Guerra (1988) discutem o fenômeno da violência sexual infanto-juvenil de forma mais ampla como sendo processo de causar dano à vítima por meio da participação desta, de maneira forçada, em atividades

sexuais. Sanderson (2005), explica que são vários os modos de abuso existentes, desde os que não têm contato, tais como:

exposição indecente, exibicionismo, voyeurismo, e uso de crianças na criação ou na exibição de imagens ou filmes pornográficos. Abuso sexual sem contato físico também pode incluir tirar fotografias para propósitos pornográficos, utilizar linguagem referente a sexo inapropriada em relação a criança e insistir em que a criança se vista de maneira sexualmente excitante para o abusador” (SANDERSON, 2005, p. 13).

O mesmo autor aponta para outras formas de abuso sexual contra crianças, como ações de natureza sexual executadas na frente da criança assim como fazer observações da mesma quando ela estiver se despindo ou usando o banheiro.

Sobre as motivações do abuso sexual contra crianças e adolescentes Esber (2009) discute e sintetiza quatro concepções teóricas. A primeira seria a individualista que localiza no sujeito a origem e a causa do abuso fundamentando uma visão patologizante e psicologizante; a segunda é intitulada ambientalista que localiza na família, na sua constituição e suas relações o abuso sexual, o que seria também uma patologização, mas dessa vez da própria família que se constituiu sem as condições mínimas de uma família saudável. A terceira concepção é a do feminismo que argumenta que o abuso sexual dá-se por práticas sociais de determinada cultura a partir das relações sociais que seriam engendradas por questões de gênero, ou seja, homens teriam, por construções sociais, culturais e históricas mais poder que mulheres, adolescentes e crianças.

Já a quarta abordagem seria a que mais se aproxima da psicologia sócio-histórica. Ela estabelece na dialética entre indivíduo e sociedade a gênese do abuso sexual contra crianças e adolescentes trazendo peso teórico a dimensão da subjetividade enquanto produto/produtora da sociedade em um movimento que parte do inter-psíquico rumo ao intra-psíquico. Trata-se, portanto, dos processos de subjetivação e objetivação, dialeticamente, das produções humanas ao longo da história da humanidade (ESBER, 2009). Ou seja, é possível contextualizar historicamente o abuso sexual e desvendar os

elementos que o constituem, partindo do imediato e observando analiticamente as mediações sociais que o constitui.

Aliás, é essa a proposta das ciências humanas e sociais críticas, a de trazer novamente os fenômenos, em essência sociais, para essa área do conhecimento e atribuir-lhe status de social e histórico. Dito de outra forma, admiti-los como construídos por seres humanos nas suas relações com outros seres humanos.

Assim, é a partir do lugar da Psicologia Social em abordagens mais críticas como a Psicologia Social Sócio-Histórica que esta dissertação se firma no campo científico. Também sob este prisma é que se concebe a violência como circunscrita nas relações sociais, ou entre sujeitos, na dialética indivíduo/sociedade, e não como um fenômeno ligado às leis biológicas simplesmente, ou um fenômeno somente psicológico ou social. Sendo assim, a partir desse aporte teórico-metodológico (a teoria vigotskiana) concebe-se a violência enquanto fenômeno psicossocial (ESBER, 2008).

Assumindo posição crítica e questionadora, esta dissertação propõe um conceito de abuso sexual contra crianças e adolescentes como forma de estabelecer síntese do que está posto teoricamente acerca do tema (pelos autores: AZEVEDO E GUERRA, 1988; FURNISS, 1993; CHAÚÍ, 1998 SANDERSON, 2005; PECHORRO, POLARES E VIEIRA, 2008; FALEIROS E CAMPOS, e ESBER, 2009) e da realidade revelada a partir da empiria, ao mesmo tempo em que problematiza o lugar das ciências jurídicas¹⁴ no que diz

¹⁴ As ciências jurídicas têm ocupado lugar de destaque sobre as definições que circundam a realidade da criança e adolescentes brasileiros. O Direito, ao tentar colocar em prática os pressupostos do ECA, acaba por delimitar o que é essencial para que uma criança e adolescente se desenvolvam bem e feliz, como se o cumprimento destes direitos, mais do que favorecer, garantissem o pleno desenvolvimento. Todavia, uma contradição é desvelada: Roque e Ferriani (2002) em pesquisa realizada com operadores do Direito, apreendeu que “O Poder Judiciário parece-nos ser formado numa cultura com pouca capacidade de entender a sociedade e seus conflitos, além de estar fechado para discussão interna ou externa” (ROQUE E FERRIANI, 2002, p. 343). Afirmam ainda que estes operadores resolvem os problemas de forma reducionista e tecnicista momentos em que o envolvimento humano é descartado, ou seja, não se mobilizam a fim de solucionar mais rápida e eficazmente os problemas correlatos às violações de direitos de crianças e adolescentes. Ainda segundo estas autoras a forma “senso comum” como concebem a violência, aliada a uma “visão unilateral pode estar influenciando na forma como tais profissionais atuam nos processos, levando-os, provavelmente, à banalização da violência infantil” (ROQUE E FERRIANI, p.343). Ora, questiona-se: como aqueles que propõem definições do universo infantil e do adolescente possuem concepções rasas, ingênuas acerca das próprias violações de direitos das crianças e adolescentes, sendo que estas mesmas concepções são direcionadoras de suas ações frente ao sistema de garantia de direitos destes sujeitos?

respeito às definições do que sejam crianças e adolescentes e seus direitos, bem como a noção de violência cometida contra estes sujeitos.

Desta forma, concebe-se este fenômeno – um problema real – como o exercício de atividades sexuais empreendidas por adultos (de ambos os sexos, normalmente da família ou próxima dela) com crianças e adolescentes por uma ou mais vezes e com objetivo de satisfação sexual dos adultos. Configura-se em uma relação assimétrica na qual as categorias de idade, etnia, sexo, classe social e poder são determinantes, relação em que a criança ou adolescente é envolvido em um pacto de silêncio, ou seja, é proibida de falar sobre o relacionamento com qualquer pessoa. Os atos abusivos variam de intensidade iniciando por exibicionismo e toques nos genitais do adulto (visando o prazer do adulto) sexo oral e penetração, de forma que as diversas formas abusivas não podem ser categorizadas como tendo o mesmo peso (por exemplo, entender a exposição dos genitais e penetração como atos análogos e termos intercambiáveis).

Nesse sentido é necessário propor sínteses (críticas) ao que está posto teoricamente sobre este tema, bem como sobre a ascensão do lugar do Direito no que se refere ao abuso sexual contra crianças e adolescentes, com o objetivo de não banalizá-lo e não ficar ingênuo e (a) crítico acerca desta violência. Caso contrário, pode-se chegar ao ponto de tudo (inclusive beijos e afagos despretensiosos entre adultos na frente de crianças e adolescentes) ser classificado como abuso sexual, e de que esse conceito se amplie de tal modo que todas as pessoas possam se considerar como abusadas sexualmente em algum momento de suas vidas.

1.2 Abuso sexual: os direitos das crianças e adolescentes e suas políticas de proteção:

Furniss (1993) aponta que na contemporaneidade as discussões sobre o abuso sexual estão mais frequentes entre os diversos profissionais envolvidos na prevenção e atendimento a crianças e adolescentes vitimizados. Segundo ele, isso deve a dois motivos principais. O primeiro seria como ele próprio argumenta “o crescente movimento dos direitos da criança, que no

contexto histórico do movimento dos direitos humanos está acompanhando o movimento dos direitos da mulher” (FURNISS, 1993, p.11). O segundo aspecto é de também ser crescente a preocupação com a saúde física e mental da criança. Esses aspectos corroboram as diretrizes de proteção e garantia dos direitos da criança e do adolescente pelo ECA, a partir do qual, passa a ser garantido a esses sujeitos o direito a proteção integral (BRASIL, ECA, 2002) por parte da família e do poder público.

Furniss (1993) demonstra, a partir de sua argumentação, maior preocupação com os direitos da criança e adolescente instituídos pelo Estatuto de Criança e do Adolescente, entendido como a materialização jurídica dos direitos conquistados para estes sujeitos e que ao não serem postos em prática mostra a fragilidade da rede de proteção.

É sabido que a criança e adolescente têm direito a saúde e de ter a sexualidade protegida, por exemplo, mas é fato que inúmeras vezes esses direitos permanecem apenas no papel. Felipe (2006) pontua que a transposição daquilo que separa o adulto da criança tem mobilizado sociedade civil organizada (principalmente ONGs) e órgãos governamentais com intuito de conhecer e coibir os abusos e explorações cometidos contra as crianças e adolescentes. Sabendo disso e com o intuito de assegurar a garantia, e a promoção dos direitos desses sujeitos, o Governo Federal, via Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, estabeleceu a criação do Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual Infanto-juvenil que tem o desafio de

Construir uma nova racionalidade com bases democráticas que transforme as relações de violência sexual em relações sociais, baseadas no desenvolvimento do direito a uma sexualidade emancipadora e no reconhecimento dos direitos das crianças e adolescentes a vivenciar sua sexualidade protegida de abusos (epígrafe do Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual Infanto-juvenil, escrita por Maria Lúcia Leal, 2002).

No referido Plano Nacional são expostos objetivos almejados no que diz respeito à proteção e garantia dos direitos das crianças e dos adolescentes bem como meios para torná-los possíveis; são estratégias a serem implantadas

e aprimoradas. Ele é dividido em quatro grandes eixos: 1- Dimensões Estratégicas para Implementação do Plano Nacional; 2- O Município como Base para a Implementação do Plano Nacional; 3- A Construção de Indicadores de Monitoramento do Plano Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual Infanto-Juvenil e 4- Diretrizes do Plano Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual Infanto-Juvenil (BRASIL, 2006). Por exemplo: no tópico 1, são elencadas estratégias para a efetivação da proposta de mobilização social, como: “sensibilização social; participação social; formação de parcerias; articulação de esforços múltiplos e; organização do coletivo de cidadãos ou comunidade para implementar ou desenvolver ações sociais (BRASIL, 2006, p.16).

O Plano Nacional (BRASIL, 2006) no uso de suas atribuições e visando o enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes, estabelece as seguintes estratégias:

1) Análise da situação: conhecer e fornecer diagnóstico nacional sobre a situação da violência sexual, bem como dos financiamentos do Plano, além de avaliá-lo, monitorá-lo e divulgar suas informações à sociedade como um todo;

2) Mobilização e articulação: promover, fortalecer e avaliar parcerias nacionais, regionais e municipais, envolvendo a participação da sociedade civil no que se refere ao combate a violência sexual contra crianças e adolescentes, além de divulgar a posição brasileira de ser contrária aos diversos modos de violência sexual, sejam eles: abuso ou exploração sexual (garotos e garotas em situação de exploração, turismo sexual e pornografia na internet);

3) Defesa e responsabilização: tem por objetivo atualizar as leis acerca de crimes sexuais a fim de combater a impunidade de autores de violência sexual; criar mecanismos de notificação, implantar e desenvolver Conselhos Tutelares com profissionais capacitados para lidar com situações de violência sexual, além de criar organismos, como Delegacias especializadas, para defender crianças e adolescentes vítimas e responsabilizar os autores de exploração e abusos sexuais contra a crianças e adolescentes;

4) Atendimento: visa garantir e proporcionar acesso ao atendimento especializado em rede (envolvendo diferentes profissionais componentes da

rede de retaguarda), a crianças e adolescentes vítimas de violência sexual e suas famílias;

5) Prevenção: diz respeito as ações construídas com o intuito de evitar que a violência sexual aconteça e assim promover educação a crianças e adolescentes com seus direitos garantidos e preservados de qualquer forma de violência. Tais ações são realizadas com parcerias entre esferas públicas (União, Estado e Município) e organizações sociais, visando o fim das violações dos direitos das crianças e adolescentes.

6) Protagonismo: envolver a participação ativa de crianças e adolescentes na defesa por seus direitos, bem como fazê-los participar do monitoramento deste Plano Nacional.

Também é política de garantia, proteção e promoção dos direitos das crianças e adolescentes a Diretriz 8 do Programa Nacional de Direitos Humanos- 3, (PNDH-3), Decreto número 7. 037, de 21 de Dezembro de 2009, atualizado pelo Decreto número 7.177, de 12 de Maio de 2010. Essa diretriz conta com sete objetivos estratégicos, sendo que no terceiro deles, na letra *n*, é dito que existe a proposta de: “estruturar uma rede de canais de denúncias (Disques) de violência contra crianças e adolescentes, integrada aos Conselhos Tutelares” (BRASIL, 2010, p. 80).

Nesse sentido é colocada em relevo a importância de se estruturar ou organizar em rede o funcionamento dos disques que atendem denúncias de violência contra crianças e adolescentes, e a participação dos conselhos Tutelares. Já é procedimento padrão do Disque Denuncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes (DDN-100) que todas as denúncias formalizadas sejam comunicadas aos Conselhos Tutelares (BRASIL, 2009).

O Objetivo estratégico IV do PNDH-3 é direcionado inteiramente a temática da violência sexual e recebe o título de: “Enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes”. A primeira das ações propostas é a de revisar o Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes, que mostra ser um esforço na tentativa de acompanhar as mudanças ocorridas nesse intervalo de tempo: 2003 (criação do Plano), a 2010 (quando é pedida pelo PNDH-3 a sua revisão). Em seguida é proposto que sejam ampliados e qualificados os atendimentos às vítimas de violência sexual,

sendo-lhes dispensados programas especializados de atendimento. (BRASIL, 2010). Cabe a assertiva de que o conhecimento ou identificação daquele que é vitimizado sexual se dê através de denúncias feitas por telefone a serviços públicos e anônimos de alcance público como o DDN-100.

Pode-se dizer então que esses esforços constantes, tanto por parte do poder público quanto da sociedade civil (principalmente ONGs), podem representar uma esperança de mudança na vida de crianças ou adolescentes abusados quando se faz valer a ele(s) os direitos conquistados, materializados no ECA, como a cessação da situação da violência vivida e o atendimento a esses sujeitos.

Por outro lado estabelecer problematizações acerca do lugar ocupado pelo Direito na definição dos direitos das crianças e adolescentes é necessário, uma vez que esses sujeitos podem passar de sujeitos de direitos (direitos conquistados) para sujeitos do Direito. Dito de outra forma: aderir de forma cega e não crítica ao papel e as definições das Ciências Jurídicas no que circunscreve as crianças e adolescentes como sujeitos, aliena no sentido de dar lugar ao Direito de definir o que esses sujeitos essencialmente sejam: a forma como são constituídos, como se desenvolvem, o que é essencial para sua sobrevivência ou não. Além disso, o Direito assume a função de averiguação de [supostas] verdades, ou denúncias, por exemplo, sobre a situação do abuso sexual contra crianças e adolescentes. Histórias essas que constarão nas diversas estatísticas construídas acerca deste fenômeno.

1.3 Dados estatísticos envolvendo violências sofridas por crianças e adolescentes

Da mesma forma que a Polícia Civil, Polícia Militar e IBGE são órgãos que coletam e constroem informações relevantes e de interesse da sociedade civil, os diversos serviços de denúncia também se prestam a essa função ao construir indicadores, (MORAES, 2001), que demonstram, por exemplo, a situação da violência sexual contra crianças no Brasil. A mesma autora propõe discutir a categoria denúncia e argumenta que ela não se trata de uma verdade pronta, mas uma informação, uma produção discursiva como qualquer outra,

ou seja, a denúncia anônima não pode ser confundida com verdade anônima. Ela faz a ressalva, todavia, de que historicamente a palavra denúncia já carrega em seu interior uma carga pejorativa, de modo que no imaginário das pessoas pode-se aliar perfeitamente a palavra denúncia com verdade; é como se dissesse: o envolvido na denúncia é necessariamente culpado, o que é engano.

Uma denúncia pode ser definida como “uma unidade de informação que chega para ser encaminhada para investigação” (MORAES, 2001, p.21), sendo assim trata-se de uma “pista”, um insumo que deve ser investigado, cabe a assertiva então, de que o disque denúncia é uma ferramenta-meio e não uma ferramenta-fim; ou seja, o processo de conhecimento da violência se inicia nele, mas avança rumo às esferas públicas.

O Decreto-Lei número 3.689 de 3 de Outubro de 1941 que dispõe sobre o Código de Processo Penal, em seu Artigo 43, institui que “A denúncia ou queixa conterá a exposição do fato criminoso, com todas as suas circunstâncias, a qualificação do acusado ou esclarecimentos pelos quais se possa identificá-lo, a classificação do crime e, quando necessário, o rol das testemunhas”¹⁵. Lima (1997) assevera que somente na esfera do judiciário que, “tem uma de suas principais ênfases na administração de conflitos da sociedade” (LIMA, 1997, p.170), é que se pode falar sobre as verdades envoltas nas violações de direitos. Ele argumenta que uma verdade não existe no âmbito do direito penal se não considerar, por exemplo, o direito a defesa do réu. Sendo assim, os indícios construídos pela polícia vão se constituir em verdades somente quando se instituir o júri e tanto envolvidos quanto o juiz se pronunciarem.

Cabe a ressalva de que essas “verdades” (ligações recebidas pelo Disque 100) não necessariamente dizem da realidade, ou seja, a ocorrência da violência. Essas “verdades”, situadas ainda no campo da informação ou especulação, vão depender necessariamente do mosaico de provas agrupadas por cada uma das partes (supostos réu e vítima) para ser chamada de uma verdade sobre o abuso. Sendo assim a verdade não existe a priori, mas sim, elas são construídas por um conjunto de pessoas, ou nas palavras de Lima

¹⁵ Código de Processo penal, Art. 43, disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del3689.htm#art43. Acesso: 08/08/2011.

(1997, p.173) “a verdade pública é fruto de uma *negociação sistemática* entre as partes envolvidas”, negociação que envolve quem tem mais subsídios e defende melhor uma das partes, ou seja, réus de classes sociais mais baixas são prejudicados, pois não contam com suporte especializado na construção da sua verdade (é observada disparidade quando as classes sociais dos envolvidos não coincidem).

Portanto, esse autor reflete essencialmente sobre a produção de verdades no âmbito do judiciário, verdades que vão se constituir em estatísticas disponibilizadas à população, principalmente pelos instrumentos midiáticos. De acordo com Felipe (2006, p. 206) “as estatísticas atuais em várias partes do mundo mostram quanto os corpos infantis tem sido usados das mais diversas formas, seja para a exploração da mão-de-obra barata nas carvoarias ou plantações de sisais, seja para o prazer sexual adulto”.

Lalor e McElvaney (2010) em revisão sistemática da literatura internacional acerca de abusos sexuais contra crianças e adolescentes expõem estatísticas desta violação de direitos em vários países. Organizam um quadro (tradução do mesmo, anexo 2) apresentando: país de origem das pesquisas utilizadas em seu estudo, autor do estudo e sujeitos pesquisados (que variavam entre as investigações: crianças, adolescentes e adultos do sexo masculino e feminino), autor do estudo, a incidência dos abusos sexuais em meninos e meninas (ou de adultos abusados quando crianças) e o perpetrador dos crimes sexuais.

A partir dos dados apresentados por Lalor e McElvaney (2010) é possível identificar que a incidência de abusos sexuais cometidos contra crianças e adolescentes do sexo feminino é, em todos os casos, maior se comparados com do sexo masculino. É notório também que os autores de abuso sexual são em menor grau pessoas desconhecidos das vítimas, o que permite asseverar que os abusadores comumente estão próximos da vítima, dentro da própria casa, e mantém algum vínculo com a vítima. Lalor e McElvaney (2010 citando García-Moreno et al., 2005) revelam também que no Brasil (definido como “Brazil province”, p. 5) a lógica da proximidade do agressor e vítima é essa, de forma que em 53% dos casos os abusadores são da própria família, abrangendo os seguintes membros: pais, padrastos, e pessoas do sexo masculino e feminino.

Segundo dados veiculados em cartilha do DDN-100¹⁶, do ano de 2003 até junho de 2010 foram atendidas mais de 2,4 milhões de ligações, das quais 127 mil se desdobraram em denúncias representativas de diversas modalidades de violência. Para se ter ideia da importância, do alcance, da abrangência e da credibilidade do serviço no ano de 2003, ano da fundação do DDN-100, foram totalizadas 4.494 denúncias enquanto que no ano de 2009 o número chega a 29.756 denúncias.

Os indicadores produzidos pelo DDN-100, de maio de 2003 a maio 2010, revelam que foram formalizadas 125.357 denúncias, e que considerando grupos de 100 mil habitantes: a região nordeste do Brasil é a que mais denuncia (com 43.786 denúncias), seguido pelo sudeste do país (39.924), sul (16.008), norte (12.243) e região centro oeste com 12.230 denúncias. A negligência contra crianças e adolescentes ocupa 34% do total de denúncias, seguido por violência física e psicológica com 34%, e pela violência sexual com 32%. Acerca desta última modalidade de violência tem-se que em 38% dos casos ela é cometida contra sujeitos do sexo masculino e que em 62% dos casos contra o sexo feminino.

A macro categoria violência sexual divide-se em quatro categorias e suas respectivas porcentagens: 1- tráfico de crianças e adolescentes (0,63%); 2- pornografia (1,49%); 3- exploração sexual¹⁷ (38,11%) e 4- abuso sexual contando com 59,76% das denúncias. Um último indicador diz respeito a relação abuso sexual/sexo; acerca disso os dados confirmam: 21% dos crimes de abuso sexual são cometidos contra crianças e adolescentes do sexo masculino ao passo que para sujeitos do sexo feminino esses números são de 79% dos casos.¹⁸

Esber (2009) assevera que existem diferenças entre as porcentagens reais e as que se tornam conhecidas acerca dos dados quantitativos de abusos

¹⁶ Cartilha Disque 100. Disponível em: http://portal.mj.gov.br/sedh/spdca/T/cartilha_disque_100_21x21_1512.pdf. Acesso em: 04/08/2011.

¹⁷ Para fins didáticos cabe diferenciar abuso sexual de exploração sexual. Sobre este segundo, tem-se como significado: a utilização do corpo de crianças e adolescentes em relações comerciais, ou seja, há a presença de dinheiro ou outra forma de pagamento pelo contato sexual. Desta forma, diz-se que crianças e adolescentes estão em situação de exploração sexual (SANTOS E SOUZA, 2008).

¹⁸ Esses dados estatísticos foram extraídos de relatórios quantitativos internos do serviço DDN-100 e, portanto, não foram publicados.

sexuais, pois muitos deles não são comunicados pelas vítimas ou outras pessoas ao poder público, segundo Esber, (2009, p. 34) “os casos notificados representam somente a ponta do *iceberg*”.

Para além de dados estatísticos, da elaboração de discussões epistemológicas sobre o abuso sexual; do que as diversas disciplinas científicas versam sobre esse tema, ou mesmo dentro da própria psicologia em suas formas de pensamento, cabe ressaltar que o fenômeno do abuso sexual contra crianças e adolescentes não está resolvido ou solucionado, e sendo assim, sempre existirão tensões entre as elaborações teóricas e as informações empíricas de cada contexto sócio-cultural demarcado por um momento histórico.

Não está resolvido, pois está localizada nas relações sociais, ou na forma como elas se estruturam, e se estruturam sempre de maneiras diferentes, pois são essencialmente processuais e dependem do que está posto culturalmente em um determinado momento histórico. Para além disso é necessário considerar as relações sociais dialeticamente aos seus produtos subjetivos, ou seja, na objetividade e subjetividade, pois como afirma Vigotski (1929, 2000, p.25) “Em forma geral: a relação entre as funções psicológicas superiores foi outrora relação real entre pessoas”.

O abuso sexual contra crianças e adolescentes é um problema da realidade e está materializado nas relações abusivas de adultos contra tais sujeitos, que acontecem independente de gênero, etnia, localidade ou classe social (PFEIFFER E SALVAGNI, 2005). É necessário que o governo e a sociedade civil estejam capacitados para atender tanto as vítimas dos abusos quanto os próprios abusadores.

1.4 As emoções a partir da Teoria Sócio-Histórica e os profissionais envolvidos com o atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência sexual:

As emoções compõem um tema de interesse e caro à psicologia, mas que apenas agora ganha relevo e faz-se desafiador. Ribeiro e Costa (2007) dizem:

As emoções constituem na atualidade um tema de grande interesse e reconhecimento na Psicologia. A importância e a necessidade de considerar a subjetividade do profissional e sua afetividade, nas relações que constrói com seus clientes, foi uma questão esquecida e colocada em segundo plano na história do conhecimento científico (p.130).

Durante muito tempo as emoções foram desconsideradas pelo campo científico e consideradas apenas pela filosofia e a arte. A partir dos paradigmas científicos as emoções começaram a comparecer de forma cindida, dicotomizada de outras dimensões psíquicas como a consciência e a cognição. As emoções estavam “desconectadas do sujeito que se emociona” (RIBEIRO, 2004).

Sawaia (2000) discute sobre a concepção de emoção na teoria vigotskiana argumentando sobre a relevância deste tema na referida teoria. Vigotski (1929/2000), assevera que as funções psicológicas superiores “não são estruturas naturais, mas construções”, localizadas nas relações sociais e depois na subjetividade dialeticamente. Entendendo que as emoções compõem estas funções, Sawaia (2000, p. 2), esclarece acerca deste teórico que “A emoção em sua obra nunca foi o bandido do conhecimento, provocador de erros e perturbador da ordem natural, mas, a base da construção do conhecimento”. Argumenta ainda que se fosse concebida desta maneira –, a emoção funcionando como obstáculo ou entrave –, seria ela considerada por Vigotski como função psicológica inferior, sobre a qual a consciência não teria poder.

Todavia, a ideia predominante, como explicita Ribeiro (2004), era a de que as emoções eram sinais de irracionalidade e destrutividade, sendo consideradas as “vilãs’ da ordem da sociedade e da verdade científica, capazes de desvirtuar a razão, levando à desordem, ao descontrole e à loucura” (RIBEIRO, 2004, p. 19). Desta forma estavam colocadas as oposições: razão e emoção; objetividade e subjetividade.

Magiolino (2010) afirma que não existem em Vigotski conceitos e discussões “prontas”, “fechadas” sobre emoções, mas, sim “um movimento de elaboração conceitual. [...] uma noção de emoção plurívoca, polissêmica,

inacabada” (MAGIOLINO, 2010, p.2), e em função disso, recebeu críticas de que esta temática era pobremente abordada em sua teoria. Sawaia (2000) discordando destas críticas lança mão do seguinte argumento

A teoria das emoções ocupa lugar de alicerce na sua obra, tanto da crítica arrasadora que faz às teorias da época, quanto da Psicologia Geral que empenha-se em criar. O que ocorre é que a teoria das emoções é uma parte de sua obra pouco explorada pelos seus estudiosos, influenciados, talvez, pelo racionalismo. É preciso ter claro que, ao teorizar sobre emoção, ele não está preocupado em aprimorar um conceito do psiquismo ou em conhecer formas para controlá-la, mas em rever a metodologia e superar a epistemologia dualista da Psicologia, que separa mente de corpo e intelecto de emoção (SAWAIA, 2000, p.3).

Sendo assim, Vigotski buscou a superação de dicotômicas como: sujeito/objeto, mente/corpo, e também o fez em relação aos afetos. Empreendeu investigações e postulou que sentimento e razão estavam lado a lado formando um par dialético, de modo que afetividade e cognição, componentes do funcionamento psicológico humano são sempre analisados em conjunto. Aliás, é essa uma marca teórica de Vigotski: compreender o sujeito dialeticamente, em sua totalidade e complexidade, e não de forma cindida. Nas palavras de Rego (2010, p. 120-121): “Vygotsky concebe o homem como um ser que pensa, raciocina, deduz e abstrai, mas também como alguém que sente, se emociona, deseja, imagina e se sensibiliza”, representantes das funções superiores.

Vigotski (1929, 2000) assevera que tudo aquilo que hoje pode ser considerado como função psicológica superior, foi um dia, localizado nas relações interpessoais. Ele firma que “através dos outros constituímo-nos” (VIGOTSKI, 1929/2000, p.24). Lane (1999) ao versar sobre as emoções como constituintes do psicológico do ser humano relacionando-as com as instituições sociais, concorda com Vigotski (1929, 2000) e afirma:

Considerando as emoções como uma importante mediação na constituição do psiquismo humano, e considerando o indivíduo como um particular no universal, e vice-versa, se torna necessário examinar as instituições

sociais e os códigos emocionais que elas desenvolvem (LANE, 1999, p. 23).

Ao aliar filogênese, ontogênese e história cultural como elementos fundantes na constituição psíquica do sujeito (VIGOTSKI, 1929, 2000; FICHTNER, 2010), Vigotski supera teorias simplistas que atribuem apenas uma categoria ao funcionamento psíquico do ser humano. Rego (2010, p. 121) afirma que Vigotski: “Demonstra a existência de um sistema dinâmico de significados em que o afetivo e o intelectual se unem. Mostra que cada ideia contém uma atitude afetiva transmutada com relação ao fragmento de realidade ao qual se refere”, ou seja, existe uma carga de afetividade ou “afetação” e cada pensamento e ações humanas, e sendo assim torna-se inviável ou mesmo impossível analisá-las separadamente.

Molon (2009) discute sobre os sentimentos na teoria vigotskiana e para isso lança mão do conceito de consciência para a mesma teoria. Segundo a autora, Vigotski compreende a união de três fatores: cognitivos, afetivos e volitivos. Dito de outra forma: consciência por via do pensamento; sentimentos através dos afetos e vontades figuradas nas motivações, todos estes classificados como funções psicológicas superiores dos seres humanos. Magiolino (2010, p.1), também na perspectiva vigotskiana, ao relacionar emoção e palavra afirma que “a palavra é histórica, a palavra condensa e mobiliza sentidos, a palavra constitui, a palavra afeta... E afeta e constitui sujeito, pensamento, emoção... A palavra emociona”, e é emocionada sempre.

González Rey (2000), pontua que a transformação das emoções e das ações dos sujeitos é possível, somente a partir do momento em que o indivíduo as (re) conhece, faz correspondências com sua história de vida, e a forma com que elas o mobiliza. Para profissionais que trabalham com crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual, as emoções, além serem vividas todo o tempo, tomam proporções que muitos deles próprios desconhecem.

Por este motivo, Penso et. al. (2008, p. 213) em concordância com González Rey (2000), afirmam ser necessário o conhecimento destas, saber nomeá-las e avaliá-las. Caso contrário o profissional “ao deixar-se levar pela emoção, pode incorrer em erros, tais como: fazer julgamentos, perguntas inadequadas, tomando decisões apressadas e prejudicando o processo terapêutico”. Assim, Penso et. al (2008), discutem sobre a importância destas

percepções para o exercício das atividades do profissional, acreditando que esta ação trás consigo repercussões positivas em relação as intervenções feitas com crianças e adolescentes abusados sexualmente.

1.4.1 Os profissionais ligados ao atendimento a crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual

Sanderson (2005) e Furniss, (1993), ao discorrerem sobre o abuso sexual, afirmam que o atendimento a crianças e adolescentes vítimas desta violência deve ser realizado por uma equipe multiprofissional, que se inicia, por exemplo, na identificação de seus sinais por profissionais da saúde, passando por psicólogos e assistentes sociais em seu acompanhamento, chegando a culpabilização dos autores dos abusos pelos profissionais do Direito.

As emoções – constituintes da subjetividade do ser humano – invariavelmente comparecem no desenvolvimento das atividades de todo e qualquer profissional. Esta máxima se confirma quando estas atividades envolvem o contato com crianças e adolescentes em sofrimento por consequência de abusos sexuais. Sobre a atuação do psicólogo nestes casos, Penso et. al. (2008) e Ribeiro (2004) afirmam sobre a necessidade do reconhecimento das emoções sentidas por ele com o objetivo de diminuir o próprio sofrimento para, assim, desempenhar bem o seu papel profissional, tendo em vista que a atuação deste é indispensável. É necessário “autoconhecimento e um espaço de reflexão a respeito da afetividade e das emoções do psicólogo e do assistente social na sua prática diária” (RIBEIRO, 2004, p.16).

Penso (2008) estabelecendo relações entre o tema emoções e o desenvolvimento das funções do psicólogo como um profissional que atende vítimas de abusos sexuais, revela que inúmeros são os sentimentos vividos, que podem ser divididos em negativos e positivos, segundo ela:

Podemos nomear como negativos: sofrimento, revolta, impotência, raiva, desconfiança, receio, indignação, paralização, tristeza e estranheza. Já o segundo [sentimentos positivos] reúne sentimentos e atos que favorecem o crescimento do aluno profissional e pessoa:

sensibilidade para lidar com o sofrimento alheio, maior disponibilidade em ouvir, além da possibilidade de reflexão sobre a realidade das famílias, reavaliação de preconceitos e discriminações, além do amadurecimento pessoal e profissional (PENSO et. al., 2008, p. 214).

Ribeiro (2004), assim como Penso et. al. (2008) também elenca os principais sentimentos experienciados pelos profissionais que lidam com abuso sexual infanto-juvenil. De acordo com ela a raiva, dor, impotência, nojo agressividade e pena são as reverberações do estabelecimento de relações com as vítimas destas violências. Por outro lado, o profissional pode tomar atitude de se “anestésiar” frente ao atendimento de abusados, trazendo como consequências a insensibilização e acomodação, indo na contra-mão da assertiva de que a emoção é que impulsiona e direciona a ação. Uma vez insensíveis tornam-se também imobilizados diante das violências e de suas possibilidades de cessação.

Penso et. al. (2008) asseveram que a atividade exercida pelo psicólogo, independente de sua área, envolve outros seres humanos e seus sentimentos e emoções. Trata-se de um encontro de subjetividades entendendo as emoções como inerentes àquelas. Concebe-se então que “o homem está sempre gerando emoções” (PENSO et. al, 2008, p.212). Suas emoções são disparadas e as ações (entende-se que as emoções são motivadoras de ações) subsequentes a elas dependem do contexto e do momento histórico nos quais se insere,

se pensarmos a respeito das emoções expressas por psicólogos e assistentes sociais nas conversações sobre suas práticas com famílias abusivas, por exemplo, só poderemos falar das emoções surgidas naquele contexto de conversação, naquele momento histórico (RIBEIRO E COSTA, 2007, p.133).

Ribeiro e Costa, (2007) ao recorrerem a Ravazzola (2000) dizem que as emoções e pensamentos presentes, bem como todas as ações que executam no contato com o usuário, são norteadores para o início/continuidade do processo de cessação da violência. É a potência da emoção disparada pela criança no profissional bem como ele é impactado por esta

emoção, que o irá direcionar no processo de retirada da criança da situação vivenciada de abuso sexual. Elas asseveram que o não reconhecimento dos sentimentos e emoções construídos pelo profissional na relação com o usuário de seu serviço, no caso crianças abusadas sexualmente, traz impasses ao desenvolvimento do trabalho, de maneira que quem sai prejudicado é o usuário, ou seja, ao invés de ajudar apenas atrapalha.

Estes autores ilustram ainda que o conhecimento de tais emoções servem como forma de iluminar pontos obscuros presentes tanto no vínculo estabelecido quanto no próprio desenvolvimento do trabalho rumo ao cessar a violência contra a criança e à responsabilização do autor de violência sexual. São palavras das autoras: “Assim, faz-se necessário um autoconhecimento e um espaço de reflexão constante a respeito da afetividade e das emoções [do profissional] na sua prática profissional diária” (RIBEIRO E COSTA, 2007, p.132), proposta preconizada pelo Disque 100 ao instaurar o suporte psicológico como atividade obrigatória aos tele-atendentes (BRASIL, 2009).

O profissional envolvido no trabalho com crianças abusadas sexualmente não raramente se encontra frustrado devido à complexidade da temática, e de ter que lidar com as consequências de tal abuso: a cessação da violência, sua não reincidência e a resposta de responsabilização do autor da violência. O que acontece, todavia, é que a rede de proteção à criança e aos adolescentes é falha (HABIGZANG, et al., 2006) de modo que o órgão da ponta, como por exemplo, os conselhos tutelares e delegacias especializadas, nos quais falta estrutura física, pessoal capacitado, morosidade e incapacidade de atendimentos especializados são comuns. Esses mesmos autores argumentam sobre as falhas do Ministério Público dizendo que

mais da metade dos encaminhamentos do Ministério Público não foram cumpridos e que a maioria dos encaminhamentos cumpridos demoraram em ocorrer, expondo a vítima a uma exposição de vulnerabilidade (HABIGZANG, et. al., 2006, p.382).

As falhas na rede de proteção à criança e ao adolescente, além de prejuízos para estes, trazem também angústia para os profissionais que lidam com esses sujeitos em situação de abuso. Desta forma, o perigo do fracasso profissional (se é que se pode cindir profissional e pessoal) enquanto (im)

possibilidade de cessão da violência e responsabilização do autor da violência se torna um fantasma a atormentá-lo.

A ação do profissional depende da emoção construída na relação com seu usuário, de forma que “A emoção define e orienta a ação” (p.134). Sendo assim, emoções diferentes como o amor, medo e vergonha construídas no contato com o outro, vão ser definidoras (e diferenciadoras) das ações tomadas pelo profissional acerca da vítima. Desta forma ele “só pode fazer certas coisas e não outras” (MATURANA, 1997, citado por RIBEIRO E COSTA, 1997, p. 134).

Um grande entrave encontrado nos serviços de assistência a crianças vítimas de abuso sexual, em maior parte, é a recusa do profissional de assumir em si mesmo o que aquela situação de abuso lhe causa (RIBEIRO E COSTA, 2007 citando RAVAZZOLA, 1997), quais sentimentos lhe tomam. Ribeiro (2004, p.32) pontua que “ao negarmos nossas emoções, nos tornamos incapazes de apagar o sofrimento que causamos a nós mesmos e aos outros”

É como se o profissional deixasse em segredo até para si mesmo tais sentimentos para não entrar em contato com eles, de forma que a consequência pode ser o não se sensibilizar e a naturalização do abuso sexual, sendo que a necessidade é o oposto: é preciso conhecer as emoções suscitadas durante a construção das relações e do conhecimento das histórias de abuso sexual para identificar suas ações daquele momento em diante. Ribeiro (2004, p.40) circunscreve: “Assim, psicólogos e assistentes sociais ao entrarem em contato com os casos de abuso sexual, estão implicados no processo de intervenção através de suas crenças, valores e sentimentos”. Desta forma é necessário reconhecer os próprios sentimentos para saber identificar e diferenciar dos sentimentos dos outros, pois ao reconhecerem suas emoções podem mudá-las ou (re) significá-las, trazendo possibilidades de mudanças em suas posteriores ações.

Saber da importância que as emoções têm ocupado nos saberes teóricos no campo da psicologia, bem como das emoções sentidas e relatadas pelos profissionais que lidam com crianças e adolescentes abusados sexualmente – como é o caso do Disque 100 – é dar cada vez mais passos na direção de recebimento, encaminhamento e monitoramento de denúncias mais bem situadas, delineadas e com maiores chances de rapidez e eficiência rumo

a cessação das violências sofridas pelas crianças e adolescentes brasileiros. É ainda, ter o compromisso de ver nas crianças e adolescentes, os sujeitos de direitos que são e, que como tal devem ser respeitados em sua singularidade.

1.5 Disque 100: estrutura e funcionamento¹⁹

A partir da necessidade observada pelo Plano Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes de projetos e ações voltados para esses sujeitos, criou-se em 1997 um canal de recebimento de denúncias das mais diversas violências sofridas pela criança e pelo adolescente; aquele que mais tarde viria a ser denominado de Disque 100. Atendeu pelo número 0800 99 0500 e foi coordenado pela Associação Brasileira Multidisciplinar de Proteção à Criança e ao Adolescente (ABRAPIA) até o ano de 2003, momento em que o Governo Federal assumiu suas responsabilidades. Todavia nos anos de 1999 e 2000 discussões já eram feitas com proposta de esboçar um serviço de denúncia nacional. Enquanto isso os indicadores obtidos pelo 0800 foram organizados, mostrando o panorama da situação da violência infanto-juvenil, e divulgados a sociedade civil.

No ano de 2000, em Natal-RN foi aprovada a proposta de criação do Disque Denúncia Nacional, que se materializou em 2003, quando

após a priorização, pelo Governo Federal, do enfrentamento a exploração sexual de crianças e adolescentes, a SEDH/PR assumiu o serviço de Disque-Denúncia, como ação estratégica de implementação do Plano Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual Infanto Juvenil (BRASIL/SEDH, 2009, DISQUE DENÚNCIA NACIONAL DDN 100, p.7).

Em 2004 três esferas se tornam responsáveis pela gestão do Disque 100: SDH/PR, Petrobrás e CECRIA, momento em que o serviço se consolidou como importante ferramenta a serviço do Plano Nacional de Enfrentamento da Violência Infanto-Juvenil e que já desenvolvia seu sistema de informação acerca do registro de denúncias. Esse é efetivamente implantado no início de

¹⁹ Nesta parte do trabalho, por ser essencialmente descritivo do serviço DDN-100, é feito nesta nota de rodapé a referência básica utilizada a fim de evitar repetições no corpo do texto. A referência é: (BRASIL/SEDH, 2009, DISQUE DENÚNCIA NACIONAL DDN 100). Desta forma ela só se repetirá em citações literais.

2005, quando o serviço deixa de utilizar o sistema de informações do Ministério da Saúde e se apropria do sistema da SDH. Em 2006 foram realizadas campanhas publicitárias, o “I Seminário do Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e adolescentes”. Além disso, foi inicialmente integrado os sistemas de informação de encaminhamento e monitoramento das denúncias também pela internet, dados imprescindíveis à construção de relatórios quantitativos e indicadores de violência. Um marco do ano de 2006 é que o serviço de denúncia mudou seu número de atendimento de 0800 00 0500 para 100.

Em 2007 novas campanhas são feitas com adequação do novo número de recebimento de denúncias e softwares de encaminhamento e monitoramento são instalados nos Ministérios Públicos de São Paulo, Santa Catarina e Distrito Federal. Além disso, um novo cargo foi criado, o de escuta especializada, atendimento diferenciado voltado para recebimento de ligações de agressores, crianças vítimas de violências e ligações recorrentes.

No ano de 2008 o serviço contou com novos acréscimos: passou a receber denúncias por e-mail, foi criada a Central de Monitoramento, a ampliação de 12 para 20 pontos de atendimento na Central de Atendimento. Além disso, foi assinado um termo de cooperação entre a SDH, SaferNet e a Polícia Federal para a criação de uma *hotline* (central de recebimento de denúncias de pornografia infanto-juvenil na internet). No ano de 2009 nova campanha foi lançada para estimular a participação de Conselhos Tutelares bem como foi sistematizada e lançada a metodologia do Disque 100 acerca do atendimento, encaminhamento e monitoramento de denúncias, com o objetivo de novamente fortalecer os disque-denúncias municipais.

No ano de 2011 o Disque Denúncia Nacional, o Disque 100, continua com gestão chamada tripartite (sistema de partida e contrapartida a partir do cumprimento de condicionalidades) que consiste na divisão de responsabilidades de três instâncias: uma governamental, a SDH, uma empresarial, a Petróleo Brasileiro S.A- Petrobrás e uma organizada pela sociedade civil, portanto, não governamental (ONG), o Centro de Referência, Estudos e Ações sobre Crianças e Adolescentes (CECRIA). A SDH:

1-Coordena e supervisiona o Serviço Disque-Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes; 2- Disponibiliza a estrutura física para a implementação do Projeto; 3- Disponibiliza quadro técnico para o acompanhamento das atividades; 4- Coordena, em articulação com o CECRIA, a capacitação em serviço e 4- Aporta recursos financeiros para o custeio de despesas de manutenção do serviço (BRASIL/SEDH, 2009, DISQUE DENÚNCIA NACIONAL DDN 100, p.24).

A Petrobrás²⁰ fica incumbida, dentre outras responsabilidades, pelo apoio financeiro das ações necessárias ao desenvolvimento das atividades do Disque Denúncia- Disque 100, além de acompanhar e assessorar a execução da parte técnica, financeira e de espaço físico, bem como participa da avaliação do projeto como um todo. Já o CECRIA, representante da sociedade civil no DDN-100, é responsável por recrutar, selecionar e contratar os recursos humanos necessários ao tele-atendimento (o CECRIA administra os recursos financeiros repassados pela Petrobras e faz os pagamentos dos funcionários do Disque 100 por ele contratados); auxilia no processo de formação continuada dos tele-atendentes juntamente com a SDH; assessora a parte técnica, faz a supervisão e avaliação do Disque 100 como todo e, além disso, é “Responsável pela manutenção de infra-estrutura de logística para funcionamento da Central de Atendimento (Call-Center)” (BRASIL/SEDH, 2009, DISQUE DENÚNCIA NACIONAL DDN 100, p.24).

O serviço DDN-100 funciona segundo níveis de operacionalização, centrais de recebimento, encaminhamento e monitoramento de denúncias. O denunciante, ao ligar para o Disque 100, depara-se num primeiro momento com a mensagem exibida pela URA (Unidade de Resposta Audível) que lhe trará opções de atendimento com os seguintes dizeres: “Bem-vindo ao Disque

²⁰ Sobre o apoio financeiro tem-se que “Os recursos da Petrobras são oriundos da Área de Comunicação e Responsabilidade Social da empresa. Diante da visibilidade nacional do DDN-100, torna-se importante para a empresa associar o Serviço ao seu balanço Social. Ao todo, foram firmados, até o momento, três convênios com a Petrobras visando dar suporte ao funcionamento do DDN-100: o primeiro, assinado em 18 de maio de 2004, possibilitou o repasse de R\$ (825.684,00); o segundo, assinado em 30 de novembro de 2005, repassou o montante de R\$ (1.629.265,00) [...] O substancial aumento do valor do convênio está relacionado à previsão do aumento da equipe, devido ao aumento das ligações e de outras demandas apresentadas a partir do ano de 2006; e a modalidade de contratação da equipe do Parque de Atendimento de estagiários para CLT, o que acarreta um aumento na carga de obrigações trabalhistas, mas garante uma maior permanência dos membros e de uma equipe muito capacitada” (Cerqueira, p.37).

Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes da SEDH. Para obter informações sobre Conselho Tutelar, tecle 2. Para falar com um de nossos atendentes e registrar sua denúncia, tecle 3” (BRASIL/SEDH, 2009, DISQUE DENÚNCIA NACIONAL DDN 100, p. 26)

Ao escolher a opção 3 da URA, a ligação do denunciante é transferida para um dos atendentes do serviço para o qual efetivamente as informações sobre a história de abuso ou exploração de crianças ou adolescentes serão repassadas de modo que a denúncia ganhe um corpo de dados para ser efetivada e encaminhada.

No recebimento da denúncia, a primeira de três etapas, é essencial que o atendente ouça a demanda do usuário, mas que esteja atendo ao fato de ele, atendente, é quem direciona a ligação, afinal de contas é ele quem vai pedir ao usuário as informações relevantes para a elaboração do texto da denúncia, além disso, é necessário fortalecer o denunciante, ou seja, informá-lo da importância da atitude tomada por ele de denunciar e exercer sua cidadania. Nesse momento da operacionalização do serviço o atendente essencialmente ouve o usuário, inicia o registro da denúncia e posteriormente confirma os dados da denúncia. Esse processo se dá pela utilização de um sistema *on line*, a partir do qual o tele-atendente conta com “telas” no computador, a saber: tela 1) inicial de atendimento, 2) tela de cadastro de denúncia-atendimento, 3) tela de cadastro de vítimas-atendimento, 4) tela de categorização da violência-atendimento, 5) tela do cadastro do suspeito/a-atendimento, 6) tela do vínculo entre a vítima e o/a suspeito/a-atendimento, 7) tela do cadastro de denunciante- atendimento; 8) tela de complemento da denúncia-atendimento e 9) tela de revisão da denúncia- atendimento, encaminhamento da denúncia.

Cabe ressaltar que existem denúncias que são encaminhadas para as autoridades competentes com maior agilidade, são as denúncias tidas como urgentes, classificadas dessa maneira nos casos de: risco de morte, privação de liberdade/cárcere privado ou escravidão, crueldade/tortura, violência continuada, situação de flagrante, abuso de autoridade e organização criminosa.

Após recebida, registrada e revisada a denúncia se materializa em um documento contendo todas as informações afim de que seja encaminhada, um exemplo desse documento é mostrado a seguir na figura:

SECRETARIA ESPECIAL DOS DIREITOS HUMANOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Disque-Denúncia de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes - Ligue 100

DENÚNCIA No:	Data:	Horário:	Página 1
Dados da (s) vítima (s):			
Município:		CEP:	
Endereço:		Bairro:	
Ponto de referência:			
Nome	Idade	Sexo	Raça
Observações Complementares			
Telefone (s)/Endereço(s)/Referência(s):			
Município:		CEP:	
Endereço:		Bairro:	
Ponto de referência:			
Dados do (s) Suspeito (s):			
Nome	Idade:	Sexo:	Observações Complementares:
Raça:			
Telefone (s)/Endereço(s)/Referência(s):			
Município:		CEP:	
Endereço:		Bairro:	
Ponto de referência:			
Local da ocorrência:		Categoria (s) da ocorrência (s)	
Contexto da denúncia: Informamos que o texto abaixo segue rigorosamente o alegado pelo denunciante			

Figura 1- Tela de Impressão da Denúncia.

Fonte: BRASIL/SEDH, 2009, p.37.

De posse de tal documento entra em ação o segundo nível de operacionalização do Disque 100, a central de encaminhamento de denúncias que tem como tarefa primeira, a impressão das denúncias classificadas como urgentes na tentativa de encerrar a situação de violência o mais rápido possível. É praxe que todas as denúncias sejam encaminhadas para o Conselho Tutelar visando o cumprimento do Art. 13 do Estatuto da Criança e

do Adolescente que reza que inclusive os casos de suspeita de violação de direitos dessa população sejam obrigatoriamente comunicados a tal conselho.

Além de encaminhadas para o conselho Tutelar as denúncias são encaminhadas para os órgãos competentes mais adequados ao encerramento da situação de violência, são eles: Ministério Público Federal (MPF); Ministério Público Estadual (MPE); Polícia Civil e Especializadas; ReDesap- Rede de Localização e Investigação de Crianças e Adolescentes Desaparecidos; Polícia Federal; Polícia Rodoviária Federal/Estadual Polícia Militar e Centros de Defesa de Crianças e Adolescentes. Merece destaque o fato de que a definição do parceiro da rede que receberá a denúncia é sempre feito de forma estratégica, ou seja, o DDN-100 encaminha as denúncias para os órgãos que compõem a rede pensando na solução mais rápida do caso: cessação da violência contra crianças/adolescentes e responsabilização do agressor. São encaminhadas normalmente “via fax, e-mail, relato verbal e telefone” (BRASIL/SEDH, 2009, p.47).

Após o processo de encaminhamento, que acontece no máximo com 24 horas tomando como referência o horário do registro da denúncia, entra em cena a central de monitoramento dos encaminhamentos feitos, ou seja, far-se-á uma busca ativa (por meio do software utilizado pelo serviço) a fim de verificar quais foram as medidas protetivas utilizadas pelos órgãos da rede. Observa-se, portanto, o status da denúncia de forma que “O grande objetivo do monitoramento consiste em avaliar o serviço, testar a sua eficácia e saber se a rede de retaguarda está oferecendo resposta efetiva a cada denúncia (BRASIL/SEDH, 2009, p.51)

Existe uma espécie de pacto de cooperação entre os órgãos que compõem a rede juntamente ao DDN-100 de disponibilizar os retornos dos encaminhamentos ao Disque 100, ocorre, todavia, que não se trata de algo obrigatório. Sendo assim poucos órgãos se disponibilizam a fornecer tais informações o que se constitui em prejuízos para o DDN-100 que passa a demandar mais tempo desempenhando para a busca ativa bem como dos relatórios quantitativos do serviço, necessários ao fomento de programas e políticas públicas voltadas para a proteção e garantia dos direitos das crianças e adolescentes, dito:

Os dados extraídos [...] são dispostos de forma a possibilitar a produção dos relatórios gerais periódicos, assim como os relatórios específicos do próprio serviço. Além de gerar relatórios internos, o serviço também atende a solicitação de órgãos municipais, estaduais e federais, Poder Legislativo, organizações não governamentais, estudantes, mídia (BRASIL/SEDH, 2009, p.54)

De acordo com Cerqueira (2007) o DDN-100 se constitui, enquanto o instrumento tido como referência nacional, no que diz respeito ao mapeamento de informações sobre a situação do abuso e exploração sexual contra crianças e adolescentes. Essa credibilidade se dá pelo avanço do serviço e ao comprometimento que vem apresentado como serviço de utilidade pública.

As informações sobre o monitoramento da denúncia são atualizadas no sistema *on line* (banco de dados do serviço), pela equipe de Dados e Tratamento da Informação, de modo que o tele atendente tem acesso quando solicitado pelo usuário com usando um número de protocolo (recebe tal número no momento do registro da denúncia com o qual pode acompanhar as medidas tomadas pelos órgãos da rede de proteção).

O fluxo iniciado no recebimento/registro da denúncia até o tratamento da informação pode ser observado na figura a seguir.

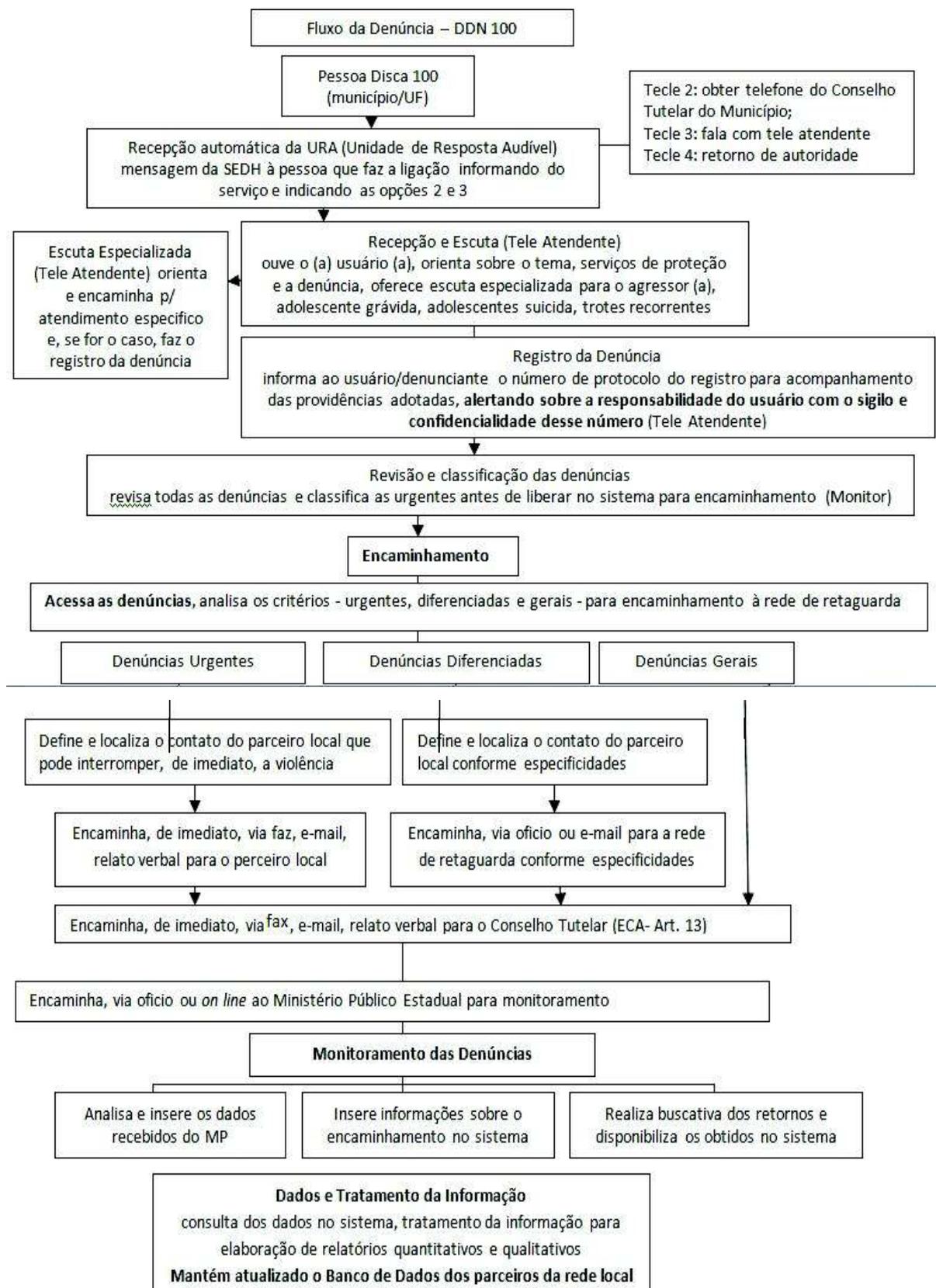


Figura 2- Fluxo de atendimento, encaminhamento e monitoramento da denúncia

Fonte: BRASIL/SEDH (2009, p.56).

Os cargos operacionais²¹ do DDN-100 podem ser classificados em: tele atendentes, escuta especializada e monitores. Esses profissionais são selecionados pelo CECRIA e precisam se adequar a um perfil, a saber:

1-ser maior de 21 anos; 2- ter curso superior completo ou estar cursando (dependendo da função algumas áreas são preferenciais); 3- apresentar potencial cognitivo: elevada disposição para o trabalho, habilidade para manter relações interpessoais (sociabilidade), capacidade para trabalhar coletivamente, responsabilidade, iniciativa, criatividade, fluência verbal (comunicabilidade), disciplina, organização e perseverança; 4- apresentar adequada capacidade de controle emocional, tolerância a frustração e capacidade empática; 5- apresentar baixos níveis de agressividade, ansiedade e impulsividade; 6- conhecimento dos marcos conceitual, ético e legal relacionados à violência contra crianças e adolescentes; 7- princípios éticos profissionais claramente estabelecidos que permitam uma conduta pessoalmente comprometida com a realidade que se apresente sem, entretanto, se confundir com ela (BRASIL/SEDH, 2009, p.18, enumeração feita pelo autor).

São contratados mediante processo seletivo que conta com: análise curricular, entrevista, prova escrita e participação em cursos de capacitação para atualização sobre temas ligados ao fenômeno da violência contra a criança e adolescente bem como questões do direito. Além disso, é necessário que o candidato seja graduado ou esteja cursando: psicologia, serviço social, pedagogia ou direito; deve ter conhecimentos específicos sobre as temáticas do DDN-100, ter habilidades em informática.

Os candidatos aprovados no processo seletivo vão ocupar cargos de tele atendimento, escuta especializada e monitoria. O tele atendente é aquele que recebe as ligações e formaliza as denúncias, ou seja, é o que tem maior contato, e direto, com o usuário. Monitores são aqueles que recebem as denúncias feitas pelos tele atendentes, corrige-as em eventuais erros,

²¹ Nesta parte da dissertação os trabalhadores do Disque 100 são elucidados em termos de cargos e funções com o objetivo de apresentar a estrutura e organização do referido serviço. Todavia, no capítulo 2 desta mesma dissertação, sessão em que são trazidas as falas dos sujeitos participantes da pesquisa, os cargos e funções dos mesmos deixa de ter relevo por dois motivos: a) garantir o sigilo da identidade dos participantes e b) permitir destaque as dimensões subjetivas presentes quando os sujeitos falam, por exemplo sobre: história de abuso sexual ou não e impacto subjetivo quanto ao atendimento de autores de abuso sexual de crianças e adolescentes.

classifica-as e faz o encaminhamento para os órgãos competentes. Além disso, faz o monitoramento das ligações, ou seja, escuta o atendimento dos teleatendentes e corrige-os visando aprimoramento do atendimento.

Sobre o cargo de escuta especializada: os profissionais são designados para atender casos específicos como quando a própria vítima estabelece contato com o serviço; quando o autor de violência sexual liga; quando são ligações recorrentes (casos em que o usuário liga insistentemente e não registra a denúncia; ligações em que o usuário está em surto, risco eminente de suicídio ou pessoas com transtornos psicológicos). Os profissionais desta especificidade são designados para esses atendimentos, pois são considerados mais aptos para as tarefas acima detalhadas. Cabe a ressalva de que nem sempre esse cargo existiu, ele surgiu por uma própria demanda do serviço que se viu limitado em seus atendimentos, pois não tinha pessoal qualificado para atender ligações complexas.

Da mesma forma como é estruturada a central de encaminhamento, existe a Coordenação da Central de Monitoramento e Hot Line que diz respeito a um segmento do DDN-100 responsável por registrar denúncias via e-mail. Todo o organograma do Disque 100 é sintetizado nessa figura:

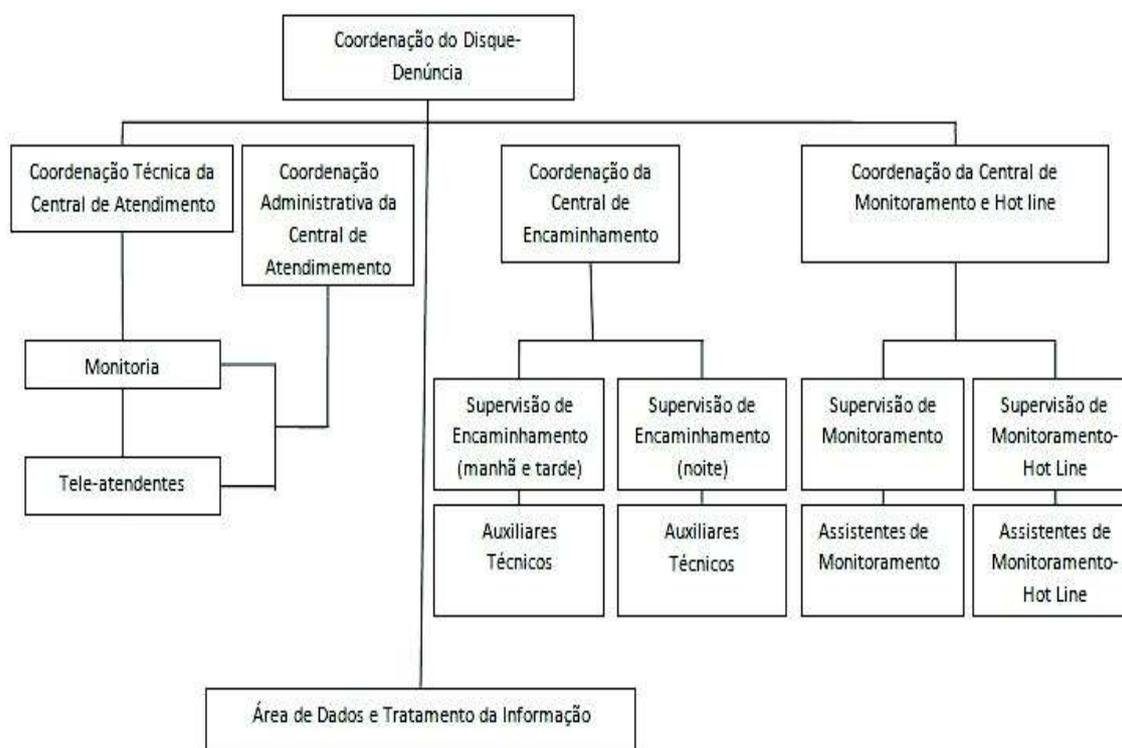


Figura 3- Organograma

Fonte: BRASIL/SEDH (2009, p.23).

Esse organograma permite visualizar como estão dispostos os cargos e funções existentes no Disque 100, e mais que isso, facilita elucidar, por exemplo, que os teleatendentes, monitores e escuta especializada, somados, compõem o quadro operacional do serviço em questão, ou seja, desempenham suas funções nas centrais de atendimento, encaminhamento e monitoramento. A partir destas discussões acerca do DDN-100 em sua organização e funcionamento, torna-se possível conhecer, contextualizadamente, os sujeitos que trabalham neste serviço, sem os quais o disque denúncia se tornaria inviável.

CAPÍTULO 2: APRESENTANDO OS SUJEITOS PESQUISADOS E SUAS EXPERIÊNCIAS VIVIDAS²²

2.1 Apresentação dos sujeitos pesquisados²³

Certas características do perfil dos sujeitos pesquisados encontram concordância com estudos realizados sobre serviços telefônicos de ajuda. Dos 09 (nove)²⁴ participantes desta investigação 07 (sete) são do sexo feminino e 02 (dois) do sexo masculino, o que corrobora informações de Weiss, (2005); Ramalho et. al. 2008; Brasil (2009); Dockhorn e Werlang (2009) quando estes discutem a predominância de mulheres presentes em serviços dessa natureza. A área de formação dos sujeitos (graduados e graduandos) é nas ciências humanas e sociais com predomínio do curso de psicologia, informação também destacada por Weiss (2005).

As informações sobre os sujeitos e seus respectivos cursos podem ser sintetizadas em: 03 (três) graduados em psicologia; 02 (dois) dois graduandos em serviço social; 01 (um) graduado em pedagogia; 01 (um) graduando em direito; 01 (um) graduado em publicidade e propaganda; e 01 (um) graduado em letras/português. A idade dos sujeitos variou entre 22 a 33 anos.

Segue abaixo o nome fictício de cada um dos sujeitos pesquisados bem como a descrição e transcrição de trechos das entrevistas realizadas que demonstram a ocorrência ou não de abuso sexual na infância/adolescência de cada um.

1. **Álvaro**: Relata não ter sofrido qualquer tipo de abuso sexual quando criança ou adolescente, de modo que sua história de vida representa exatamente o inverso disso: infância e adolescência protegidas de violações.

²² É dado de pesquisa que o processo interacional pesquisador/pesquisado acontece de forma singular com cada sujeito, o que possibilita maior ou menor volume de informações. Sendo assim, nesta dissertação, faz-se opção por desvelar as diversas nuances do objeto de estudo, tanto quanto apareçam no corpus empírico, mesmo que elas apareçam no mesmo sujeito ou mais em alguns. Desta forma, durante as análises, pode ser observado que alguns sujeitos são mais citados que outros (trazidos mais trechos de entrevista e mais discutidos) em decorrência do quão passível de análise são suas falas.

²³ Nesta parte do trabalho serão apresentados nomes fictícios, sendo assim as informações serão limitadas a fim de garantir o sigilo sobre a identidade dos mesmos.

²⁴ Estes nove sujeitos foram selecionados do quadro operacional que contava com 56 funcionários. Destes 56, pode ser observado que 09 deles são do sexo masculino e 47 do sexo feminino o que confirma as informações de Weiss, (2005); Ramalho et. al. 2008; Brasil (2009); Dockhorn e Werlang (2009) sobre o perfil de teleatendentes.

Quando perguntado sobre vivências de violência intrafamiliar, ele responde comparando-se a uma pessoa que atendeu no Disque 100 há algum tempo

Com a minha história de vida não. Acho que não, porque em casa eu fui bem tratado pelos meus pais, na minha relação com os meus pais, acho que não tem nenhuma experiência de violência [...] ou de qualquer pessoa que seja. Acho que é até meio antagônica a história dela [usuária do Disque 100] com a minha, né?! Às vezes eu posso pensar: por que eu fui tratado tão bem na minha infância? Por que eu tive essa maneira de viver, tive uma infância tão protegida? (Álvaro)

Álvaro se mostra inquieto por não compreender o motivo pelo qual teve infância e adolescência protegidas de violências ao passo que outras pessoas não tiveram o mesmo privilégio. Mostra indignação, pois é direito de todas as crianças e adolescentes o recebimento de proteção integral, ou seja, de não serem violados sob quaisquer circunstâncias.

2. **Ana:** Foi relatado vivência de abuso sexual durante a infância, fato que mantém estreitas relações com o trabalho desenvolvido no Disque 100, pois reconheceu o abuso somente depois de ter ingressado nessa instituição. Ela relembra o ocorrido durante a entrevista e discorre que foi aos 12 ou 13 anos, dentro de um ônibus. Ela afirma:

Eu até me recordei agora. Já fui vítima de abuso sexual sim. Dentro do ônibus. [...] Só o fato de tocar o corpo, enfim, gestos obscenos, já é considerado abuso. Já! Me recordei agora. Já sim! No ônibus, indo para a escola, um homem, um ônibus não muito cheio, em pé, esfregando os órgãos genitais, em pé assim, né!, enfim, mostrando os órgãos genitais (Ana).

Conta que na época não tinha clareza do que estava acontecendo de forma que o abuso não lhe trouxe grandes repercussões subjetivas tanto que até assume para outras pessoas “ai, eu já fui abusada”. Chegou em casa e relatou o ocorrido aos pais que lhes disseram que tomasse cuidado com eventos futuros da mesma natureza, pois em relação ao fato que já tinha

acontecido nada poderia ser feito porque não se sabia quem era o autor, o que impossibilitava a formulação de uma denúncia contra ele.

3. **Bento:** Assume ter sofrido abuso na infância/adolescência, mas se recusa a tecer quaisquer comentários sobre isso, de modo que sobre esse assunto o diálogo entre pesquisador e pesquisado se resume em:

Pesquisador: Se for pensar assim numa categoria bem ampla, você acha que já sofreu algum tipo de abuso na vida?

Bento: Acho que sim.

Pesquisador: Qual? Ou quais, não sei?

Bento: Eu prefiro não comentar.

Pesquisador: Tudo bem.

O que pode ser observado nessa situação ou trecho da entrevista é a indisposição do sujeito em tratar dessa temática que prefere, inclusive, que permaneça sem palavras. Os motivos pelos quais prefere se silenciar não se tornaram conhecidos pelo pesquisador de modo que a individualidade do sujeito foi respeitada em suas reservas sobre o que estava sendo tratado.

4. **Teresa:** Revela ter sofrido vários tipos de violência quando criança e adolescente, mas que não se recorda com detalhes dos fatos ocorridos. É dito:

Abuso, violência física, psicológica? Algum tipo de violência? Se eu já passei? Com certeza violência psicológica, abuso, o fato da pessoa falar “e ai gostosa” hoje em dia...eu já passei por vários, to tentando lembrar aqui, acho que é isso. Violência física: também já apanhei da minha avó, mas tranquilo pra mim. Não teve problema nenhum, foi necessário, eu acho, naquela ocasião (Teresa).

Teresa revela as violências sofridas. Considera como violência ouvir de outras pessoas termos vulgares como “gostosa”, revelando uma tendência de considerar qualquer comportamento que se remeta à sexualidade (como comentários de “gostosa”) enquanto abuso sexual. Infere-se pela sua fala que a questão do abuso se tornou algo tão banal que nem se lembra de todos os abusos sofridos, ou seja, deixaram de ser marcantes. Além disso, diz também ter sofrido violência física durante a infância, necessária como punição para o

momento, ou seja, pode-se inferir também que em sua fala ela se utiliza de justificativa para a violência: “apanhei porque mereci a punição”.

5. **Bruna:** Ao ser questionada sobre ter sofrido alguma forma de abuso na infância, ela diz estar pensando e não se recorda de nenhum evento marcante. Todavia relata histórico de violência física e negligência, pois seu pai era ausente do seio familiar e a mãe passava o dia fora para trabalhar e garantir a subsistência da família. Ela diz que as violências físicas partiam de sua mãe que era nordestina, entendida como severa, rígida, e agressiva. É narrado:

Vivi demais, vivi demais. Já levei umas surras, mas assim é, são situações... eu discuto com a minha mãe, falo assim “ah, mãe!, se fosse pra denunciar a senhora, a senhora já tinha sido denunciada”, porque assim, minha mãe é nordestina. É uma pessoa muito esquentada [...] E aqui no serviço a gente questiona muito isso, inclusive a gente tá notificando algumas coisas porque há negligência (Bruna).

No caso dessa participante da pesquisa a negligência passa a ser sentida de forma suave e aceitável porque a falta de supervisão das crianças justifica-se pela necessidade da mãe trabalhar.

6. **Maria:** Não relata histórico de abuso sexual sofrido na infância ou adolescência, por outro lado, argumenta que sofria violência física excessiva a ponto de urinar na roupa, motivada pela dor enquanto era agredida. Ela relata sobre o tipo de violência cometida pela mãe e em seguida pelo pai:

Essas buchas novas, que é verdinha, você já viu quando ela ta bem nova? [...] Bucha de banho, você passa na pele ela arranha, ela corta, então era assim. A criança toma banho com essa bucha, e eu tomava banho com essa bucha, minha mãe esfregava minhas costas, meu pescoço e parecia que ia sair sangue. Ela dava banho em mim com escova de lavar tênis, aquelas escovas novinhas que acabou de sair do mercado e dava banho na gente. Nosso pé faltava esfolar de tão inchado que ficava de tanto esfregar na gente (Maria).

Ela narra o sofrimento vivido por ela durante os momentos em que sua mãe lhe dava banho, uma atividade tida socialmente como uma das que mais aproximam mãe e filho (a). No caso de Maria o que operava nesses momentos era a violência; o banho e o toque da mãe eram sentidos como análogos à tortura. Do pai também existem relatos de agressões físicas e psicológicas, ela diz:

[...] eu apanhei muito com fio, de mangueira de gás. Então assim, quando eu escuto esse relato já vem uma infância, na época eu apanhava muito de fio elétrico. Meu pai fazia questão de cortar a mangueira pra ela ficar assim com os bicos bem pontiagudos pra quando bater cortar. Fio eu apanhava muito, muito [...] fora que ele mandava eu contar, toda vez que ele ia bater na minha mão ele mandava eu contar cinquenta de cada lado, imagina só você apanhando [...] Mangueiradas ou fiozadas na mão, onde bater bateu. Minha mão ficava muito inchada, e depois ele abria o chuveiro, e o chuveiro ficava muito quente, você já viu o chuveiro ficar chega tremer aquela água sapear muito quente, esfumaçar muito, aí ele mandava eu entrar e ficar passando a mão no cabelo. Água muito, muito quente (ênfase), parecia que eu tava entrando num caldeirão, muito quente (Maria).

Além das agressões físicas extremamente doloridas e envoltas de crueldade, como exemplificado nos episódios de ser agredida com fios de botijão de gás e em seguida ser colocada embaixo do chuveiro com água quente, ela relata também que durante a adolescência teve que intervir em brigas entre os pais, nas quais o pai ameaçava a mãe de morte com arma branca (faca) ou arma de fogo. Conta, inclusive, que em uma das vezes pediu ao pai que atirasse nela ao invés de atirar em sua mãe.

Desta forma apreende-se que a violência física e os maus tratos durante a infância e adolescência de Maria sempre estiveram presentes, sendo perpetrados tanto pelo pai quanto pela mãe.

7. **Clara:** É pontuado por ela que na adolescência existiu histórico de abuso sexual (ter 14 anos ou menos e se relacionar com homem com 18 ou mais anos de idade, quando se relacionou com parceiro maior de idade). Ela contava com 13 ou 14 anos e ele com 18. Trata-se, como foi relatado por ela,

de uma espécie de fetiche, a partir do qual meninas mais novas se interessam por homens mais velhos. Ela assevera:

A gente [...] era abusada porque o sonho de adolescentes é se relacionar com um cara maior de 18 anos, que os caras mexiam. Se a gente for levar ao pé da letra, foi um abuso sim. Eu namorei quando tinha 13, 14 com um cara mais velho, muito mais velho, não mais velho, ele tinha 18 na época (Clara).

Ela revela ainda que devido sua história de vida, de ter notado dificuldades de sua mãe em criá-la bem e como trabalha no Disque 100, vê com desconfiança qualquer situação suspeita principalmente em relação a abuso sexual, como quando está andando de ônibus e vê um adulto do sexo masculino com uma criança. Diz que diante disso pergunta a si mesma: será que é o pai ou não? A consequência disso é que sempre fica incomodada frente a essas situações.

8. **Cristina:** Também são relatadas por Cristina histórias de abuso sexual aos sete anos de idade, ela diz: “quando eu era criança, aí chegou um cara num carro, aí estava se masturbando [...] e eu era criança”. Revela uma segunda situação (parecida com a anterior) também enquanto criança quando voltava da padaria. Nesta situação, porém, o que se apreende é o comparecimento de uma fantasia, um processo imaginativo; não à toa ela utiliza o termo “imaginei”. Pelo relato da situação não é possível saber se o sentimento de indignação é em decorrência de ter vivenciado a situação ou se esse sentimento vivido e relatado foi por causa do pensamento que teve acerca da masturbação. Ela diz:

Ah!, teve também uma outra vez numa situação parecida. Tava indo comprar pão e teve um cara e pensei: esse cara ta querendo alguma coisa, e eu “não moro aqui não, moro lá para o outro lado”. Aí ele mostrou uma foto dele, falou que tinha feito um presente para a namorada dele e queria mostrar [...] para saber o que eu achava. Eu imaginei ele se masturbando, aí eu fiquei indignada (Cristina).

Ela conta sobre as justificativas usadas pelos autores de violência sexual contra crianças e adolescentes como forma de aproximação, como nesse caso em que o abusador utiliza o termo “presente” (que tanto causa a curiosidade das crianças) que nesse caso estava substituindo o termo “pênis”. Relata ainda do sofrimento sentido ao ver pela primeira vez o órgão sexual masculino bem como do fato de não ter contado para ninguém sobre os abusos sofridos. Ela diz:

Eu acho que no primeiro caso, quando eu era criança e não falei para ninguém assim, eu entendo o medo de uma criança de denunciar, de se achar culpado pela situação. Eu acho que tudo está relacionado, porque eu lembro de todo o corpo assim [...]. Eu fiquei tão assustada que fiquei com medo de contar para alguém e às vezes isso acontece muito. Uma criança não sabe de alguma coisa que me mobilizou de um jeito que [...] então eu acho que é isso (Cristina).

Ela, como tantas crianças, teve que viver o abuso sexual e suas repercussões subjetivas no silêncio e sem contar com apoio de ninguém. Ela que sempre gostou de “criança que ri, brinca, ri, que dá aquela gargalhada gostosa, correndo, que anda desengonçado”, relata ser hoje uma adulta seca e entristecida.

9. **Elizabeth:** Quando questionada sobre o conteúdo de denúncia que mais a incomoda ela dá indícios de abuso sexual sofrido por ela. É dito: “(silêncio prolongado). No caso da criança eu acho porque é de cunho sexual e tem a ver com a minha infância [...]”. Todavia há, pelo menos a priori, uma recusa em falar sobre o acontecido, de forma que só em momento posterior da entrevista ela sente-se em condições de fazê-lo, e mesmo assim, de forma superficial, sem detalhes. É conversado:

Pesquisadora²⁵: [...] você já passou por alguma situação desse tipo?

Elizabeth: De abuso?

Pesquisadora: Isso.

Elizabeth: Uhum [...] Porque na época eu não tinha orientação sobre o que era um abuso e o que poderia

²⁵ Como foi dito na introdução desta dissertação as entrevistas foram realizados pelo autor desta pesquisa e pela Ms. Lígia Fonseca.

acontecer. [...] Para mim, eu me sinto culpada por muitas coisas ocorridas na minha infância sobre o abuso.

Desta forma, trabalhar no Disque 100 e ter acesso a informações sobre abusos sexuais contra crianças e adolescentes semelhantes às que na sua infância não teve acesso, mostra ser representativo para Elizabeth, revelando empoderamento e, por outro lado, as marcas que ficaram. Ela diz:

É, acho que é o que me impulsiona a ficar no Disque [...], porque querendo ou não é um pouco de empoderamento na forma de tentar [ajudar] as crianças vítimas que viveram situações parecidas com a minha. É, eu já consigo lidar com isso com certa naturalidade [...] mas sempre sobra um, sobra uma faísca no local (Elizabeth).

Essa fala permite inferir que mesmo mostrando alguma elaboração do fato vivenciado, na fala de Elizabeth é dito que sempre fica uma marca, uma “faísca”, que obviamente é possível “incendiar”, dependendo das situações que vive na atualidade, inclusive no Disque 100.

Exemplo disso são as consequências do recebimento de denúncias que envolvam extrema violência ou violência sexual, marcantes a tal ponto do atendente “colar com a denúncia”²⁶, ou seja, de não conseguir se desvencilhar dela ao término do expediente e levá-la para seu cotidiano, para casa, pensando sempre nas situações relatadas pelo usuário.

2.2 “Colar” com a denúncia: o atendente levando a denúncia para casa

Ribeiro e Costa (2007) ao discutirem, no campo da psicologia, a temática da subjetividade dos profissionais que trabalham com crianças vítimas de abuso sexual reconhecem a importância de considerar os aspectos subjetivos e ressaltam os aspectos emocionais/afetivos desses profissionais. Argumentam que ao acessar a subjetividade do vitimizado, aspectos da subjetividade do próprio profissional são suscitados, pois é um sujeito ativo e

²⁶ “Colar com a denúncia” ou “levar a denúncia para casa” são expressões criadas pelos trabalhadores do Disque 100 que comparecem nas entrevistas. Significa o não esquecimento de denúncias marcantes e que mobilizaram os trabalhadores do DDN-100.

não se mantém inerte e isolado nos seus processos relacionais. Sendo assim torna-se objeto importante nas investigações das ciências humanas e sociais, uma vez que é necessário compreender a constituição subjetiva deste que assiste a criança vítima de abuso sexual e mais que isso se propõe a acompanhá-la no processo de cessação da mesma violência (RIBEIRO E COSTA, 2007).

A violência sexual contra crianças e adolescentes é considerada uma temática densa, tensa, de difícil enfrentamento, e que mobiliza física e psiquicamente os trabalhadores desse serviço de ajuda por telefone, o DDN-100, de forma que determinadas denúncias tornam-se marcantes para os teleatendentes que por inúmeras vezes não conseguem, após o horário de trabalho, esquecer-las, trazendo como consequência repercussões negativas tanto na família quanto no ambiente acadêmico (para aqueles que ainda não se graduaram). “Colar com a denúncia” ou “levar a denúncia pra casa” são expressões utilizadas para designar esse fenômeno: o não esquecimento da violência cometida contra crianças e adolescentes após o horário de trabalho, de modo que os motivos que levam a isso são os mais variados.

Ramalho et. al. (2008, p.34) confirmam essa assertiva, todavia, acerca do contexto de telemarketing/call center, argumentando que:

O estresse aparece não apenas durante o trabalho, mas também em casa, na faculdade, nas relações com a família e com amigos. Os operadores relatam que ‘demora muito para desligar’, e por isso ficam ‘ligadões’ e ‘irritados’ mesmo depois de saírem do trabalho.

E concluem que “A penosidade faz-se presente em todas as dimensões da vida do operador” (RAMALHO et. al. 2008, p.34).

Ser pego de surpresa e o choque que a denúncia desperta é um dos motivos que fazem com que os tele atendentes levem as denúncias para casa. Algumas delas são concebidas como extremamente chocantes por ter em seu conteúdo alto grau de violência. Um dos sujeitos entrevistados relata sobre a forma como lidava com essas situações quando começou a trabalhar no DDN-100. E diz:

No começo, que foi quando eu te falei que entrei aqui, que foi esse choque “ah!, tá tudo aqui!”, e aí você vai ouvindo

os casos e enfim, você não acredita que alguém como o pai pode abusar do filho, porque nunca vivi isso, não sabia que existia, só via lá pro lado da periferia, lá é muito perigoso. Enfim, quando eu digo que levava a denúncia pra casa, é porque eu chegava na minha casa e tinha que compartilhar com alguém da minha casa aquilo que eu ouvi e muitas vezes eu dormia pensando naquilo que eu ouvi e acordava pensando naquilo que eu ouvi (Ana).

Atualmente o Disque 100 recebe diariamente uma média de 1.566 ligações resultando em algo por volta de 209 denúncias (BRASIL, 2011), sobre as mais diversas violências perpetradas contra crianças e adolescentes, de diferentes etnias, gênero, idades e condições sociais e econômicas. Essas informações compõem retrato, conforme aponta Carvalho (2011), de uma sociedade extremamente violenta. Reflete sobre isso, ao estabelecer aproximações entre violência, relações de poder, pobreza, condições sócio-econômicas e desigualdades sociais como nexos presentes nas manifestações violentas.

Trabalhar no Disque 100 significa entrar em contato com casos de violência de todo o Brasil; é como se toda a violência desse país estivesse reunida na Central de Atendimento do DDN-100, existindo uma enormidade de denúncias, diferentes umas das outras, que os teleatendentes nunca pensaram que pudessem existir. Diante do conteúdo chocante que comparece nas denúncias, algo que parece trazer alívio para a repercussão negativa é falar sobre o atendimento com alguém. Muitas vezes quem dá essa oportunidade é apenas os familiares. Levar a denúncia para casa é não conseguir se desvencilhar dela: dormir, acordar e muitas vezes ter percebido que até sonhou com tal conteúdo.

Outro sujeito relata que leva a denuncia para casa, dorme com ela, mas a esquece em seguida porque no dia seguinte já vão existir denúncias mais chocantes do que as do dia anterior. De acordo com esse sujeito, não é possível escolher uma denuncia mais marcante porque tem uma mais chocante todos os dias, toda semana tem uma que é mais lembrada e assim por diante, mas são esquecidas tempos depois. É dito:

Acho que ele acaba indo embora com o tempo. Assim tipo, vai para casa, deita, dorme e esquece. No outro dia

tem denúncias piores que a anterior. [...] Talvez tenha a pior do dia, a pior da semana... mas sempre tem uma que ocupa minha cabeça, mas logo vem outra que fica durante a semana [...] Às vezes no dia eu relembro, às vezes é uma coisa uma denúncia forte aí eu relembro, gente o que ela está passando!, mas logo depois eu esqueço, o histórico daqui apaga (Teresa).

O conteúdo chocante (e ser pego de surpresa, como foi visto) são motivos que levam teleatendentes a “colar” com uma denúncia. Outro motivo é o sentimento de impotência, ou seja, de não poder fazer nada diante de determinada situação. Relacionado a isso pode-se apreender a impotência sob dois aspectos: Primeiro a impotência diante do usuário do serviço, ou impotência sentida no próprio serviço, de querer que coisas mudem na rotina do trabalho e isso não ser possível. Acerca deste primeiro aspecto, ouve-se:

E faço o possível para atender da melhor forma possível o usuário, mas eu sei que vai ter momentos que eu não vou conseguir atender e vão ter momentos que eu vou levar aquela coisa para casa mesmo. Vai ter momentos que eu vou falar assim: “poxa vida, que merda velho! Não acredito que não tinha nada para ajudar aquela criança naquele momento”, e eu vou levar aquilo para casa e eu vou pensar, vou repetir. (Bento)

Sobre o segundo aspecto pode-se apreender o descontentamento com o serviço ao não oferecer a atenção necessária aos teleatendentes. Argumenta que por se tratar de uma temática densa (que mobiliza o sujeito e, em razão do conteúdo das denúncias, permanecerem na memória do teleatendente) seria necessário um tratamento diferenciado. Há, portanto, uma queixa que se refere ao não reconhecimento desses sujeitos como pessoas que precisam de atenção e tratamento diferenciados.

Então você não tem aquele tratamento pra dizer assim pra você “amanhã eu tô bem pra atender”, você já vem com aquilo na sua cabeça, e amanhã você fica com aquilo ainda e passa a semana todinha e você não tá recebendo aquele cuidado especial (Maria).

Usar codinome no exercício da função de teleatendente é uma estratégia adotada para que os funcionários não levem as denúncias para casa. É transmitida a ideia de que ao chegar no posto de atendimento, no Disque 100, deve-se se abster da própria identidade e adotar outra, que por sua vez é abandonada ao final do expediente. Ramalho et. al. (2008), pontuam que no tele-atendimento o que existe de mais humano não deve comparecer no trabalho, como por exemplo, a própria identidade dos trabalhadores que é substituída por codinomes.

Consequências disso, segundo esses autores, é a coisificação das relações interpessoais, bem como uma espécie de “robotização” comportamental dos atendentes. Engendramentos organizacionais como: seguir script nas ligações, usar nome fictício e transparecer naturalidade durante atendimento são criados e transmitidos aos trabalhadores como propostas que beneficiarão a saúde dos mesmos. Entretanto, de acordo com Ramalho et. al. (2008), em análise atenta, tais medidas se revelam a serviço da melhora da produtividade dos trabalhadores, e conseqüentemente do aumento dos rendimentos da organização, em detrimento da qualidade do próprio atendimento, como afirma Maria: “É que eles tão preocupados muito é na quantidade de denúncia”.

A fala dos sujeitos aponta para duas repercussões diferentes em relação à prática da metodologia de uso de nomes fictícios. Nesse trecho de entrevista pode ser apreendida a primeira concepção que se fundamenta na baixa eficácia da citada metodologia em resguardar e prevenir adoecimento:

Cristina: Quando eu entrei no Disque eu atendia com o pseudônimo [...] ²⁷ e quando eu saí do Disque, eu tirava o crachá e falava “A [...] ficou aqui, agora é Cristina”. E eu tentava deixar lá a [...] deixava lá o sentimento, mas é muito difícil de conseguir, e aí eu ia pra casa, comentava com minha mãe de deprimir por conta dessas frustrações, de a gente não conseguir fazer nada.

Pesquisadora: Não deixa o crachá aqui?

Cristina: É, não deixa e acaba levando pra fora para a família [...] e não conseguia realmente deixar o crachá aqui e a [...] que atendia aqui.

²⁷ O codinome utilizado no crachá foi omitido objetivando preservar o sigilo da identificação do pesquisado.

A segunda concepção aponta na direção de ser fundamental o uso de codinomes entre os teleatendentes do Disque 100. Pode ser notado que foi usado como estratégia para melhor desenvolver a função profissional e não permitir que tais questões resvassem na vida pessoal:

Principalmente no começo, que tinha muito disso de, a gente dormia com as denúncias e isso foi trabalhado, que a partir do momento que a gente tem um pseudônimo aqui dentro, quando a gente sai, a gente deixa o nosso atendente aqui dentro. Então, foi fundamental pra mim trabalhar essa divisão pra não levar essas questões assim pra minha vida pessoal (Ana).

Levar as denúncias para casa é uma das expressões de sofrimento psíquico vividas pelos trabalhadores do Disque 100. Frente aos limites impostos pela realidade desta instituição, uma alternativa disponibilizada pelo serviço parte do diálogo entre psicóloga e teleatendentes como estratégia de escuta e discussão dos sofrimentos vivenciados a fim de reduzi-los e proporcionar aos trabalhadores melhor qualidade de vida.

2.3 Os limites presentes no desenvolvimento do trabalho no Disque 100 e o Suporte Psicológico

De forma didática é possível discutir os temas – limites do serviço e suporte psicológico disponibilizado pelo Disque 100 –, separando e analisando trechos das falas dos sujeitos pesquisados segundo duas perspectivas: trechos de entrevistas que versam sobre sua avaliação e sobre as possibilidades e sugestões de melhoria do suporte psicológico. Esta é uma atividade disponibilizada aos teleatendentes, monitores e escuta especializada, não obstante, somente os teleatendentes participam, pois os sujeitos que assumem os outros cargos se dedicam exclusivamente às suas respectivas funções e não lhes sobra tempo para efetivar sua participação, o que é motivo de debate entre eles, pois concebem o suporte psicológico como ferramenta importante para o desenvolvimento de suas tarefas diárias. Esse suporte é organizado em forma de grupo uma vez por semana, para o qual são disponibilizados 50

minutos, sendo uma atividade coordenada por uma psicóloga também lotada no Disque 100 (BRASIL, 2009).

Existem controvérsias sobre o atual modelo assumido, bem como seus objetivos. Alguns sujeitos dizem que se trata de um grupo que antes se reunia para discutir questões correlatas às temáticas vivenciadas no trabalho, como por exemplo, abuso sexual, exploração sexual, autor de violência sexual, mas que ao longo do tempo foi perdendo sua essência, de forma que hoje em dia essas discussões são menos produtivas para o serviço, mas são mais divertidas, pois se torna um momento recreativo e até aberto para fofocas. É dito:

Assim, no início que eu entrei aqui, o suporte psicológico funcionava, porque tratava realmente de cada situação. Se a pessoa precisasse de um acompanhamento, tinha. Hoje, o suporte perdeu um pouco do valor dele, porque basicamente é o quê? É reunir um grupo pra ficar conversando coisas que não tem nada a ver com o serviço. Junta aqui e senta. É mesmo um grupo de fofoca. É legal, porque você descontraí, talvez se esse for o sentido do suporte é eficiente, mas eu acredito que para o nosso serviço, ele tinha que voltar a ser como era antes, pra tratar realmente do assunto da temática do serviço. Tinha pessoas que ficavam muito, que levavam a denúncia pra casa, então vinha pro suporte, tentava desvincular isso, e a pessoa se sentia mais aliviada (Álvaro).

É dito que atualmente o suporte psicológico designa um encontro de pessoas com a finalidade de conversar sobre uma variedade de temas, relativos ao serviço ou não, no qual tanto o choro quanto o riso são possíveis. Um dos sujeitos pesquisados argumenta em favor dessa opinião.

Muitas vezes a gente procura sair dessa realidade, sabe? [...] é mais pra gente descontrair mesmo, entendeu? [...] Mas o momento assim é muito bacana e muito essencial, muito essencial sabe, porque é ali que a gente ri, chora, às vezes a gente vai despejar [...] vai ter um caso ou outro que a gente precisa partilhar e precisa ter essa orientação de como agir, como a gente deve agir (Bruna).

Todavia, há quem interprete o suporte psicológico com foco na discussão de denúncias e temas do serviço, mas que deveria ser diferente, deveria ser um momento para se tratar de qualquer coisa menos desses temas, pois lidar o tempo inteiro com denúncias e seus conteúdos torna-se insuportável a ponto de causar no teleatendente a vontade de ir embora, tanto do suporte psicológico quanto do próprio Disque 100. Essa fala pode ilustrar esta concepção.

O nosso suporte psicológico é o tempo todo falando de denúncia, tem hora que a psicóloga fala assim: “você quer falar alguma coisa?”, da vontade de falar assim “me deixa pegar minha bolsa e ir embora, eu não quero mais ficar, porque eu não aguento mais ficar o tempo todo falando de denúncia”. Hoje tá mais fácil pros novatos, a gente que tá mais tempo aqui, a gente não quer mais esse tipo de suporte, a gente quer um suporte, mas não esse tipo mais, a gente não quer mais falar das denúncias, entendeu? (Maria).

Pode ser percebido nessa fala também que o tempo de serviço demonstra ser elemento importante na determinação do formato do suporte terapêutico: quem trabalha há mais tempo no Disque 100 e já encontra-se desgastado pela rotina vivida prefere um grupo que discuta temas diversos e amenos, ao passo que para quem está ingressando no tele-atendimento é interessante que sejam trabalhados assuntos relativos ao serviço a fim de capacitar os sujeitos da melhor forma para o desenvolvimento de sua função.

O mesmo sujeito da fala anterior relata seu estado de adoecimento construído gradativamente ao longo dos anos de trabalho no Disque 100 e para o qual o suporte psicológico não atinge. É dito:

Hoje eu cheguei no meu trabalho e minha cabeça tava pra estourar, eu tava no meu limite, eu não tava bem pra atender, mas ali no momento que eu sento eu tenho que respirar fundo, guardar dentro de mim o que eu to sentindo, e atender o usuário com toda calma, com toda paciência (Maria).

Mesmo apresentando sinais de adoecimento e desgaste físico e psicológico a teleatendente continua comprometida com sua função a ponto de tentar deixar para segundo plano seu próprio sofrimento em prol de bem atender os usuários do Disque 100, contudo nem sempre ocorre dessa maneira. Há relatos de que em algumas ocasiões já tratou mal as pessoas que atendeu. Ramalho et. al. (2008) fundamenta as informações encontradas em sua pesquisa resgatando um estudo feito no ano de 1956, publicado em 1984, por Le Guilliant, Roelens, Bégoïn, Bérquart e Lebreton acerca da neurose das telefonistas. Segundo é dito, elas entravam em processo de adoecimento em consequência da função executada, apresentando os seguintes sintomas: “Fadiga, insônia, irritabilidade, astenia, problemas gastrointestinais, sentimento de lassidão, sentir-se com os ‘nervos as flor da pele’ e humor depressivo” (RAMALHO et. al. 2008, p.21). É citado também por esses autores sintomas em consequência do trabalho: “tendinite, estresse, problemas na coluna, inflamação no ouvido, problemas gástricos, infecção urinária, problemas respiratórios, rouquidão, depressão [e] hipertensão” (RAMALHO et. al. 2008, p. 33).

Mesmo com o comprometimento físico e mental, o teleatendente, ao assumir sua posição de atendimento, deve seguir o script proposto pela organização, ser cordial e educado com o usuário do serviço mantendo uma conversa funcional e objetiva visando à coleta de informações relevantes, ou seja, mesmo em sofrimento deve ser eficiente e eficaz.

Também é possível apreender, por exemplo, que há desejo de outros funcionários, como os monitores, de voltar a participar do suporte psicológico, pois o consideram importante e como um lugar para elaboração de traumas vividos. Um dos sujeitos diz:

E hoje já consigo administrar, por mais que a situação me remeta ao passado, já consigo direcioná-la, de um forma a não me envolver tanto, né!? O que diferenciou foi o suporte (Elizabeth).

E diz ainda sobre as relações sociais estabelecidas entre as monitoras e a capacidade de escuta:

Pesquisadora: E o que você acha de não participar disso [suporte psicológico]?

Teresa: acaba que acaba prejudicando, né!? (...) atualmente a gente consegue manejar isso bem, a gente se apóia muito uma na outra, *acaba que o nosso suporte psicológico é a própria equipe de monitoria mesmo* (grifo do pesquisador)

Ou seja, como não participam do suporte psicológico a forma que os monitores encontram de lidar com suas angústias, frustrações vivenciadas no exercício de suas funções, é a de contar com o colega de trabalho para que este o ouça em seu sofrimento. Além de ter contato com denúncias de extrema violência contra crianças e adolescentes diariamente, o que já é algo difícil de ser lidado, há que se comprometer também com a ajuda ao colega de trabalho que porventura esteja precisando desabafar.

Além das avaliações acerca do suporte psicológico, alguns sujeitos também dão sugestões de aspectos que poderiam ser melhorados em prol do bem-estar dos teleatendentes, monitores e escuta especializada (há consenso de que todos deveriam participar dos encontros). Uma das sugestões é de que o suporte psicológico seja feito individualmente e esporadicamente se reuniram em grupo para socializar experiências:

No mínimo 50 minutos para [...] cada sujeito. Uma terapia mesmo, individual! E se houvesse possibilidade que fosse socializada a experiência de cada um, para dar uma ajuda, né?!, fazia um grupo de 30 minutos, ou 50 mesmo, uma vez por semana dava (Bento).

Outra sugestão é a de que o atendimento psicológico seja contingente ao atendimento que mobiliza de forma negativa o teleatendente, ou seja, ter um psicólogo a disposição desses sujeitos para quando houver demanda. É justificado pelo fato de que o intervalo entre um suporte psicológico e outro é longo, de forma que nesse tempo o teleatendente sofre com o conteúdo das denúncias, pensando nelas tanto durante o expediente quanto em casa ou em outras atividades do dia a dia. Ramalho et. al. (2008), assevera que no contexto do telemarketing ou call center, existe a figura do psicólogo para

atendimentos de ‘urgência’ aos atendentes, entretanto, se mantém ausente. É dito por um dos sujeitos pesquisados:

Então você não tem aquele suporte psicológico na hora que a gente pede muito isso, a gente precisa dessa atenção mas não, não tem essa atenção. Você sai do atendimento, vai pra casa e você tá com aquela denúncia o tempo todo [...] pra suporte psicológico ainda tá muito longe, entendeu? Essa sala tem que colocar mais cor nela, colocar um tapete, um travesseiro, a gente tem que se sentir à vontade (Maria).

É dado nesse exemplo sugestões, inclusive acerca do espaço físico no qual é realizado o suporte psicológico. O intuito, nesse caso, é de tornar o ambiente mais humanizado e aconchegante o quanto for possível.

De acordo com Ramalho et. al. (2008), nos serviços que envolvem atendimento telefônico, certas atividades são realizadas aparentemente para amenizar o sofrimento de seus funcionários, de modo que a lógica do “amenizar o sofrimento” não se constitui enquanto um fim, mas enquanto um meio para possibilitar a verdadeira intenção: diminuir prejuízos na saúde dos atendentes para que produzam mais e garantam mais lucros atendendo aos engendramentos do capitalismo.

Segundo esses autores: “sala de descompressão, apoio ‘psicoterápico’ emergencial, ginástica laboral, ‘animação cultural’ gincanas e festas durante o expediente” (RAMALHO et. al. 2008, p.36) são recursos utilizados, mas que não são eficazes porque não abrem espaço para repensar as relações de poder presentes, e tampouco a lógica ou organização do trabalho são pensadas e discutidas.

Outra sugestão dada por um atendente é a de que o suporte psicológico seja mais estruturado. Tem-se o vislumbre do grupo com objetivo de discutir temáticas do próprio serviço utilizando-se técnicas de grupo para o seu desenvolvimento.

Seria uma coisa mais estruturada [...] Sim, coisas que pudessem trazer a temática em si. Mas eu veria técnicas de grupo, afinal a gente é um grupo. Técnicas de grupo, alguma coisa que trouxesse a temática violência, não sei!, e em grupo. Alguma dinâmica, alguma coisa assim mais estruturado mesmo (Teresa).

O suporte psicológico demonstra ter pontos positivos e fragilidades. Mudanças são pensadas pelos sujeitos pesquisados a fim de fortalecê-lo para que funcione cada vez melhor alcançando seus objetivos. Afinal de contas os teleatendentes formam a base operacional do serviço, são aqueles que recebem as denúncias, ou seja, os que abrem as portas para a comunicação entre a sociedade civil e o poder público.

Sendo atores importantes no processo de denúncia dos abusos sexuais contra crianças e adolescentes, e de forma mais ampla, da própria violência contra esses sujeitos, os teleatendentes, monitores e escuta especializada mostram necessidade de serem assistidos de forma diferenciada e eficiente.

Cabe a ressalva de que além de mudanças no suporte psicológico e outras atividades que objetivam reduzir as tensões produzidas durante o expediente trabalhista, é necessário também repensar a lógica do próprio trabalho e das relações de poder/hierarquias existentes cessando a reprodução da lógica naturalizada do “sempre foi assim”.

Percebe-se que o serviço Disque 100 mostra-se impactante na vida de seus trabalhadores de modo que repercussões, tanto positivas quanto negativas, são apreendidas a partir de suas falas. Prova disso é que é recorrente o uso de argumentos com os termos “antes” (do DDN-100) e “depois” (do DDN-100) como pode ser exemplificado na fala de Cristina “antes de eu entrar aqui eu era, não sei, mais feliz [...] depois que eu vim trabalhar aqui [...] me tornei um ser humano mais amargo”. Exemplos como este, de “antes e depois” são recorrentes ao designar mudanças que o serviço lhes provocou, e é sabendo destas reverberações, que Ribeiro (2004) argumenta sobre a imprescindível necessidade do “cuidado com o cuidador” (RIBEIRO, 2004, p.80), o que implica que cuidar dos profissionais psicossociais é uma necessidade e deve ser encarada como prioridade pelas instituições.

2.4 O que fica para a vida do trabalhador para além dos limites físicos do Disque 100: os sentidos construídos

É possível apreender a partir da fala dos trabalhadores do Disque Denúncia Nacional, o Disque 100, que este funciona como uma espécie de

divisor de águas em suas vidas (demonstram a existência de um “antes” e um “depois”), proporcionando diversas formas de aprendizado, ou servindo como fonte de sofrimento. Algo como entrar em contato com duras realidades que trazem como consequência a tristeza, a desilusão e a dissolução de fantasias de que o mundo é bom e justo, ou transformar-se em um ser humano mais humanizado.

Aqui serão apresentadas as diversas formas que os trabalhadores pesquisados concebem o disque 100 como constituintes de suas subjetividades, bem como as consequências do contato constante e prolongado com denúncias que demarcam extrema violência contra o ser humano e a vida. Desta forma, os sentidos construídos por eles expressam relações com uso de codinomes necessários ao labor no DDN-100; com reconhecimento de abusos sexuais sofridos na infância; o lidar com frustrações diárias na rotina de teleatendente, monitores, e escuta especializada; a dura descoberta de que “o mundo não é cor-de-rosa”; a vivência de relações de poder e submetimento no Disque 100, bem como o assumir-se como um ser humano limitado; a cessação, por parte do atendente, da violência intrafamiliar; o momento em que o suportável se torna insuportável; a melhora nas relações interpessoais; o alívio de conhecer desgraças maiores do que as da própria vida.

Álvaro: “A gente tem um codinome aqui dentro”.

Álvaro assevera sobre a necessidade do uso de um falso nome no desenvolvimento das atividades no tele-atendimento. Relata que a inexperiência profissional, e a imaturidade em lidar com questões do trabalho causavam a lembrança das denúncias também quando estava em casa. São suas palavras:

Principalmente no começo, que tinha muito disso de, a gente dormia com as denúncias e isso foi trabalhado, que a partir do momento que a gente tem um pseudônimo aqui dentro, quando a gente sai, a gente deixa o nosso atendente aqui dentro. Então, foi fundamental pra mim trabalhar essa divisão pra não levar essas questões assim pra minha vida pessoal.

A estratégia criada por Álvaro, no lidar com os sofrimentos advindos do recebimento de denúncias expressivas da violência brasileira, foi de acreditar realmente que o mesmo corpo pode abrigar dois sujeitos diferentes: quando da entrada na instituição e quando da saída dela. Na fantasia de Álvaro a mudança do nome utilizado trás como consequência uma troca de subjetividade, de modo que a dele própria (antes de entrar no disque 100) permanece resguardada e intacta. Essa assertiva se torna ainda mais sólida com a finalização da argumentação de Álvaro, ao dizer que foi fundamental estabelecer tal divisão para que os sofrimentos vividos não o afetassem subjetivamente. Transmite ainda a ideia de que existe um labor, uma habilidade ou competência adquirida no estabelecimento dessa suposta divisão.

Ana: “Eu nem sabia que tinha sido abusada”

Trabalhar no Disque 100 é, para Ana, sinônimo de conhecimentos diversos que se iniciam pela teoria acerca de violência sexual (via capacitação do serviço) e tem como ponto de chegada o reconhecimento dela em sua vida pessoal, ou seja, do abuso sexual sofrido em sua infância. Ela afirma:

É como eu te falei dessa situação de violência na infância que eu sofri, nem sabia que eu tinha sido abusada [...] hoje eu relaciono o trabalho que eu realizo aqui com que é um aprendizado pra minha vida e que trabalhando aqui, eu conheci muitos direitos não só relacionados à criança e ao adolescente, [...] a gente tá aqui, a gente aprende mais alguma coisa e lida com situações difíceis, que eu penso assim que muitas pessoas não aguentariam esse atendimento que tem aqui.

Ana admite que somente ao trabalhar no Disque 100 é que foi possível saber, e reconhecer o abuso sofrido em sua infância. Conta sobre a dificuldade de trabalhar nesta instituição, do abuso sofrido, mas não assume lugar de vítima, ao contrário disso, ressalta o quanto de aprendizado é possível adquirir a respeito de legislação sobre crianças, adolescentes e outros. Desta forma o Disque 100 funciona como marca constitutiva da subjetividade de Ana.

Bento: “Foi aqui que eu descobri que o mundo não é cor-de-rosa”.

A fantasia de Bento acerca das pessoas e do mundo era a melhor possível. Nasceu e se constituiu em família nuclear contando com as condições favoráveis ao seu desenvolvimento. Fala com orgulho sobre a harmonia e organização de sua família, e em contraposição, demarca a importância, ou o impacto que o Disque 100 teve em sua vida:

Foi aqui que eu descobri que o mundo não é cor-de-rosa, que as coisas são bem piores do que a gente imagina, que eu aprendi a valorizar muito as coisas, aprendi a valorizar coisas simples, [...] o meu referencial de história, é uma história muito boa, entendeu? Criado com pai e mãe, periquito, papagaio, carinho, afeto, cuidado, cara, uma história muito linda, enquanto, assim, centenas de crianças que a gente escuta que não tem nada na vida.

Novamente o Disque 100 se torna um divisor de águas. Com o ingresso nesta instituição, a fantasia de um mundo colorido e feliz é desconstruída. Se deparar com uma realidade tão violenta quanto a que comparece a cada atendimento realizado torna-se motivo de construção de uma visão cada vez mais realista e com menos cores, aproveitando a analogia utilizada por Bento. O sofrimento comparece também ao estabelecer a inevitável comparação de sua história infantil e adolescente, permeadas por cuidados e emoções favoráveis, com as histórias de milhares de crianças brasileiras que levam marcadas em suas subjetividades as inúmeras e prolongadas violências sofridas.

Teresa: “tá sendo muito engrandecedor pra mim de receber ordens de uma chefia”

Nas falas de Teresa aparecem elementos como: relações de poder e submissão, descoberta e aceitação das próprias limitações ao viver a rotina de quem recebe denúncias. Ela começa sua argumentação dizendo sobre, pela primeira vez, ser subordinada a alguém e receber ordens

Eu nunca tive chefe, nesses seis anos eu não tenho chefe, tem os pais dos meus pacientes que são quem me pagam, mas é eu e ele né?! Então assim, pra mim tá sendo um desafio, tá sendo muito engrandecedor pra

mim, de receber ordens de uma chefia, de ta gerenciando uma equipe que são os tele né, porque a cada dia é um novo desafio nesse serviço né.

Ela explica que durante seu percurso profissional, em seis anos, trabalhou como autônoma e, portanto, nunca teve chefe. Somente no disque 100 essa relação hierárquica se materializou. Estar subordinada a uma lei, ou seja, a alguém dotado de poder, deixa Teresa confortável, principalmente porque ela, concomitantemente, reproduz a mesma relação de poder com sua equipe. É como se seguisse a lógica: se exercem poder sobre mim, também posso exercer poder sobre outrem, ocupando o cargo diferenciado, o de monitora, que tem como uma de suas funções a correção de ligações recebidas por tele atendentes.

Também em Teresa existe um antes e depois do trabalho no Disque 100. Sobre esse aspecto ela pontua

Eu tenho plena consciência disso de que na vida, que antigamente eu era muito afobada, tipo assim “eu tenho que dar conta de tudo, eu tenho que dar conta de tudo tem que dar, tem que dar” aí chega um momento na sua vida, depois, com a experiência mesmo e você vai amadurecendo e você vê que você não vai dar conta de tudo né, mas você tem que dar o seu melhor [...] então aqui no serviço não tem como a gente da esse fim, não tem como cessar a violência a gente tem plena consciência disso a gente não vai dar conta de cessar da demanda do usuário mesmo

Ela revela que antes de começar a trabalhar no disque 100, e mesmo em seu começo enquanto ainda não tinha experiência suficiente, se martirizava por não ter poder de resolver a situação do usuário do serviço, ou seja, cessar a violência sofrida por ele, e somente com o tempo e a competência adquirida, esse sofrimento foi reduzido. Com essa fala, ela ressalta por um lado as principais funções do DDN-100, de receber, encaminhar e monitorar as denúncias e por outro lado aponta para as limitações tanto dela quanto do serviço em não terem poder necessário para tirar o sofrimento do usuário. Fato que não serve como justificativa para não fazer o melhor no atendimento prestado.

Bruna: “uma pessoa melhor, uma mãe melhor, uma mãe muito mais amorosa”.

Mudanças de atitude marcaram a história de Bruna no Disque 100. Para se adequar ao serviço teve que adotar atitude congruente ao que propunha ao trabalhar. Se diante do usuário ela agia visando a elaboração da denúncia com fins de cessar a violência sofrida pela vítima, em casa ela deveria agir de forma parecida: substituindo os comportamentos agressivos com seu filho por diálogo. São palavras de Bruna

É, volta e meia eu dava uma chinelada porque ele me tirava do sério, até hoje me tira, mas eu sei lidar com ele sem eu precisar dar uma chinelada sabe? E eu acho que é essa a influência que eu tenho, porque a partir do momento que eu preciso orientar a pessoa que ta do outro lado da linha eu me vejo como referência, eu me vejo como exemplo, como que você vai dar exemplo pra uma pessoa se você não é um exemplo? E eu vejo isso, além de eu me tornar uma pessoa melhor, uma mãe melhor, uma mãe muito mais amorosa.

O Disque 100 funcionou como espaço para que Bruna refletisse sobre a forma que estava exercitando a maternidade, marcos que trouxe repercussão na educação de seu filho e, por conseguinte, nas relações familiares de forma geral. Relata que se percebe, com as lições aprendidas, como uma mãe melhor, mais carinhosa e menos agressiva. Transmite a idéia de que é necessário existir coerência entre os valores internalizados e as formas de agir, ou seja, se ela se propõe a ser um exemplo de quem luta pelo fim da violência, ela mesma não pode agir violentamente. Pode-se dizer, portanto, que trabalhar no Disque 100 contribuiu para Bruna construir relações interpessoais, incluindo as familiares, mais saudáveis para ela.

Maria: “Me ajudou muito assim, valeu a pena, mas to no meu limite”

O relato da vivência de sentimentos opostos é marcante na fala de Maria. Nota-se que ela transita sobre os lados bom e ruim de ser tele atendente do Disque 100, dando indícios de que é alguém que tenta lidar com o insuportável e sofrido, adjetivos que qualificam sua atividade no disque 100 depois de mais de três anos de atendimento. Ela desabafa

Me ajudou muito assim, valeu a pena, mas to no meu limite, eu não preciso mais disso daqui [...] Quando sair daqui pretendo fazer coisa diferente, não sei se ligada a esse mesmo tema, fugir ou retomar a essa decisão de crianças e adolescentes [...] Não sei se eu daria conta, ou então procuraria um outro meio de trabalho mas me ajudou muito mesmo, um crescimento assim [...] foi muito bom assim. Mas não digo que a cada dia eu aprendo, não, eu acho que eu cheguei no limite.

Sua vivência no Disque 100 tornou-se demasiadamente perturbadora a ponto de não querer que suas próximas experiências profissionais tenham relação com temas afins a crianças e adolescentes. Sua fala parece cristalizada, automática, ou seja, assevera sobre o quão importante é trabalhar no DDM-100, mas em seguida repete que “chegou ao seu limite”. Dito de outra forma, Maria sugere já aprendeu tudo o que existia para aprender sobre seu cargo, já repeliu esses aprendizados até a exaustão e que o resultado desse processo é o sofrimento psíquico. Ribeiro (2004, p.66) revela que ‘indisposição e desmotivação [...] cansaço, desânimo, desesperança e desilusão [...] dores e indisposições corporais” são sentimentos presentes no trabalhador psicossocial.

Clara: “Eu levo do 100 muitas lições de carinho, respeito com as crianças”

A melhora nas relações interpessoais e a mudança na forma como concebe a criança e o universo infantil são evidentes na fala de Clara, asseverando ainda serem essas as heranças do Disque 100 em sua vida. Ela expõe:

eu levo do 100 muitas lições de carinho, respeito com as crianças mesmo. É tão natural um adulto desrespeitar uma criança. Tão natural mesmo. Eu acho que ver a criança como sujeito, olhar para aquele criança, eu levo a criança, um ser humano que está desenvolvendo e que daqui a pouco vai ser como você é hoje né!? Acho que levo muito isso: respeito, acolhimento, trabalhar com frustração, tudo isso!

Pode ser apreendido na fala de Clara os resquícios da internalização de uma cultura adultocêntrica, ou seja, do uso/abuso do poder do adulto sobre

a criança, concebida social, naturalizada (tanto que usa o termo natural por duas vezes) e legitimadamente como inferior. Essa cultura reproduz/produz engendramentos que concebem a criança como um adulto pequeno ou em miniatura e, que sendo assim, ela pode ser tratada sem os cuidados dispensados a alguém que se encontra em estágio de desenvolvimento diferente do adulto.

Clara, por outro lado, mostra concepção concordante com o que está posto pela psicologia sócio-histórica acerca da criança, ou seja, de um ser humano em fase de desenvolvimento específica; um sujeito ativo na construção de si mesmo e do mundo, que pensa, age em função de transformar a si mesmo e a natureza. Cabe a ressalva de que pertencendo provisoriamente a esse estágio de desenvolvimento a criança necessita de cuidados especiais, os mesmos que Clara mostra levar do Disque 100 como lições: acolhimento, carinho e respeito.

Cristina: “eu acho que eu me tornei um ser humano mais amargo assim com a vida em si”

A fala de Cristina, apesar de sua complexidade, transparece a seguinte lógica: trabalhar no Disque 100, principalmente como tele atendente, ou seja, atendendo denúncias que materializam situações extremamente violentas lhe trás alívio por saber que existem histórias piores e mais sofridas que as suas.

estou com saudade de atender diretamente o telefone. Estou com saudades até para [...] a minha vida. Porque ao mesmo tempo que assusta, você recebe um balde de água fria assim [...] olha aquele problema daquela pessoa, é muito mais complicado que o meu

É como se a história de vida de Cristina estivesse o tempo todo pronta para comparações com as dos usuários do disque denúncia, servindo à função de sempre concluir que seus problemas são menores que os deles. Tal mecanismo parece reduzir o sofrimento de ela reconhecer em si e para si as questões que lhe trazem implicações subjetivas. Ficar no nível da comparação entre as histórias, as suas com as de quem atendia pelo telefone, mostra ser um atalho para reduzir seu sofrimento uma vez que ela permanece na

aparência de sua tristeza e não faz aprofundamentos, atitude que a impossibilita de que elaborações sejam feitas.

Trabalhando há mais tempo no DDN-100, Cristina mostra um caminho de desilusão e amargura que parecem culminar em seu adoecimento e infelicidade, apesar do termo “adoecer” não comparecer em sua fala. O que ela usa como sinônimo disso é: “Você não consegue manter uma vivacidade, um ânimo assim desde o momento que entra aqui”. O pronome “você”, utilizado por ela não parece ser a toa. Infere-se: eu que trabalho aqui já adoeci e até você se começar a trabalhar aqui perderá sua vivacidade. Ela reconhece:

Uma coisa que eu sei é que depois que eu vim trabalhar aqui, eu acho que eu me tornei um ser humano mais amargo assim com a vida em si, mas um ser humano um pouco mais entristecido com as coisas, com a vida em geral. Mas não com minha história de vida pregressa até chegar no 100 assim [...] É..nem sei porque (..) se é o Disque 100 mesmo ou se sou eu.

Cristina revela sua amargura e tristeza frente à vida argumentando que antes de entrar no Disque 100 essas emoções não faziam parte do seu cotidiano, o que ela chama de vida pregressa. Em seguida, volta atrás em sua fala questionando-a, e termina por ficar em dúvida se a amargura e tristeza já compareciam com tanta frequência antes do DDN-100. Prossegue novamente e assevera:

Mas é porque eu acho que antes de eu entrar aqui eu era, não sei, mais feliz. Acho que não é consciente assim, acho que é um processo meio inconsciente assim. De escutar muita coisa, de ouvir, de não colocar para fora, de não; não poder falar sobre isso, de não ter uma válvula de escape. De uma forma não consciente, mas inconsciente esse processo de me tornar mais amarga

Ao articular sobre processos “inconscientes” (palavra usada por ela), Cristina revela que o movimento de se tornar uma pessoa amarga e triste foi algo fugiu a seu controle, ou seja, que aconteceu não por sua vontade ou motivações “conscientes” (termo também usado por ela). Ouvir continuamente relatos de violência durante os anos de trabalho no Disque 100, fez emergir, subjetivamente, esses sentimentos que não por acaso refletem a forma como

Cristina encara seu trabalho, suas relações interpessoais, dito de outra forma, suas objetivações. Cristina argumenta, sobretudo, sobre a necessidade de falar sobre as emoções sentidas e ter como articulá-las; de entrar em contato com as histórias vividas, com as tristezas e alegrias, e de ter oportunidade de ao recontá-las, lhes dar novas versões.

Cristina acrescenta nos elementos e torna ainda mais complexas as suas emoções e volições. Ela argumenta que muitas situações contribuíram para que se sentisse “estranha”, termo que ela própria utiliza ao fazer auto-referência, como stresse por finalizar a graduação e estágio em hospital psiquiátrico, atividades concomitantes ao ingresso no DDN-100. Ao ser perguntada sobre uma lição de vida aprendida nesta instituição, ela permanece em silêncio e responde em seguida

A minha lição de vida. É engraçado porque acabei de reclamar da vida que está ruim, que ela esta sem sentido; mas é que vai sempre ter alguém, assim, pior, é colocar o *meu* problema maior que o meu [...] vou para a escuta num caso muito complicado, aí é muito ruim porque me sinto melhor. [...] Então acho que é isso, sempre tem alguém com uma questão mais difícil de enfrentar do que a sua (grifo do pesquisador).

Novamente Cristina retoma sua explicação inicial e desta vez comete um “equivoco” de linguagem, “problema dele” por “meu problema”, acenando novamente para o fato de que é sempre ela que está em questão. Ao se expressar desta maneira, ela deixa escapar através da fala, que mesmo usando codinome ao adentrar as dependências do DDN-100, quem está em atendimento é o próprio sujeito. Cristina revela ainda, querendo ou não, sobre o prazer que sente ao escutar histórias mais sofridas que a sua, ao asseverar que se sente melhor quanto atende uma ligação difícil, ou que envolve casos mais violentos ou específicos da escuta especializada (atendimento ao agressor sexual, a própria vítima ou ligações recorrentes).

Elizabeth: “as vezes eu me sinto como se tivesse uma vida fictícia”

A fala de Elizabeth acerca do trabalho no Disque 100 transita entre a fantasia de ter uma vida fictícia ou ter dupla personalidade e o reconhecimento dela mesma como um ser limitado e impotente. Ela assevera

Porque as vezes eu me sinto como se tivesse uma vida fictícia. Porque aqui eu sei no que posso ajudar em prol da criança, posso orientar o usuário e na minha casa, na minha família e na minha rua mesmo, eu não posso. Então assim..eu penso em sair do Disque por isso, por me sentir uma pessoa com a personalidade dupla

Pode ser apreendido na fala de Elizabeth, assim como na de outros sujeitos pesquisados, novamente uma forma de dicotomia ou separação entre uma vida fora do Disque 100 e outra dentro da instituição. Ela acredita que trabalhando no DDN-100 ela tem recursos e instrumentos necessários ao trabalho em prol da garantia de direitos das crianças e adolescentes, ao passo que em outros espaços de socialização, como a rua e a família, o mesmo não pode ser feito, apesar de que ela mesma relata que distribui cartilhas educativas para as crianças dizendo para elas: “dá isso daqui para seu pai, sua mãe [...] lerem”. É aqui o ponto nevrálgico em que entra o tema “limite” no pensamento/fala de Cristina, pois se enxerga limitada ao não poder exercer fora do Disque 100 a mesma função nele desenvolve.

Existe um imaginário de que somente ao elaborar uma denúncia que Cristina faz algo pela área da infância e juventude. Formular uma denuncia para ela possui estreitas relações com empoderamento, ou seja, poder de responsabilizar alguém pelo delito cometido, aspectos que apontam para ligações com sua própria historia de vida posto que também sofreu abuso sexual quando criança.

CAPÍTULO 3 – AS FALAS DOS SUJEITOS PESQUISADOS SOBRE O RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS DE ABUSO SEXUAL CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES: AS EMOÇÕES RELATADAS

Ouvir relatos de abusos sexuais contra crianças e adolescentes quando do atendimento aos usuários do Disque 100 é, sem dúvida, uma experiência marcante e que constitui subjetivamente aqueles que desempenham esta função. É uma experiência que prega, cola, subjetivamente no sujeito. Prova disso é que vários dos sujeitos pesquisados passaram ou passam por momentos em que se lembram em outros contextos (familiares, acadêmicos, de grupos de amigos) das denúncias recebidas.

Desta forma este capítulo de dissertação pretende identificar e discutir quais os sentimentos (e como são relatados), comparecem na fala dos sujeitos acerca do abuso sexual contra crianças e adolescentes. Dito de outra forma, o impacto subjetivo provocado nestes atendentes, a começar pela discussão do atendimento a ligações de abusadores sexuais (ou que fingem ser) entendendo que esses usuários também são constitutivos do serviço, também expressam a temática do abuso sexual (mesmo por relatos de histórias fictícias) e que também mobilizam sentimentos em quem os atende.

Nas discussões acerca de autores de violência sexual contra crianças e adolescentes é possível identificar, a partir da fala dos sujeitos pesquisados (por exemplo: Bento, Maria e Cristina), a emergência de inúmeros significados, quase sempre pejorativos (SANDERSON, 2005). Significados que tem raízes na moralidade, em falhas de caráter, na anormalidade, na espiritualidade, nas acepções que se valem da psiquiatria²⁸ como forma de elucidação, de forma

²⁸ Na abordagem psiquiátrica o abuso sexual contra a criança e o adolescente se dá pela existência do pedófilo, categorizado tanto pela Classificação Internacional de Doenças (CID-10) quanto pelo *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (DSM-IV). Na CID-10, a pedofilia está classificada no grupo dos Transtornos da Preferência Sexual (código F.65), acompanhada de outras parafilias como: fetichismo, travestismo fetichista, exibicionismo, voyeurismo, sadomasoquismo, transtornos múltiplos da preferência sexual, outros transtornos da preferência sexual (bolinação necrofilia) e transtorno da preferência sexual, não especificado. Nessa classificação a pedofilia (código F65.4) é designada como “Preferência sexual por crianças, quer se trate de meninos, meninas ou de crianças de um ou do outro sexo, geralmente pré-púberes ou no início da puberdade” (CID10, 2009, p.359). Já o DSM IV descreve o transtorno e elenca o critérios diagnósticos: “A: Ao longo de um período mínimo de 6 meses, fantasias sexualmente excitantes recorrentes e intensas, impulsos sexuais ou comportamentos envolvendo atividade sexual com uma (ou mais de uma) criança pré-púbere (geralmente com 13 anos ou menos). B: As fantasias, impulsos sexuais ou comportamentos causam sofrimento clinicamente significativo ou prejuízo no funcionamento social ou ocupacional ou em outras áreas importantes da vida do indivíduo. C: O indivíduo tem no mínimo 16 anos e é pelo menos 5 anos mais velho que a criança ou crianças no Critério A.

que abordar essa temática mostra ser algo complexo, como se fosse tabu ou assunto proibido, e quando é posta em questão torna-se veículo, por parte das pessoas, da expressão de revolta e de outros sentimentos hostis direcionados a aquele que assume a imagem do algoz e do “homem mal” em contraposição a figura da vítima como boa, indefesa (CARVALHO e SOUSA, 2007/2010) ou “associada à inocência, ingenuidade, pureza, sensibilidade, desproteção”, (FELIPE, 2006, p.204-205). Adjetivar de forma negativa o autor de violência sexual contra crianças e adolescentes parece trazer algum alívio pois estabelece uma “barreira” entre o sujeito que tem notícias da violência e o autor de violência sexual podendo, a partir desse mecanismo, se distanciar dele.

A fala dos sujeitos pesquisados materializa algumas imagens construídas acerca do abusador sexual de crianças e adolescentes, como foi dito, trazendo sempre adjetivação negativa de modo que a imagem do monstro é recorrente (RIBEIRO, 2004, SANDERSON, 2005; AMENDOLA, 2009). Bento, assumindo não compreender este fenômeno assevera que quando começou a trabalhar no Disque 100 a imagem formada acerca do pedófilo era realmente essa: a do monstro. Relata, todavia, que ao longo do tempo e, com sua formação profissional houveram modificações. É dito:

Ah, pra mim é muito difícil. Sinceramente eu não compreendo. Ao entrar aqui, como a grande maioria das pessoas, eu tinha a visão do abusador como um monstro né? É um monstro mesmo! Ao entrar aqui, ao passar o tempo da minha formação também, eu passei a ver também como um doente, uma pessoa que tem a doença, como se diz assim, tem uma parafilia ou algo assim e que pode ou não fazer com que isso se externalize (Bento) (grifo do pesquisador)

Percebe-se que nessa concepção há um trânsito da imagem do autor de abuso sexual contra crianças e adolescentes de monstro para o doente em decorrência do processo formativo nas ciências humanas e sociais. Uma nuance percebida por essa fala é a de que além de ser concebida como

(Nota para a codificação: Não incluir um indivíduo no final da adolescência envolvido em um relacionamento sexual contínuo com uma criança com 12 ou 13 anos de idade)” (DSM-IV, 2000, p.543-544)

doença, ela não é uma doença com as particularidades próprias que todas têm, mas é tratada como “a” doença.

Segundo, Landini (2006) é inegável a visibilidade que a violência sexual contra crianças e adolescentes adquiriu nos diversos recursos midiáticos como jornais, revistas e televisão. As crianças vítimas de abuso sexual eram adjetivadas no começo do século XX como: “vítima de seus instintos perversos”, ‘pequena’, ‘infeliz menina’, ‘desgraçadinha’”, Landini (2006, p. 230). Fenômeno semelhante acontecia com os pedófilos, para os quais termos como “monstro” eram de uso corriqueiro pela mídia.

Adjetivos como “tarado, besta, animalesco, maníaco, psicopata, adulto desequilibrado” (BRASIL, 2006, p. 20) usados para caracterizar autores de violência sexual contra crianças e adolescentes também compõem na fala dos sujeitos pesquisados compondo assim rótulos entendidos como estabelecidos e cristalizados, são eles: monstro, perverso, psicopata, psicótico, doente, cachorro, animal, sem vergonha, tarado safado. Landini (2006), argumenta acerca do jornal o “Estado de S. Paulo” que as notas veiculadas sobre o incesto eram sempre permeadas de sentimentos negativos como revolta e asco.

Declara ainda que na década de 1990, as notícias sobre as violências relacionadas à sexualidade infanto-juvenil transformavam-se em verdadeiros escândalos principalmente quando se falava sobre o abusador, tido como maníaco sexual, ou psicopata. A fala de Cristina ilustra como ainda restam resquícios das formas pejorativas de adjetivar o autor de abuso sexual:

É, como abusador e ponto. Abusador safado, cachorro, sem vergonha, que deve morrer, [...] é o que todo mundo fala assim. Aqui é a visão que tem e pronto (Cristina).

Nesse sentido as apelações para a moralidade são visíveis. O autor de violência sexual é significado sempre negativamente – como argumentam Sanderson, 2005; Brasil, 2006; Landini, 2006; Amendola, 2009 – tratados por despudorados, por exemplo; como alguém que está fora dos padrões da moral e dos costumes sociais; que mostra em seu caráter falta de vergonha ao se comportar de determinadas maneiras, e que tendo defeito no caráter a solução

é o não convívio social como conseqüência de sua morte merecida. Da mesma forma, também comparece a imagem do perverso encarnado no autor de abuso sexual, aquele que sente, ao testar o outro como uma atividade prazerosa. Exemplo disso é presente na fala de Elizabeth: “Porque tem o perverso que parece que o prazer dele é tirar você do sério, aí depois que eles ficam mais satisfeitos”.

Outra concepção se fundamenta no argumento de que a prática da violência sexual ocorre de forma consciente, como resultado e exercício da própria liberdade, de modo que o abuso sexual contra crianças e adolescentes é visto como atividade cruel:

E eu acredito, eu tenho pra mim que é um pouco uma questão de crueldade, porque se existe o padrão homem e mulher, [os] que abusam de uma criança, só tem o perfil de crueldade, porque sabe que está praticando uma violência (Ana).

Ana revela a existência de um padrão para esses relacionamentos: o homem para a mulher e vice-versa, que obviamente não inclui uniões homoafetivas ou de adultos com crianças como aconteciam entre os gregos na Grécia Antiga (ESBER, 2008). Se as uniões homem/mulher são padronizadas – idéia presente na fala de Ana – logo, as uniões de adultos com crianças em atividades sexuais são encaradas como anormais e palco para o exercício de crueldade motivada conscientemente e operada em função da liberdade do sujeito.

Quando a discussão é sobre o significado construído pelos sujeitos acerca da gênese do abusador sexual, ou os motivos que levam um abusador a se constituir enquanto tal, os argumentos também são diversos desde os que se centram no indivíduo até os que defendem causas culturais (SANDERSON, 2005; ESBER, 2009). É apreendido a partir das falas que os argumentos envolvem apenas um desses fatores como determinantes do abuso, como se esse fenômeno fosse uni-causal; mecanismo que o simplifica e que o distancia da complexidade que o tema envolve.

São atribuídas motivações individuais para os abusos sexuais contra crianças e adolescentes e alegações também são feitas de que o autor do

abuso é portador de distúrbios psíquicos, psicopatia ou doença, idéias que Esber (2009) contrapõe ao pontuar que a abuso se insere nas relações interpessoais que se constroem na dialética: indivíduo e sociedade. Vigotski (1929/2000, p. 24) assevera que o que é vivido externamente, nas relações sociais são transformadas em funções psicológicas superiores, em suas palavras: “qualquer função psicológica superior foi externa – significa que ela foi social antes de se tornar função, ela foi relação social entre duas pessoas”.

Acerca dos autores de abusos sexuais cabe ressaltar que essas três “causas” (distúrbios, psicopatia e doença) são tratadas como sinônimos entre alguns sujeitos pesquisados. São apresentadas as argumentações que defendem: a) fatores individuais; b) fatores culturais e psicológicos:

a) Fatores individuais:

Bento revela que a gênese do abusador sexual está assentada em causa individual e, apresenta argumentação mentalista criticada por Esber (2009), ou seja, na qual os motivadores são distúrbios de personalidade concebidos como análogos a uma psicopatia.

Um distúrbio de personalidade é melhor né, mas é como se fosse um distúrbio de personalidade mesmo. Pra mim tá mais para o lado da doença mesmo, de uma psicopatia ou algo assim. Tô falando que essa é a questão do abusador mesmo, do abusador sexual (Bento).

Antes de Esber (2009), Sanderson (2005) discutiu que doenças mentais são encontradas em apenas pequena parcela dos perpetradores de abuso sexual contra crianças e adolescentes. Pechorro; Polares e Vieira (2008) compartilham dessa argumentação asseverando que esses sujeitos em grande parte não são psicóticos, mas, sim, apresentam perturbações do humor, de ansiedade e abuso de álcool.

Eu percebo como uma pessoa doente né!? Uma personalidade totalmente desviada, doentia, mas eu não vejo como uma pessoa que quer ajuda que precisa de ajuda (Clara).

Clara tem posição semelhante a de Bento, ao asseverar que o abusador sexual tem personalidade desviada, e que sendo assim pode ser considerado doente.

Maria estabelece categorizações acerca do abusador sexual:

Maria: Então pra mim o abusador ou ele é doente, to dizendo doente aquele que a gente fala que toma remédio controlado não, doente por sexo, doente pela aquela condição sexual que não pode ver uma criança, um adolescente.

Pesquisador: É como se fosse um transtorno psicológico?

Maria: É, é como se ele tivesse na cabeça que é normal ter relação sexual com uma criança porque ele tem que ter aquele prazer, pra sentir o prazer.

Este último trecho de entrevista revela uma nuance complementar à aqueles que atribuem doença como motivação dos abusos sexuais. É dito no diálogo que trata-se de um sujeito doente por sexo, ou seja, alguém que acredita que tais relações são licitas e que sendo assim vive esta forma de constituição e manifestação da sexualidade de forma natural.

Outra concepção é a que se fundamenta em uma aproximação do homem à constituição animal, ou como portador de uma “sexualidade animalesca”, ou seja, homens que não tem controle sobre si mesmo bem como de suas pulsões, abordagem que Felipe (2006, p. 221), não defende. É dito: “Teresa: É falta de controle dos instintos sexuais, acho que o que me vem na mente agora é isso”.

Sanderson (2005) contrapôs essa linha de raciocínio ao argumentar que os homens são plenamente capazes de controlar seus impulsos sexuais, caso contrário todos os homens agiriam sexualmente por impulsos. Ademais, a assertiva de que o homem não consegue controlar os próprios impulsos constitui-se em argumento perigoso, minado, pois exime os homens da responsabilidade de seus atos cometidos: se não consegue controlar os próprios impulsos sexuais, logo, medidas profiláticas acerca do abuso sexual contra crianças e adolescentes seriam inúteis.

b) Fatores culturais e psicológicos:

Fatores culturais e psicológicos também compõem na fala dos entrevistados como motivação de abusos sexuais contra crianças e

adolescentes, principalmente com a justificativa de que historicamente se entende como normais os relacionamentos sexuais entre crianças/adolescentes em determinadas culturas.

Essa é uma questão interessante. Existe N fatores. Existe a questão cultural que para algumas pessoas é normal o adulto manter relações sexuais com uma criança, que vem da cultura. Tem uma questão das parafilias, das doenças sexuais mesmo, os distúrbios sexuais, que entra aí o abusador e o pedófilo (Ana).

Elizabeth expõe o fator cultural como motivador de abusos sexuais contra crianças e adolescentes e acrescenta uma dimensão espiritual que poderia impedir que essas violências acontecessem.

Então (suspiro) acho que tem um contexto. Tem a ver com a cultura, família e também embora possa parecer nada a ver, tem a ver com a parte espiritual. [...] Na parte espiritual acho que é a mesma coisa, se você tem uma crença que acredita e segue de coração e de forma respeitosa, você não vai conseguir fazer algo com ser humano ou com uma criança. Porque conseguiu, igual assim, eu acredito que na minha família a gente diz “o que a gente planta, a gente colhe (Elizabeth).

A explicação de cunho religioso (espiritual) trazido nessa fala aparece como uma forma de filosofia de vida. Infere-se, todavia, que o que está sendo colocado em questão por Elizabeth são os valores transmitidos pela instituição família no processo educacional/formador de seus membros constituintes, de forma que cometer violências contra adultos e crianças é ir contra as regras do viver em sociedade, bem como ir contra-mão de um valor entendido como sendo próprio de sua família: o de ter o coração – eternizado como símbolo do amor –, puro e incapaz de cometer malfeitos. A conseqüência de agir segundo esse valor familiar é para Elizabeth sempre positiva, uma vez que como ela mesma diz, colhe-se o que planta, ou seja: se planta-se o bem, colhe-se o bem.

Os sujeitos pesquisados também discutiram sobre as ligações recebidas pelo Disque 100 de autores de abusos sexuais contra crianças e adolescentes. Estas ligações podem ser classificadas sob duas maneiras –

ligação masturbatória e ligações de pedido de ajuda – sendo adotada uma atitude diferente para cada uma delas.

Com relação as ligações masturbatórias os usuários ligam e descrevem uma situação de abuso sexual como se não estivesse envolvido a ela e, somente ao final da ligação, depois de ter obtido o prazer desejado a partir do relato de detalhes das relações sexuais, ele se coloca como autor da violência. Nesses casos é informado ao usuário que o sigilo da ligação será rompido e que ele será encaminhado a autoridades competentes pela responsabilização dos seus atos criminosos (BRASIL, 2009). Essas informações podem ser identificadas no seguinte trecho de entrevista:

Abuso sexual. E a partir daquele momento que ele estava se identificando como abusador que o sigilo dele ia ser quebrado e que a denúncia seria registrada contra ele (Ana).

Teresa descreve um exemplo de uma segunda modalidade de ligação, o pedido de ajuda, quando o usuário do serviço é, ele próprio, o abusador sexual de crianças e adolescentes:

Tem uma outra categoria na verdade que é “eu sinto desejo pela minha filha, mas nunca abusei, as vezes eu vejo a minha filha tomando banho, já cheguei a ficar excitado. Isso é normal? O que eu faço?” aí é outro caso ele não abusou, não chegou a concretizar nenhum ato com ela “mas o senhor já chegou a manter relações sexuais com a sua filha, já tocou sua filha?” “não, nunca fiz isso! Não posso fazer isso ela é minha filha, mas eu já fiquei excitado vendo ela tomando banho ou trocando roupa, o que que eu faço?” é um pedido de socorro (Teresa).

Nesse caso, como não existe o relato por parte do usuário de que ele perpetrou o abuso sexual, o protocolo de atendimento é seguido como habitual: o sigilo da ligação é mantido, há uma sondagem sobre as expectativas que o usuário está tendo ao acessar o serviço. Além disso, é recomendado que ele procure um CAPS (Centro de Atenção Psicossocial) da cidade que reside para obter tratamento. Aqui uma contradição é desvelada e Bento a explica: a

indicação de que o sujeito busque tratamento na rede pública de saúde é feita pelos trabalhadores do Disque 100, porém é inútil, uma vez que este abusador, ou abusador em potencial buscará tratamento sem qualquer êxito continuando sozinho. Ele revela:

O nosso serviço é um serviço de proteção a criança e ao adolescente, o senhor está registrando uma denúncia contra o senhor mesmo? Não sei o que fazer com esse usuário, o máximo que eu posso fazer com ele é encaminhar para um CAPS **porque** a gente sabe que ele não vai ter suporte, na rede pública esse usuário, esse indivíduo não tem suporte algum [...] Vai ficar sozinho. Alguns falam que é para encaminhar o usuário que abusa sexualmente de alguém, mas pra onde? Ele vai ser atendido no CAPSad? Não vai. Ele não vai ser atendido em nenhum CAPS, ele não vai ter suporte algum (Bento) (grifo do pesquisador).

Bento revela que os encaminhamentos feitos aos abusadores sexuais de crianças e adolescentes não são exitosos, uma vez que o sistema público de saúde não demonstra ter estrutura para tais atendimentos. Bento utiliza a palavra “porque” em sua fala ao se referir aos encaminhamentos realizados. O “porque” recebe então a função de explicar que os encaminhamentos são feitos porque o usuário não vai ser atendido.

Ai a gente orienta e direciona para o Caps, né!? Ai também a gente sabe que o posto de saúde ainda não tem essa vigilância para atender o abusador sexual. É capaz de chegar lá e chamar a policia pra ele, convenhamos (Elizabeth).

A partir das falas de Bento e Elizabeth, percebe-se, nesse sentido, a instauração de algo que pela sua própria dinâmica não se resolve e não tem qualquer vislumbre de solução. Ou seja, o autor de violência sexual acessa o serviço, mesmo não sendo essa a finalidade do DDN-100, para contar de seu sofrimento e muitas vezes da própria iminência de violar os direitos de crianças e adolescente (mesmo sendo em número reduzido), e é encaminhado para um serviço que não o atenderá pelos próprios problemas, inúmeros, que as redes de atenção as crianças e adolescentes possuem. Há uma desconsideração

desse tipo de usuário, de modo que o que se pretende com ele é finalizar a ligação. Ele impreterivelmente irá ficar sozinho, como foi dito, e sem qualquer acompanhamento, ou seja, a atitude cristaliza-se e as condições permanecem as mesmas nesses casos.

Sobre as falhas nas redes de proteção acerca do abuso sexual contra crianças e adolescentes Habigzang, Azevedo, Koller e Machado (2006, p.385) argumentam: “os resultados desse estudo apontam para a dificuldade dos órgãos de proteção à criança e ao adolescente intervirem nos casos avaliados [...] verificou-se a falta de comunicação entre os serviços que compõem a rede”

Atender o usuário do DDN-100 classificado como abusador sexual fica sendo caracterizado como perda de tempo e inutilidade, e que sendo assim o serviço não deveria atendê-los. Fica a impressão de que os abusadores sexuais, concebidos como os “vilões da história” deveriam estar longe do serviço. Álvaro, um dos sujeitos pesquisados tem fala que é representativa deste aspecto, ele diz:

pede para que a atendente relate os detalhes para ele, para que ele sinta prazer com aquilo. Então, isso é revoltante. Isso é o mais revoltantioso, eu não gosto de atender esse tipo de ligação não. Acho que ninguém aqui gosta de atender esse tipo de ligação. Se pudesse, eu não atendia esse tipo de ligação. Porque não resulta em nada, porque a gente não consegue registrar uma denúncia, porque a pessoa não vai se auto-denunciar, a pessoa às vezes, não busca uma orientação para se tratar, é muito, muito raro. Existiu. Já existiu uma, duas, três pessoas que ligaram (Álvaro).

Não é incomum, como pôde ser percebido na fala de Álvaro, que os tele atendentes (pelo menos em sua maioria), não gostam de receber ligações desse tipo de usuário, mobilizando sentimentos de revolta, asco, nojo, possivelmente pela história de vida de cada um desses sujeitos, do que viveram e que, a saber, quais lembranças o abusador sexual provoca em cada um deles, ou em quais questões esse abusador faz resvalar ou provocar na subjetividade de quem o atende.

É dito que os autores de abuso sexual de crianças e adolescentes - pelo menos nos casos de ligações masturbatórias, ou seja, que tem por

objetivo obtenção de prazer via masturbação durante o atendimento telefônico - que não gostam de ser atendidos por tele atendentes homens. Preferem sempre falar com tele atendentes mulheres, concebidas por eles como objetos de prazer não consentido. É explicado pelos sujeitos:

Assim, eles não gostam de falar com atendentes homens. Então, quando eles são atendidos por atendentes do sexo masculino, eles desconversam e interrompem a ligação (Álvaro).

Quando o usuário é atendido por tele atendente do sexo masculino ele próprio encerra a ligação, ao passo que ao ser atendido por mulheres, ele tem liberdade para dar vazão as suas fantasias sexuais prolongando o tempo da ligação. Nota-se ainda o significado sócio historicamente construído da mulher como objeto de prazer. A fala desse sujeito dá margem a novas discussões acerca do recebimento de ligações de autores de violência sexual:

mas com uma mulher não, com uma mulher ele quer prolongando conversa, dialogando muito e as meninas ficam meio sem graça e não quer continuar e transfere a ligação pra mim né, só para interromper logo (Álvaro).

É dito que diante de ligações de abusadores sexuais, as tele atendentes transferem a ligação para algum homem da escuta especializada para que a ligação seja encerrada. Infere-se: atendimento ao abusador é uma questão de homem pra homem, ou seja, de alguém que tem poder suficiente para lidar com esse sujeito de condutas que fogem ao esperado de uma pessoa normal. Percebe-se assim que a análise de uma fala “despretensiosa” está sendo sustentada pelo preconceito.

Bento revela duas características que compõem o abuso sexual contra crianças e adolescentes do sexo feminino, que são a idade e a virgindade, como fatores que predisõem ou causam o desejo dos autores de abuso sexual. Ele argumenta:

O agressor sexual, ou a agressão física ou até mesmo a violência sexual contra o adolescente, é muito cultural isso. A menininha nova, quanto mais nova melhor. Nosso

país, é um país muito machista que ainda vive nortado por esse senso comum machista, ou seja, de que a garota quanto mais nova melhor, essas coisas que a gente ouve por aí né, que é comumente perpassado seja lá onde você for, você pode tá, a gente pode tá no meio acadêmico, que tem pessoas que reproduzem esse pensamento sim: “não, a menininha mais nova é melhor, a menininha de 16, 17 anos, de 14 anos é melhor”, falam isso mesmo com relação à violência sexual... Não sei velho, acho que essa questão de ser mais nova e de não ter tido experiência de relação sexual (Bento).

É possível notar no processo reflexivo de Bento que ele fundamenta sua argumentação em pressupostos culturais de uma sociedade machista transmitidos em diversos segmentos sociais, inclusive no meio acadêmico, caracterizado como espaço formativo e reflexivo. Ou seja, também no meio acadêmico é transmitida a idéia de que a pouca idade de uma menina – no processo de transição da infância para adolescência em que se observam mudanças corporais – funciona como fetiche e motivo para o homem desejá-la. Esta afirmação pode ser corroborada, por exemplo, pelos resultados encontrados por Andrade et. al (2001) que identificou que em 34% (de 117 fichas de atendimento médico) dos casos de abuso sexual as vítimas eram virgens. Cabe inferir, então, que a imaturidade sexual, ou mesmo a não iniciação em atividades sexuais pode funcionar como fetiche de inúmeros homens, ou dito de outra forma, de terem o poder de tirar a virgindade da criança/adolescente, de ser o primeiro homem dela.

Felipe (2006) revela existir uma rede de pedofilia articulada para a escolha e venda de crianças com determinadas características. Os chamados “angariadores” tornam-se freqüentadores de parques, escolas, praças, estabelecem contato com a criança, seqüestram-na, e longe dali, abusam e exploram sexualmente, fazem vídeos para serem veiculados pela internet. Segundo essa autora “quanto mais nova for a criança, mais caras são as imagens. Há registros de imagens feitas com bebês de 4 meses e crianças de 2 anos” (FELIPE, 2006, p.211).

A família é a instituição que, pelo menos a priori, é a responsável pelo cuidado e proteção de suas crianças e adolescentes, de modo que é concebida como aquela que dificilmente causaria mal a algum dos seus componentes do núcleo familiar. Todavia, sabe-se que na imensa maioria dos casos os

perpetradores de abusos sexuais contra crianças e adolescentes são as figuras masculinas da família (FRONER e RAMIRES, 2008; LALOR E McELVANEY, 2010) como pai – entendido como: “irresponsável, desrespeitoso e cruel” (AMENDOLA, 2009, p.139) –, tios e padrastos. Na fala dos sujeitos pesquisados é possível notar o seguinte aspecto: eles falam sobre abusadores sexuais e pedófilos, todavia, quando quem realiza o abuso sexual é a figura paterna, a denominação é sempre: pai abusador, e nunca: pai pedófilo ou pai estuprador. Trecho da entrevista mostra com clareza:

Porque existe o abusador sexual que é o pai e acha que aquilo ali é certo e o abusador sexual pedófilo que sofre de um transtorno assim, de uma psicopatia em relação a isso (Ana).

Nesse exemplo, existe clara categorização em que o pai autor de violência sexual coincide com a figura do abusador sexual mas não com o do pedófilo. O termo pedófilo parece carregar em seu interior sentido contrário aos valores familiares, construído sócio-historicamente, e sendo assim é inviável aproximá-los. O termo “pai abusador sexual” exerce no subtexto da fala dos sujeitos pesquisados a função de eufemismo para esvaziar ou diminuir sentido negativo da forma de expressão “pai pedófilo”. A fala de Teresa parece explicar esse fenômeno:

(silêncio) O pai acho mais complicado, né, porque como eu te falei o pai na função de pai a gente sempre espera que ele vá proteger e não violar um direito do próprio filho tanto no abuso, na violência física, na psicológica [...] então quando é a própria família a gente fica um pouco mais comovido (Teresa).

Outra fala de um dos sujeitos pesquisados revela outra característica no que se refere ao pai autor de violência sexual contra crianças e adolescentes. Segundo ela, o egocentrismo e o poder são imperativos nessas relações:

eu acho que está ligado as relações de poder e pura falta de discernimento, não sabe o que é certo ou o que é

errado, o que é bom ou ruim pra aquela pessoa, ignorar [o] outro que ta abusando entendeu? Egocentrismo puro, e eu acredito que seja exatamente isso egocentrismo, porque não se preocupa, no caso de pai abusando filha, da formação daquela criança, do trauma que ela vai ter no futuro, entendeu? (Bruna)

Acerca do abusador também é possível apreender que os sujeitos vítimas de abuso sexual são considerados como coisas ou objetos existe, portanto, um processo de coisificação do sujeito, ou seja, não se leva em conta a autonomia e liberdade do outro (CHAUÍ, 1998). É dito por um dos entrevistados:

Não como seres humanos, como objetos de satisfação e tem prazer mesmo no que fazem, não se preocupam, são os sádicos e tudo mais. Acho que eu aprendi a ver isso, que existe o abusador que às vezes até sofre com o que ele sente e quer se livrar daquilo, mas existe a pessoa também que compreende o que sente, compreende a doença, compreende a questão moral e ética do que ele ta fazendo, compreende tudo, mas continua fazendo porque se sente bem e vê a criança como um objeto (Bento).

Nesse sentido, quanto menos idade a vítima de abuso sexual tiver, mais intensa é a repercussão subjetiva sentida por quem atende a essas chamadas e mais atitudes hostis existem dos tele atendentes na direção dos abusadores sexuais, pois o bebê e a criança são vistos como assevera Ribeiro e Costa (2008, p. 137) como: “alguém desprotegido, indefeso, que necessita de um adulto que a proteja [há] uma identificação maior dos profissionais [...] o que faz com que se mobilizem emocionalmente”. É dito por um dos sujeitos:

Como eu falei, as denúncias que envolvam criança, bebezinhos, são as denúncias que mais me chocam, me incomodam, me dói aqui. Cara, porque bebê para mim, na verdade não tem nem o que comentar né, porque você saber que um bebê está sendo abusado sexualmente, um bebê que se quer tem expressão da fala para expressar o que está acontecendo com ele, é ridículo assim, é monstruoso mesmo, de eu não conseguir, e aí isso me incomoda muito, muito mesmo. Saber que, cara, o sinônimo da fragilidade né, algo que, não tem nada mais

frágil, algo simplesmente mais puro que o bebê, simplesmente vulnerável a isso (Bento).

Nesse caso a idade da criança, a sua fragilidade e incapacidade de se expressar oral e articuladamente por ter linguagem compatível ao seu estágio de desenvolvimento, ou seja, não ter condições de reclamar do que sente, são determinantes para o que impacta Bento e o afeta (não de afetividade mas, sim, de ser afetado por algo) em relação ao abusador sexual.

Classe social é outra categoria de análise que também pode ser utilizada como instrumento para desvelar o fenômeno do abuso sexual intra-familiar contra crianças e adolescentes. Essa fala permite discussões e apropriações:

Qualquer criança está sujeita a isso, independe da classe social. E a gente sabe que vão ter coisas que a gente nunca vai ouvir infelizmente que nunca vai ter uma possibilidade que aquela violência cesse, porque as pessoas às vezes acha que o senso comum ou o popular acredita que exista mais violência sexual entre as classes mais baixas, porque existe a possibilidade de que o outro veja né, de que o ambiente, o espaço físico, como o espaço físico das pessoas mais carentes já é um espaço físico muito socializado, compartilhado, você tem a oportunidade de ver que aquilo acontece. Já numa família de classe média ou classe média alta ou rica, você nunca [vê] (Bento).

O abuso sexual cometido na infância e adolescência mostra-se velado em famílias de classe social alta (SANDERSON, 2005). Na medida em que a família se torna privatizada, centralizada no próprio núcleo familiar – família tipicamente burguesa – e se distancia de outros espaços de sociabilidade (POSTER, 1979), o abuso sexual perpetrado à crianças e adolescentes passa a ocorrer prioritariamente nestes espaços de sociabilidade, sendo notado ou conhecido por seus sujeitos componentes em detrimento das pessoas de fora, que não participam desta convivência familiar.

A fala de Bento reflete sobre a existência de tais crimes em famílias de classe média e alta e em todas as culturas e comunidades, confirmando o que Sanderson (2005) pontua e também que são pouco conhecidos e divulgados.

Junior (2003, p. 29) revela “Uma distribuição tão ampla, como a do abuso sexual na infância não se restringe a grupos sociais e econômicos, pode significar que há questões culturais muito profundas que [o] determinam”. Vê-se assim o quão difundido está este fenômeno que atinge as diferenças de classes sociais, e uma enormidade de grupos.

3.1 Os profissionais do Disque 100: A escolha da denúncia mais marcante.

Realizar o atendimento aos usuários do Disque 100 é estar em contato, continuamente, com as mais diversas manifestações violentas contra a vida do ser humano e, que se repete em todo território brasileiro independente de classe social, etnia, idade, sexo. São os reflexos de uma sociedade, constituinte e constituída desigual e violentamente, em que a ética e a política encontram-se em sofrimento²⁹, como assevera Sawaia (2008).

O Disque 100 possibilita a seus atendentes o enfrentamento da realidade da violência brasileira tal como ela é, sem véus. É a realidade, ditada pelo senso comum de: “nua e crua”, a ponto de um dos sujeitos pesquisados dizer: “aqui é lugar onde se reúne toda a violência do Brasil” (Clara). Desta forma, assumir o cargo de tele-atendente, monitor ou escuta especializada do DDN-100 é garantia de ouvir relatos, histórias de seres humanos falando sobre seres humanos em situações que muitas vezes sequer imagina-se que seriam possíveis, das barbaridades cometidas com outrem durante 6 horas diárias por 6 dias da semana.

As histórias (relatos de denúncias) são as mais diversas possíveis bem como suas reverberações, o porquê delas “pregarem”, “colarem” ou mobilizarem subjetivamente cada um dos trabalhadores do Disque 100 a ponto de não conseguirem esquecer-las. Pensando na riqueza desta diversidade de conteúdos e suas implicações subjetivas foram obtidas dos sujeitos

²⁹ Sofrimento ético-político é uma categoria de análise conceituada por Sawaia (2009, p. 370); “Trata-se de sofrimento/paixão, gerado nos maus encontros caracterizados por servidão, heteronomia e injustiça, sofrimento que se cristaliza na forma de potência de padecimento, isto é, de reação e não de ação, na medida em que as condições sociais se mantêm, transformando-se em um estado permanente da existência. É o sofrimento, por exemplo, do homem em situação de pobreza que, amedrontado, fraco e muitas vezes deslumbrado com a vida de luxo, vive a ilusão de liberdade e espera recompensas, ou mesmo remete a possibilidade de felicidade e liberdade sempre ao futuro (paradigma da redenção).

pesquisados relatos das denúncias³⁰ que mais os marcaram durante o trabalho no DDN-100. Eles dividiram em: 01 relato de violência física, 01 relato de exploração sexual, 01 relato de abuso e exploração sexual e 06 de abusos sexuais.

Álvaro relata que as denúncias que mais o incomoda são as referentes às violências, tanto sexual quanto físicas, cometidas contra bebês e crianças menores de 11 anos de idade. Quando questionado sobre esse assunto ele discorre:

Acho que as que são cometidas contra crianças assim indefesas, que são bebês, que são agressões físicas, violência sexual com crianças com menos de 11 anos. Acho que essas são as denúncias que eu fico mais revoltado. São aquelas denúncias em que você vê que a vítima não tem condição nenhuma de se revidar e não tem ninguém também que pode intervir por ela também. Então, são as que mais revoltantes né.

Ele revela o sentimento de revolta frente ao conhecimento dessas violências em função da fragilidade e incapacidade de reação de bebês e crianças. Esses sujeitos são significados como frágeis e desprotegidos (RIBEIRO E COSTA, 2007) por estarem em estágio de desenvolvimento próprio, por não possuírem ainda linguagem articulada e desenvolvimento físico do adulto (dependendo da idade). Desta forma, infere-se que os atentados contra bebês e crianças são atos de covardia pela constituição assimétrica das relações adulto/criança.

Violência física foi a modalidade de violência escolhida por Álvaro ao escolher a denúncia que mais o incomodou durante o trabalho no Disque 100. Ele conta a seguinte situação

Uma denúncia que me deixou mais pensativo e eu não consegui deixar de levar essa denúncia para casa [...] porque eu achei ela muito revoltante mesmo [...]. Era um menino, aí o pai dele tinha saído e pediu para ele cuidar da vendinha lá, e [...] ele tinha vários outros irmãos, entre eles, uma de 2 anos. Aí essa irmãzinha chegou lá nessa

³⁰ Mesmo sabendo que uma mesma denúncia envolve diversas violações, aqui, cada denúncia será classificada pelo seu maior grau de violência, por exemplo: mesmo sabendo que negligência e violência psicológica estão presentes em um caso de abuso sexual, a denúncia será categorizada como sendo de abuso sexual.

vendinha e falou que tava com fome [...] pegou um doce da vendinha lá e deu pra ela, né?!

Diante desta situação a mãe destas crianças expulsou o filho de casa pois o doce era destinado a venda, mas antes disse o violentou fisicamente.

Álvaro revela:

Ela começou a espancar o menino por causa disso [...] pegou a cabeça dele e jogou na parede, tirou sangue do nariz do menino [...]. E mais ainda, a criança chegou a desmaiar por causa da surra [...] tava muito doente porque estava com hemorragia interna por causa da agressão.

Ao ser perguntado pelo motivo da escolha desta denúncia para o relato, Álvaro novamente lança mão do mesmo argumento, o da fragilidade da criança, dizendo outra vez de sua revolta frente a essas situações, a ponto de estabelecer alguns questionamentos

[...] pela questão da ingenuidade da criança né. Por mais que eu não queira, eu vejo aquela criança como um ser ingênuo [...] É uma denúncia que você não consegue entender, não consegue compreender de maneira alguma, entendeu? E até onde vai a maldade do ser humano? Então, é uma denúncia que realmente mexeu muito comigo mesmo.

Bruna revela que a ligação mais perturbadora recebida por ela foi um caso de exploração sexual, em que o que está em relevo é a utilização do corpo de crianças e adolescentes em relações comerciais (SANTOS E SOUZA, 2008). Bruna conta de uma criança de 12 anos que se encontrava em situação de exploração sexual no Rio de Janeiro, na qual a agenciadora dos encontros era a própria mãe, que também passou pela mesma situação em sua adolescência ao se mudar para a mesma cidade. Os encontros davam-se da seguinte forma, como relata Bruna “ela [mãe] intermediava os encontros desses homens com a filha na própria casa, a filha tava lá e só levava os homens [que falavam] ‘a sua mãe me pediu pra eu vim aqui’”.

Foi dito que esta criança estava vivendo exclusivamente para a situação de exploração sexual pois havia sido retirada da escola por sua mãe e

ajudava em grande parte no pagamento das despesas da casa. As relações sexuais aconteciam sem qualquer medida pré-conceptiva de forma que uma gravidez não desejada (de quatro meses quando da ligação ao Disque 100) foi uma conseqüência. Junto a esta o sofrimento e idéias recorrentes de suicídio.

Bruna instruiu que a usuária fosse ao posto de saúde para fazer o pré-natal e passado algum tempo a mesma criança acessa novamente o serviço, narrando a situação pela qual estava passando. Bruna relata como foi o acesso desta criança ao Disque 100

[...] ela me ligou muito nervosa e gaguejando demais, demais e eu falei 'o que foi que aconteceu Mariana? O que foi que aconteceu?' 'Eu to passando muito mal, eu to sentindo muita dor, minha mãe trouxe uns homens aqui em casa e eles me deram alguma coisa e eu desmaiei e eu acordei toda machucada'. E aí de acordo com a fala dela eu percebi que foi um aborto, falou que tava com a vagina machucada, que tava sentindo muita cólica, que tava com sangramento. Então assim, tudo que ela falava a gente já imaginava que poderia ser um aborto clandestino. 'Procura um hospital, você pode ta correndo risco de morte'. E o pior de tudo é que a mãe continuava mandando homem pra lá, cliente pra ela realizar os programas sexuais e tudo, tava machucada, com esse sangramento e foi nesse momento que ela decidiu denunciar a mãe.

Bruna parece viver novamente, no momento da entrevista, a história vivida com esta usuária do serviço, pois reconstrói os diálogos feitos na época como se fosse no tempo presente. Mostra suas implicações com esse atendimento e o quanto ele foi perturbador ao asseverar:

foi a que mais me machucou assim de forma profunda mesmo sabe? Eu acompanhei uma parte desse processo de sofrimento dela e que me adoeceu bastante, tanto que na época pediram pra que eu me afastasse que eu tirasse férias, porque era uma situação que eu tava em casa eu ficava preocupada, meu Deus assim por quê?

Pode-se inferir que Bruna criou um vínculo afetivo com esta usuária do DDN-100 a tal ponto de não conseguir esquecer-se dela, mesmo em outros contextos que não o Disque 100. Foi sugerido que tirasse férias para tentar

apagar ou distanciar da memória esta história que tanto impacto subjetivo sob forma de sofrimento teve na vida desta teleatendente. Quando perguntada sobre o porquê disto ter ocorrido de forma tão intensa, Bruna trás relevo a figura materna ao estabelecer contraste entre as relações mãe/filha construídas por ela mesma e sua mãe e pela usuária do serviço com a mãe dela. Bruna diz

eu acho que é uma coisa muito contrária porque tudo que ela não teve eu tive na minha vida, foi um amor muito grande da minha mãe, por mais sofrimento que foi a vida da minha mãe. Minha mãe teve cinco filhos, meu pai era alcoólatra sabe, e não tinha esse apoio. Minha mãe a todo momento, independente desse sofrimento era uma mãe muito amorosa, nervosa claro, porque era um histórico muito complicado, mas a todo momento minha mãe fazia de tudo pra dar o melhor pra gente, pra mim, pros meus irmãos e tudo.

As denúncias de abuso ou exploração sexual envolvendo crianças e adolescentes nas quais as próprias mães são coniventes, e mais que isso, são facilitadoras, representam histórias que causam sofrimento e envolvimento por parte dos trabalhadores do Disque 100, como pôde ser visto pela fala de Bruna. Isto se justifica pelos significados construídos social e historicamente acerca do lugar ocupado pela mãe na instituição familiar; sobre como ela deve agir, responsável essencialmente por cuidar de seus filhos (AZEVEDO E GUERRA, 1989). Ribeiro (2004, p.36-37) tem argumento semelhante “A violência produzida no seio familiar adquire então significação especial, pois a unidade familiar aparece na sociedade como um reduto de amor e proteção.

Lima e Alberto (2010) revelam que diante de abusos sexuais contra crianças e adolescentes há a tendência das mães se tornarem mais protetoras que antes. Santos e Dell’Aglia (2009), todavia, asseveram que as manifestações apresentadas pelas mães em decorrência do conhecimento do abuso sexual contra seus filhos pode envolver ansiedade, depressão, indiferença, e inclusive evitação do contato com as vítimas. As famílias abusivas são caracterizadas por Ribeiro (2004, p.38) como “fechadas, rígidas, isoladas, coniventes”.

O aspecto maternidade e seus significados também comparecem na denúncia escolhida para o relato de Maria. Os significados da palavra “mãe” também ditaram as implicações subjetivas provocadas, bem como o vínculo

criado com a usuária do serviço. Esta, em determinado momento de um de seus acessos ao Disque 100 revelou que a voz de Maria se parecia com a voz de sua mãe, com quem não tinha contato há anos. Maria narra o processo vivido com esta teleatendente, durante a construção da denúncia de abuso e exploração sexual:

Tem uma denúncia de, foi em 2008 [...] uma criança de 11 anos, [...] aí ela falava bem baixinho [...] então ela falava assim 'agora não dá pra mim te falar o que ta acontecendo', e ela desligava. [...] eu criei um vínculo com ela, [...] foi como se realmente ela me conhecesse, então ela ligava aqui só pra falar comigo e aí ela contou a situação de abuso sexual, a mãe dela abandonou ela, ela foi morar na casa dos tios e esse tio abusava dela, e na casa dele ele recebia vários homens e eles pagavam dinheiro pra ter relações sexuais com a menina. Eu falei se tem mais alguma vítima e ela falou que é uma casa que só tem criança, aí eu falei assim 'é só você que sofre o abuso?'. Ela falou assim 'não, todas elas' [...] a noite aconteciam os abusos sexuais, todos os dias a noite, e aí ela era muito ameaçada e eles batiam muito nela. Depois ela começou a falar que a minha voz parecia com a da mãe dela, aí pronto, aí desmoronou tudo, porque eu fiquei com aquilo, e eu tive que passar pra ela que eu não era a mãe dela 'eu não sou sua mãe, você ta em Minas Gerais e eu to aqui em Brasília, eu não sou sua mãe', 'mas você tem a voz da minha mãe' [...] foi o momento que eu comecei a chorar na telefonia [...]. Eu criei um vínculo tão grande com ela que eu realmente me senti a mãe dela

Neste trecho da entrevista ela dá indícios do sofrimento sentido em decorrência do vínculo estabelecido com a criança e, mais que isso, pelo que significou ter a voz parecida com a da mãe da usuária do Disque 100 que lhe fez o apontamento de tal semelhança. Maria revela a dinâmica e frequência dos abusos e exploração sexuais tanto da usuária do serviço quanto de outras crianças residentes na mesma casa. Ela assevera que as violências ocorriam diária e pontualmente às 19 horas. Desta forma, todos os dias neste horário, e independente do lugar, Maria olhava no relógio e pensava:

Eu sabia que naquele momento os homens estavam fazendo as coisas com ela e aí pronto, era o fim do caminho. E aí começou a me enlouquecer, comecei a enlouquecer mesmo e falei 'eu não dou conta mais'.

Por sua fala é possível apreender a carga emotiva de sentimentos que a mobilizavam quando do atendimento a esta criança, momento em que se viu praticamente impossibilitada de continuar desenvolvendo aquela relação. Mas história não cessou nesta ocasião. Ela continua seu relato

Aí ela ligou novamente lá, a criança [...] ela disse que achava que tava grávida, e eu falei assim 'você ta grávida de quem?'. E ela falou assim: 'eu não sei, não sei se é do meu tio, não sei se é dos outros suspeitos', e eu falei assim: 'você acha que está há quanto tempo?'. Ela falou assim 'eu não sei'.

Aqui é observado outro caso de crianças abusadas ou exploradas sexualmente que acabam engravidando, obviamente, de forma não planejada. Cabe a ressalva da não existência de métodos contraceptivos nos casos de violência relatados.

Maria continua sua narrativa acerca da criança em questão, desta vez contada por uma adolescente que com ela residia

Depois a mesma adolescente ligou [...] pra falar comigo, e ela me deu a notícia de que a menina tinha falecido aí pronto, aí foi o fim pra mim, aí eu perguntei pra ela como que aconteceu isso, aí foi porque ela realmente tava grávida e o tio dela deu um abortivo pra ela e a menina não resistiu e veio a falecer, e aí esconderam essa menina por muito tempo na cidade e foram embora pra cidade, dentro de Minas Gerais, mas pra outro município. Aí assim eu fiquei muda no telefone, e eu chorava, chorava, chorava, chorava, e ela perguntando se eu tava chorando e eu tive que falar pra ela que eu tava chorando mesmo entendeu?

A criança em questão havia comentado com as outras (e adolescente) que compartilhavam com ela a situação de abuso e exploração sexual sobre o vínculo criado com a teleatendente do Disque 100, de forma que uma delas acessou o serviço para informar sobre a situação vivenciada pela criança nos últimos dias, ou seja, de ter falecido em consequência do uso de abortivo oferecido pelo próprio tio. Maria relata que a relação teleatendente/usuária se tornou intensa a ponto de aceitar da adolescente, que agora acessava o

Disque 100, um e-mail, a fim de buscar e acessar o Orkut³¹ da criança e ver como ela era fisicamente. Aceitou também para obter um meio de descobrir o endereço das vítimas e assim formalizar a denúncia que ainda não existia. Ela diz:

[...] ela falou assim: 'você quer ver a gente como a gente é?', e aí eu falei: 'mas eu não posso fazer isso', aí ela me deu o e-mail delas do Orkut, e eu anotei, porque o que é que eu pensei "se ela me passou o endereço errado, pelo menos a polícia federal pode localizar elas".

Ver pelo Orkut a fisionomia da criança que havia morrido em decorrência do uso de abortivos foi algo marcante para Maria, que relata:

De curiosa entrei pelo e-mail, entrei pelo meu Orkut e acessei a página dela e vi a foto dela, aí foi pior pra mim, eu vi a idade da menina [...] duas adolescentes e umas outras crianças bem ao fundo da foto assim, tinha uma casa boa, um carro na garagem. E aí eu entrei em contato com a coordenação pra fazer alguma coisa [...] eu me revoltei, aí vou falar assim: 'eu rodei a baiana nesse serviço' [...]. Tava ficando louca com esse serviço, chorava muito, chorava muito, não tinha um atendimento psicológico individual e eu falava pra outros colegas assim: 'tem que arrumar um jeito de ajudar essa criança porque se ela não morreu as outras meninas vão morrer', assim foi uma situação muito ruim [...] já chegou a uma situação de eu falar assim 'cara, vou embora pra Minas Gerais, eu vou procurar essa menina, eu vou procurar ela', e aí eu chorando o tempo todo [...] mexeu muito comigo, mexeu com a minha vida.

A fala de Maria é representativa dos impactos negativos que o estabelecimento de vínculo exacerbado pode causar no tele atendente do Disque 100. Neste sentido, Brasil (2009) assevera sobre a necessidade de cautela quanto ao estabelecimento de laços com os usuários: estes devem ter única e exclusivamente o objetivo de sondar as informações necessárias para a formalização da denúncia, ou seja, construir um canal de escuta para que os dados relevantes sejam coletados, a denúncia construída e encaminhada para os órgãos da rede de proteção.

³¹ Rede de relacionamentos *on line*. Acesso por www.orkut.com.

Maria revela os motivos da eleição desta denúncia como a mais perturbadora, que se resumem em: intensidade do vínculo estabelecido com a criança usuária do serviço e o fato da voz da tele atendente ser parecida com a voz da criança em questão. Ela diz:

Foi a que mais mexeu comigo, conversar com a vítima, ter esse vínculo, a gente consegue ter esse vínculo, mas só que ele foi muito, foi um risco, assim, fortíssimo, ligar lá falar que eu tinha a voz da mãe dela, falar que gostava de mim [...] Não é que a gente não pode se envolver, mas dessa forma a gente não pode entender, porque não tem como, não tem como uma pessoa falar pra você assim “olha, eu to sofrendo abuso sexual” não tem como você não sofrer, não tem como aí tem que colocar um robô ali que não tem coração e não corre sangue na veia

Maria, como pode ser apreendido, continua sua argumentação com base no vínculo estabelecido entre tele atendente e usuário do serviço e o relativiza dizendo que o vínculo excessivo prejudica mas que é impossível não se envolver com as histórias ouvidas pois os tele atendentes são seres humanos, que se emocionam, se colocam no lugar do outro e não robôs, desprovidos de afetividade. Ela trás a metáfora do ser humano como aquele que possui coração e se emociona (ao contrário do robô), e que conseqüentemente, os trabalhadores do Disque 100 sendo seres humanos, invariavelmente vão se emocionar diante dos relatos escutados sobre violência contra crianças e adolescentes como a de Maria acerca do abuso e exploração sexuais contra esses sujeitos.

Ana, por sua vez, relata a marcante história de seu primeiro atendimento. A denúncia versava sobre abuso sexual e é contada por ela:

Assim que eu entrei, meu primeiro registro de denúncia de abuso que o pai estava abusando da criança de um ano e pouco e em conseqüência disso, o ânus da criança estava deteriorado, a criança estava hospitalizada.

Trata-se de um abuso sexual contra uma criança muito nova de apenas um ano e meio. Tal abuso ocorreu sob forma de penetração anal, o que trouxe como conseqüência sua hospitalização. Ana revela que o motivo da escolha

deste relato dá-se por dois motivos: o fato de ser uma criança extremamente nova e também de haverem requintes de crueldade. Em suas palavras

[...] Existem as denúncias que você percebe que tem o requinte de crueldade, quando são os casos cometidos com crianças muito pequenas, com bebês, que a gente tem um relato que a criança sai ferida, enfim, mas assim, acho que não tem como dizer de uma violência, tem aquela que mais marcam a gente. Como uma pessoa tem coragem de cometer tal violência com uma pessoa tão indefesa [...] que precisa de todo um cuidado para o seu desenvolvimento. Então, o que leva uma pessoa a praticar isso com um ser tão indefeso.

Ela mostra incomodo frente ao atendimento de crianças violentadas muito cedo, como, por exemplo, os bebês que são indivíduos frágeis e indefesos, ou seja, não possuidores de defesa própria. Desta forma Ana se questiona sobre como existem pessoas, no caso os abusadores sexuais de crianças e adolescentes, que tem coragem, vontade de praticar essas ações com esses sujeitos.

Teresa também mostra incômodo quando as denúncias envolvem crianças com pouca idade, menores de cinco anos, por exemplo, por se encontrarem em estágio de desenvolvimento anterior ao do adulto. Ela discorre sobre isso, comparando as violências cometidas contra crianças e com adolescentes

A idade da vítima também é o que mexe um pouco com a gente, porque quando ela tem três aninhos, dois aninhos, cinco aninhos, ela não tem como se defender, tanto criança quanto adolescente são muito vulneráveis, mas uma criança de três anos comparada a um adolescente de dezessete anos que ta sofrendo um abuso sexual, com certeza pesa muito mais pra gente uma vítima de três aninhos, dois aninhos que ta sofrendo um abuso, porque tem menos capacidade de discernimento que um adolescente de dezesseis anos.

Pode-se inferir que os abusos cometidos contra adolescentes, apesar de serem intoleráveis, têm peso menor quando são comparados com os cometidos contra crianças. Estes últimos são considerados mais difíceis pela

fragilidade da criança, ou como Teresa diz, “discernimento”. Em outras palavras, não compreendem com clareza a forma como as relações abusivas se constituem, nem tampouco os sentimentos que as circundam, normalmente contraditórios, posto que em tantos casos o abusador é alguém da própria família com quem já existe construída uma relação de confiança/ segredo (FRONER E RAMIRES, 2008). Habigzang et al. (2005) observou em seu estudo que 98,8% dos autores de abusos sexuais mantinham vínculos afetivos com suas vítimas.

Teresa revela que se sentiu incomodada quando do recebimento de duas denúncias de abuso sexual contra crianças. Ela as escolhe para o relato, mas articula sobre as motivações do incomodo apenas da segunda denúncia, ela narra

[...] teve uma que era de rituais satânicos, que as mães tavam grávidas e freqüentavam um centro espírita, e o pai de santo ele [...] quando eu fui ler a denúncia nossa eu fiquei assim coitada dessa criança...] abusava sexualmente das crianças, filhas dos freqüentadores, e injetavam uma substancia no útero da mãe pra poder provocar aborto espontâneo, falava que aquelas crianças eram filhos do diabo [...] era muita tortura e muita crueldade com muito requinte mesmo, a gente ficou bastante comovido com essa denúncia. Teve uma outra que foi um caso de, eu acho que eu comentei, da mãe participar também do abuso sexual, ela obrigava a filha, [...] mantinha relações sexuais com o esposo que era padrasto da vítima, mantinha relações sexuais na frente da filha. Era uma orgia, convidava vários homens pra um local, eles faziam uso de drogas ilícitas na frente da vítima, obrigava ela a beber e aí quando ela ficava bem embriagada, dopada [...] aí eles mantinham relações sexuais com ela, todo mundo, os homens, a vítima tinha uns seis aninhos [...]E a mãe obrigava usar drogas e quando ela ficava bem dopada todos mantinham relações sexuais, penetravam objetos na vagina da criança. Aí eu lembro que a irmã presenciava o abuso sexual e de tanto presenciar ela começou a pegar aquele centrifugador, que faz suco de laranja, e começou a se masturbar com aquilo.

As denúncias relatadas por Teresa, como pode ser observado, envolvem extrema violência. Na primeira delas são revelados abusos sexuais definidos por Teresa como tendo “requisites de crueldade”, envolvimento

religiosos – rituais satânicos – em que abortos eram provocados por um “pai santo” em decorrência de conceber os fetos como “filhos do diabo”, e que, sendo assim, não poderiam nascer.

A segunda história narrada por esta participante da pesquisa também é sobre abuso sexual, só que envolve outros nexos que não a religião, por exemplo. Ela envolve abusos sexuais sofridos por uma criança de “uns seis aninhos”, tanto incestuosos ou intramiliares descritos por Habigzang et al. (2005) como aqueles perpetrados pelos cuidadores da vítima (como pai ou padrasto) e extra-familiar, por pessoas não-familiares. Os abusos cometidos aconteciam durante sexo em grupo, nos quais estavam presentes: mãe da criança, o padrasto, outros homens convidados pelo casal e a irmã da criança como expectadora das cenas de sexo. Além disso, a mãe oferecia à vítima álcool e outras drogas para durante as “orgias”, termo utilizado por Teresa. A criança que observava a introdução de objetos na genitália de sua irmã durante as cenas de sexo passou, também, a fazer o mesmo ao masturbar-se.

A partir do descrito por Teresa, pode-se afirmar que as duas crianças foram abusadas sexualmente: uma, ao ser forçada, a participar de atividades sexuais via penetração, por exemplo, e a outra por presenciar as cenas de sexo, sendo descrita por Habigzang et al. (2005) de exibicionismo por parte dos autores da violência.

Teresa revela que seu incômodo frente a segunda denúncia se deve ao fato de que os abusos sexuais eram consentidos, facilitados e envolviam a própria participação dos familiares das vítimas. Ela argumenta

Essa denúncia é muito chocante [...] fui eu que atendi. [...] Incomoda mais [...] quando a mãe é conivente sabe? O pai abusa sexualmente da filha, [...] o padrasto, o tio abusa da criança e a mãe sabe de tudo aquilo, as vezes até participa, entendeu? Participa do abuso sexual, ajuda o pai a abusar da criança, acho que quando a mãe é conivente ou o pai é conivente com a situação eu acho que eu fico um pouco mais incomodada, porque os pais assim como a gente né, a família é quem deve proteger principalmente, quem entra primeiro pra a criança e adolescente é a família, e aí a gente vê muito isso, que a família ao invés de proteger acaba as vezes abusando, violando os direitos da criança, então isso me incomoda mais o fato dos pais serem coniventes e participarem

também, porque as vezes são coniventes e não tomam providência sabe, mas saber participar e ser conivente acho que isso acaba me deixando um pouco mais incomodada em relação ao registro.

Ela se incomoda com a convivência e participação de familiares nos abusos sexuais, pois acredita que a instituição familiar tem a função de proteger e proporcionar um contexto relacional favorecedor do desenvolvimento da criança e adolescentes em suas potencialidades, ou como Lane (1999, p. 23) “A família, considerada a célula-mater da sociedade, deve se constituir através do amor...”. Ciente desta premissa, sobre o pai abusador os sentimentos vividos são de raiva, medo e indignação (RIBEIRO, 2004).

A denúncia escolhida por Bento como a que mais o incomodou também envolve duas irmãs. Caso em que uma adolescente era abusada sexualmente por seu padrasto e em decorrência disso foi expulsa de casa por sua mãe; momento em que teve que levar consigo sua irmã mais nova, um bebê de apenas um ano ou dois meses. Ele relembra:

Olha, a que mais mexeu comigo, foi a minha primeira denúncia, assim que em entrei no serviço que foi uma menina da Bahia, ela tinha 14 anos mais ou menos, ela era abusada [...] sexualmente pelo padrasto. Aí tinha uma irmãzinha de um ano e pouquinho eu acho, ou dois, ela tinha sido expulsa de casa pela mãe por causa disso e a mãe pediu que ela levasse a irmã mais nova também. Aí elas estavam na rodoviária, na Bahia [...] ela estava lá esperando por uma tia ou alguma coisa assim entendeu? E o bebê chorava muito, muito, muito mesmo, o bebezinho chorava muito, de um ano e pouquinho. E ela 14 anos e ela vítima de abuso. Eu não me recordo muito bem se ela estava com suspeita de gravidez ou não. Mas o que aconteceu? A mãe dela tinha expulsado ela de casa e como ela não queria que algo acontecesse com o bebê também, porque acho que a mãe acreditava que suspeito poderia fazer algo com o bebê, pediu que ela levasse também o bebê.

Bento relata o incômodo diante desta situação vivida, ou seja, realizar seu primeiro atendimento a: duas crianças, das quais uma se encontrava em situação de abuso sexual, e a outra, um bebê que chorava copiosamente, momento em que se encontravam sozinhas em outra cidade em completo

desamparo até acessarem o Disque 100. Ao ser perguntado sobre o motivo da escolha da denúncia ele elenca alguns, como: ser o primeiro atendimento, ser de abuso sexual, ser uma adolescente e um bebê em um lugar desconhecido. Nas suas palavras

[...] Foi a denúncia que mais me chocou, assim, porque cara, a menina foi abusada, ela teve que deixar a casa, teve que levar um bebê com ela, o bebê chorava desesperadamente, ela tava num lugar onde ela não sabia, totalmente desamparada sabe? Acho que foi algo muito difícil pra mim. Cara [ênfase], imagina uma menina de 14 anos com um bebê doente, sem ter lugar para onde ir, foi expulsa pela mãe. É porque é a que mais me choca, acho que porque, não sei se foi a primeira, a primeira denúncia que tive contato, mas foi algo muito marcante para mim. Para mim estampa muito bem a vulnerabilidade e as situações das crianças que a gente atende, é exatamente isso! [...] Como eu falei, as denúncias que envolvam criança, bebezinhos, são as denúncias que mais me chocam, me incomodam, me dói aqui [colocou na mão no lado esquerdo do peito].

Bento, assim como outros trabalhadores do Disque 100, trás relevo à questão do abuso sexual perpetrado em crianças com pouca idade ou bebês ao relatar seu incomodo diante do recebimento deste tipo de denúncias. Prova disto é a ênfase dada a algumas de suas falas, como quando usa o termo “cara” para ressaltar sua carga emotiva provocada por estes atendimentos.

Cristina também escolhe para seu relato um de seus primeiros atendimentos, um caso de abuso sexual intrafamiliar em que a adolescente, acessou o Disque 100 para denunciar essas violências ocorridas em sua infância e parte da adolescência; o autor dos atos era seu próprio avô. Cristina revela um aspecto inédito em relação a vítima do abuso sexual se consideradas as denúncias escolhidas pelos outros trabalhadores do DDN-100, o sentimento de culpa diante do gostar de ser abusada. Ela narra o ocorrido:

[...] foi uma das primeiras que eu atendi que era o caso de uma menina que era adolescente e sofria abuso sexual de um avô dela. Que sofreu durante a infância e metade da adolescência, e ela se sentia meio culpada, porque não achava ruim o abuso de uma forma geral; porque ele presenteava ela, presenteava ela [...]. Ai ela estava muito insegura porque ela tinha uma sobrinha de 2 anos, não sei, que ela sentia receio de que a sobrinha fosse

abusada [...]. E eu tinha pouco tempo e eu não sabia lidar com isso, como lidar com isso. Porque ela tinha um sentimento [...] para com ele; ela tinha medo de denunciar, ela tinha medo. Enfim [...] foi uma situação horrível. E eu sempre fiquei acompanhando essa denúncia pelo nome da vítima, o nome do agressor. [...] E eu pelo contato que tive com ela, eu não conseguia falar para ela que não precisava se culpar, dentro da minha função [...]. Ai o caso me mobilizou [...] Eu passei muito tempo com essa denúncia porque me mobilizou muito, estive acompanhando e nunca teve um desfecho, até onde eu li, positivo e que me deixou muito chateada, me moveu muito.

Cristina relata que ficou mobilizada por esta denúncia a ponto a ponto de sempre acompanhar os encaminhamentos para as autoridades competentes a partir do nome do agressor ou vítima. Revela, também, sobre a culpa sentida pela vítima de não achar ruim que os abusos existissem, exatamente pela relação afetiva que existia entre ela e seu avô e os presentes oferecidos por ele. Amendola (2009) revela que o abusador por se mostrar mais atencioso que qualquer outra pessoa para conseguir o que quer.

Durante sua argumentação, Cristina tem uma fala que dá margem a confusão, ou seja, não dá para identificar se a vítima é a adolescente em questão ou a própria tele-atendente, ela diz: “E eu tinha pouco tempo e eu não sabia lidar com isso, como lidar com isso”. Levanta-se esta questão não com o intuito de fechá-la, ou dito de outra forma, de asseverar que a própria tele-atendente tem histórico de abuso por seu avô, mas, sim, com função de tentar descortinar o que se esconda por trás desta ambigüidade. Pode-se levantar como elemento de discussão acerca disso, por exemplo, sobre o grau de identificação que um trabalhador do Disque 100 pode ter com seus usuários e ponto mesclarem suas experiências de vida.

Cristina corrobora esta discussão sobre a mescla de histórias de vida do trabalhador do Disque 100 e usuários quando justifica a escolha desta denúncia para relato

eu não sabia lidar muito e coloquei um pouco do meu pessoal, do meu pessoal no atendimento, a questão da empatia. Aquilo de você ficar pensativo pensando como é que eu lidaria com isso, como que eu lidaria com meu avô me abusando por tanto tempo, como é que eu lidaria com

isso?! Porque a impressão é que estaria muito pior do que ela estava [...] como eu sairia dessa situação.

“Empatia” é o termo designado por Cristina para nomear esse processo de possível identificação com a adolescente usuária do Disque 100. Identificação que, aliás, não raro acontece com os trabalhadores envolvidos no atendimento a crianças e adolescentes em situação de abuso sexual (RIBEIRO, 2004, RIBEIRO E COSTA, 2007). Nesta mesma linha argumentativa, Froner e Ramires (2008, p. 274) asseveram “Cada indivíduo elabora suas concepções com base em sua história pessoal e experiências, vivenciadas no grupo cultural onde está inserido”.

Elizabeth escolhe, também, um caso de abuso sexual intrafamiliar envolvendo pai/filha criança. Denúncia causadora de desconforto na tele atendente. Ela conta como se deu este atendimento:

[...] Quando eu era tele atende, uma criança de quatro aninhos. Eu sempre tive muita facilidade em conversar com criança, tanto é que ela conversou comigo.[...] Foi uma denuncia que me marcou muito, e ela tinha quatro aninhos, tinha dificuldade em falar [...] não falava direito. Mas ela falava que o pai dela muitas vezes comprava sorvete e pegava na genitália, pedia beijinho [...] “Vem cá dar beijinho no papai” [...] porque na verdade ela fazia sexo oral [...]. A criança falava que ela tomava o sorvetinho e no caso era o pai que ejaculava na criança. Pra mim isso ate hoje, quando eu falo assim me causa certo desconforto.

Elizabeth revela, a partir da denúncia recebida, um exemplo da dinâmica abusiva pai/filha a partir da qual pode ser elucidada uma relação de intimidade e afetividade estabelecida entre eles e aproveitada pelo autor do abuso como facilitadora da violência. Além disso, mostra também o “jogo” estabelecido pelo abusador que envolve presentes em troca do abuso e do silêncio sobre ele.

Elizabeth se incomoda com a denúncia em decorrência dos processos de identificação estabelecidos com a vítima, a partir da qual atualiza seu histórico de abuso sofrido na infância, motivo inclusive, da escolha desta denúncia para relato. Ao ser perguntada diretamente sobre o motivo do

desconforto causado por esta denúncia, Elizabeth responde, após momento de silêncio, apenas com esta frase: “porque é de cunho sexual e tem a ver com a minha infância”.

Este aspecto possibilita a reflexão de que o trabalho no Disque 100 pode, a qualquer momento, provocar lembranças de experiências abusivas vividas por seus trabalhadores bem como de identificações serem feitas com as histórias relatadas. Penso et. al. (2008) revelam que os profissionais psicossociais podem sentir-se identificados com o sofrimento dos usuários tornando-se paralisados diante da escuta de histórias dolorosas, pois “a vivência e o passado da profissional se atualiza, fazendo ressurgir muitas vezes seus próprios medos infantis” (RIBEIRO, 2004, p.108). Sobre identificações com as vítimas esta mesma autora revela serem necessárias, o que não se pode fazer é permanecer nelas, pois “precisa sair desta identificação e retomar o papel de psicólogo e assistente social da justiça” (RIBEIRO, 2004, p.110).

Clara, por sua vez, não escolhe uma denúncia em específico para relatar justificando que todos os dias ou todas as semanas e meses existem denúncias que são marcantes mas elas são esquecidas rapidamente pois sempre atende outra que é mais terrível ou violenta. Todavia, ela indica os conteúdos de denúncias que mais a incomoda: primeiro as que “passaram por autoridades e não foram resolvidas” e em segundo as de violência sexual, entendidas como “mais pesada do que a violência física ou psicológica”. Quando questionada sobre o porquê do incômodo frente às denúncias de violência sexual ela responde da seguinte maneira.

Eu acho porque [...] mexe com a gente, com a nossa vida. Sexualidade mexe com qualquer ser humano. É como trabalhar com a morte. Trabalhar com a morte e trabalhar com a sexualidade. É porque na verdade não é algo natural, não é algo que como você trabalhar com qualquer outro tema. Eu acho um tema pesado, aí já mexe com todas nossas questões, eu acho. E é mais pesado ainda por ser criança e adolescente né!? Então violência contra criança e [...] adolescente, mas com criança é uma coisa muito mais pesada, todo mundo abomina. A sociedade inteira abomina. Acho que é instintiva, como se fosse um espelho. Não sei explicar, acho que meio natural a gente abominar esse tipo de violência. [...]. Mas para mim, não

sei dizer qual foi o pior tipo de violência que já peguei, mas com certeza foi sexual, de algum abuso sexual com certeza. Mas não vou saber lembrar até porque logo vem outra e toma o lugar na minha cabeça.

De acordo com Clara a sexualidade continua sendo tema rodeado por tabus que provocam as questões mal resolvidas de cada sujeito. Ela compara sexualidade e morte, argumentando que são temáticas que resvalam em qualquer ser humano, principalmente quando é sobre a sexualidade infantil, e a participação da criança em atividades sexuais. Clara utiliza o termo “instintivo” e “natural” para dizer que toda a sociedade abomina tais participações. Infere-se que os termos “instintivo” e “natural”, ditos por ela, estejam representando o poderoso significado construído sócio-historicamente (e que data de longo tempo) de que é e extremamente negativo que uma criança obtenha prazeres sexuais. Para ela, o tema mais “pesado” em relação as denúncias recebidas (e que sendo assim mobiliza mais emoções) é o abuso sexual contra crianças e adolescentes, designado por ela como abominável.

Como pôde ser observado a partir das várias denúncias relatadas pelos trabalhadores do Disque 100, o abuso sexual contra crianças e adolescentes é realmente uma temática que desperta inúmeros sentimentos, pois envolve seres humanos em suas relações sociais com seres humanos, dispostos a fazer algo em prol das crianças e adolescentes, mas que tantas vezes são impossibilitados. Reflete acerca da [não] qualidade das relações, até mais próximas como as de pai/filho, sujeitos construídos com significados que dizem da sua história e da sua cultura; versam sobre a realidade violenta do Brasil representada nas denúncias.

Cada um destas é recebida por um profissional que tem sua própria história de vida (muitas vezes parecidas com as dos usuários), questões mal resolvidas e fragilidades, em “lugares” diferentes mas que “sangram”, ou seja, doem, incomodam e faz sofrer a cada atendimento realizado. Por outro lado, são sujeitos com motivações, que materializadas em cada ação, funcionam como a porta de entrada da denúncia e o ponta-pé inicial rumo a cessação dos abusos sexuais.

Desta forma, os sentimentos, positivos e negativos vividos no Disque 100 servem tanto para avançarem quanto para paralizarem os profissionais ao desenvolverem suas atividades uma vez que como (PENSO et al., 2008, p.

217) relatam “neutralidade, imparcialidade, e objetividade na Psicologia é impossível, uma vez que o profissional desta área também é um sujeito constituído por todas as suas relações, interações sociais, emoções e atividades, vivenciadas durante sua história de vida”. Dito de outra forma, o psicólogo é alguém que se envolve com a história do outro e participa da história do outro o ajudando.

3.2 Os profissionais do Disque 100: As emoções relatadas durante o atendimento às denúncias de abuso sexual

É possível apreender a partir da fala dos sujeitos desta pesquisa as dimensões que Vigotski afirma pôr em movimento o psiquismo do ser humano. As entrevistas realizadas para esta investigação possibilitaram entrar em contato com inúmeros sentimentos vividos e expressados pelos trabalhadores do Disque Denúncia Nacional, o DDN-100, no que se refere ao abuso sexual contra crianças e adolescentes e temas correlatos. Os sentimentos apreendidos dão pistas das formas de pensamento desses sujeitos, das repercussões positivas ou negativas das emoções vividas (emoção pode assumir qualidade tanto positiva quanto negativa), bem como das volições dos sujeitos, ou seja, seus desejos ou vontades.

Como foi dito inúmeros sentimentos emergiram das entrevistas realizadas, alguns repetidos mais vezes outros menos, alguns com cargas emocionais mais fortes, outros acompanhados de silêncio, ou seja, com nuances variadas. Desta forma aqui serão trazidos trechos da fala dos entrevistados que representem a variabilidade (ou muitas vezes a semelhança) e o “colorido” impresso aos sentimentos vividos pelos sujeitos ao receberem denúncias de abuso sexual contra crianças e adolescentes.

Observa-se uma diferença marcante em relação aos diferentes sentimentos relatados pelos sujeitos participantes da pesquisa e categorizados pelo pesquisador: o fato de que eles são direcionados a objetos diferentes, ou seja, sentimentos direcionados aos autores de abuso sexual contra crianças e adolescentes, e os sentimentos direcionados a si próprios.

Sendo assim, serão discutidos: a) os sentimentos direcionados aos abusadores sexuais (essencialmente negativos³²); b) os sentimentos negativos direcionados a si mesmos (sujeitos da pesquisa) e c) os sentimentos positivos (também direcionados a si mesmos). De forma parecida, Penso et. al. (2008) também apreendeu em sua pesquisa sentimentos com estas qualidades, relatados por alunos de psicologia no trabalho psicossocial.

A ordem dos sentimentos selecionados³³ consiste em: 1- Raiva/Revolta; 2- Nojo; 3- Tristeza/Sofrimento; 4- Frustração/Impotência; 5- Angústia/Adoecimento; 6- Humanização e 7- Satisfação/Felicidade³⁴.

1- RAIVA/REVOLTA

Esses são considerados os sentimentos que mais aparecem entre os tele-atendentes, monitores e escuta especializada do Disque 100. Não é engano dizer que todos os sujeitos apresentam em certos momentos de suas entrevistas, falas que ilustram a raiva e revolta sentidas durante o recebimento de denúncias, que se combinam com outros sentimentos e volições dependendo do usuário que acessa o serviço: se for a própria vítima/criança acessando o serviço os sentimentos são de revolta por ela estar submetida a essa situação de violência, aliados a sentimentos de pena, e de vontade de agir rapidamente visando o cessar dos abusos, pois a partir do momento do recebimento da denúncia o tele atendente passa a se sentir responsável pela possibilidade da criança continuar viva ou não. Ribeiro (2004) assevera que certos sentimentos negativos, como o horror, por exemplo, podem causar a paralisia de ações, impossibilitando o atendimento às vítimas.

Quanto se trata do abusador de crianças e adolescentes que liga para o serviço, os sentimentos são somente negativos e as volições são as mais

³² Como os sentimentos negativos trazem depoimentos acerca de histórias perturbadoras e de fortes violências faz-se a opção, pensando no leitor desta dissertação, de apresentá-los primeiramente, pensando que finalizar a leitura desta pesquisa com tantas tragédias seria algo desconfortável e angustiante.

³³ A categorização dos sentimentos, bem como quais sentimentos selecionados, foram escolhas do pesquisador visando didática na construção do texto, mesmo sabendo que os sentimentos tantas vezes são confusos e contraditórios em si mesmos. Para esta categorização o pesquisador buscou na fala dos sujeitos os sentimentos que mais apareciam e os nomes atribuídos a eles.

³⁴ Houve situações em que sentimentos diferentes foram expressos em mesmo momento pelos sujeitos de modo que o pesquisador para separá-los didaticamente em categorias tentou apreender qual era o sentimento principal que emergia pela fala em cada um dos trechos.

variadas em relação à responsabilização do mesmo: variam da atribuição da necessidade de tratamento até a morte do pedófilo.

Álvaro objetiva essas duas situações em sua fala. Sobre a criança que procura o Disque 100 ele diz:

Tinha sentimentos meio que de revolta no fato daquela criança estar sendo abusada, mas meio que assim também de [...] essa pessoa acaba que quebra o silêncio né, e você pensar o que levou aquela criança a ligar para registrar aquela denúncia? Então, tem o sentimento de revolta da questão em si, mas tem o sentimento de responsabilidade de que você tem que tentar de uma maneira ou outra você tem que registrar aquela denúncia, então são sentimentos distintos, mas da mesma situação (Álvaro)

Ela ressalta a atitude, autonomia e iniciativa da criança ligar para o serviço, “quebrar o silêncio” e até faz provocação sobre como ou qual situação a criança estaria vivenciando e o quão difícil ela seria a ponto da criança resolver dar um basta, procurar como se dá o acesso ao Disque 100 e ligar pedindo ajuda. Todavia, sobre o acesso do abusador sexual de crianças e adolescentes é sentido de forma diferente:

E tem a outra situação que é a pessoa falar “eu abuso”, isso pra mim é o tipo de ligação mais chata [...] a gente sabe que ele liga pra, digamos que, não sei se ele sente prazer naquilo de ligar, pra ficar desafiando o serviço, mas o que a gente mais percebe é isso, entendeu? “Ah, eu abuso sexualmente, isso pode, isso não pode?” ou conta uma história [...] Então, acho que essas questões que me deixaram muito revoltado mesmo. É uma denúncia que você não consegue entender, não consegue compreender de maneira alguma, entendeu? E até onde vai a maldade do ser humano? (Álvaro)

Ele pontua que o atendimento ao autor do abuso sexual contra crianças e adolescentes é considerado difícil e motivo para se revoltar pois o classifica como maldade exercitada pelo ser humano, que corrobora os estudos de Penso et. al. (2008). Revela o incomodo sentido durante esses atendimentos porque detalhes dos abusos são verbalizados, dando início à

produção de processos subjetivos nos quais a imaginação das cenas relatadas mostra-se sempre presente, pois os abusos sexuais são considerados absurdos e horrorosos (RIBEIRO, 2004).

Indignação é sentimento análogo ao de revolta para Bruna nos casos de denúncias em que as mães são coniventes aos abusadores ou exploradores sexuais dos próprios filhos, uma vez que acredita que os pais deveriam exercitar o cuidado e a proteção de suas crianças e adolescentes. É dito por ela sobre um caso em que a própria mãe, que tem histórico de prostituição e que até o momento agenciava a própria filha:

Muitas vezes a prostituição ela trás um dinheiro muito fácil, ou não dependendo da forma, mas eu acredito que tenha outras opções [...] ela poderia passar uma imagem pra filha muito diferente, ela sofreu isso tudo, uma mãe jamais ia querer que a filha vivesse a mesma coisa, e assim porquê essa mãe é desse jeito sabe? Eu ficava assim indignada cara, indignada, indignada, indignada com isso (Bruna).

Bruna repete a palavra indignação algumas vezes a ponto de este sentimento determinar suas volições acerca do abusador sexual de crianças e adolescentes naquele momento. Ela continua sua descarga de agressividade por via da fala:

Rapaz, dá vontade de bater, bater mesmo, de esganar. Acho que é a vontade do ser humano, né? Quando ocorre um linchamento de uma pessoa que abusou de uma criança, o quê o ser humano faz? Espanca mesmo, se puder matar mata (Bruna).

Bruna mostra desejos de agredir aqueles que abusam sexualmente de crianças, e ao hipotetizar sobre linchamentos, generaliza a vontade do ser humano que nesses casos, segundo sua concepção, seria a do espancamento até a morte do acusado. Sobre esse assunto Maria também expõe:

Eu não sou paga pra atender pedófilo, abusador, então assim, é um sentimento de extrema revolta, da um nervoso, você fica agitado, você fala assim "meu Deus, que vontade de pegar esse pedófilo e matar!

Por trás da fala de Bruna há uma concepção de causas individuais em relação ao abuso sexual contra crianças e adolescentes; sendo assim a forma de solucionar essa problemática também estaria a nível individual (AZEVEDO E GUERRA, 1988), ou seja, responder à violência com outra violência.

O ódio também é sentimento análogo à revolta sentida pelos teleatendentes, monitores e escuta especializada do Disque 100. Maria revela o processo imaginativo que acontece contíguo ao atendimento da denúncia mostrando os detalhes que: partem da fala do usuário, passam pela imaginação do tele atendente e terminam o com sentimento de ódio vivido por este último. Ela descreve

Abuso sexual, por exemplo, a criança que é abusada todos os dias naquele exato horário, quando fala assim “é uma criança negra, tem quatro anos” você já imagina a criança, não imagina o rosto porque não tem como, mas você já imagina o tamanho da criança, “o cara é muito alto” e você já imagina aquele cara que ele é alto, “ele é forte” você imagina aquele cara muito forte abusando de uma criança de quatro anos. Você registra a denúncia e no momento vem aquele sentimento de ódio, você tem um sentimento de ódio (Maria).

Detalhes acerca do autor de abuso sexual, de crianças ou adolescentes abusados, ou da própria situação do crime são motivadores de sofrimento. Se a lógica das ligações revela possuir este engendramento, é condição *si ne qua non* à existência do sofrimento nesses trabalhadores posto que alguns detalhes são imprescindíveis a construção da denúncia. Como pode ser observado na fala de Maria, são os detalhes relatados que colocam seu processo imaginativo em ação que culminam necessariamente em ódio. Ela argumenta que existem casos que a deixam nervosa como quando o conteúdo da denúncia envolve o chamado “pacto de silêncio” perpetrado pelo abusador à vítima, e diz:

Olha, você não vai contar nada pra sua mãe se não eu vou te matar”, então quando ela recebe essa ameaça realmente eu fico nervosa porque como é que fica na cabeça da vítima entendeu? Como é que fica na cabeça dela? O que ela pode fazer realmente? E quando a mãe

sabe e que também é vítima dele? Que ele bate nela, que ele espanca ela, que ele bota a faca no pescoço dela e diz “olha, você não vai falar nada pra ninguém” que a filha dela ta sofrendo abuso sexual mas se ela fizer alguma coisa as duas correm risco de morrer (Maria).

Ao discorrer sobre seu nervosismo e suas inquietações sobre o dito pacto de silêncio, ela acaba entrando em questões de sua própria história, mesmo sem perceber, quando relata sobre sua mãe também ter sido objeto de agressões, espancamentos, somado a ameaças com arma branca. Essas, são recordações da história de vida de Bruna que já foi, por inúmeras vezes, espancada, presenciou sua mãe ser agredida e ameaçada de morte com a faca e arma de fogo.

Os atendimentos feitos a abusadores sexuais de crianças e adolescentes têm poder de mudar completamente a forma de Maria agir em seu trabalho e frente ao próprio atendimento realizado. Ela ressalta que sua calma e tranquilidade dão lugar à agressividade e rispidez. São palavras dela:

Então quando acontece um fato desse, “eu abuso”, quando o pedófilo liga, quando o próprio agressor liga pra gente é diferente, [me] comportamento totalmente agressivo, transforma assim, eu me transformo, eu sou outra pessoa. Eu sou tranqüila, calma pra atender, mas quando o pedófilo fala assim “eu to abusando”, aí pode ser oito horas da manhã que eu já mudo na hora meu comportamento (Maria).

Maria relata situação de atendimento a um abusador sexual de crianças e adolescentes que se tornou insuportável para ela que optou por transferi-lo para profissional da escuta especializada. Ela diz:

A situação do “eu abuso” mexe mais com a gente né [...] eu atendi o cara que ele diz que tava abusando uma criança naquela hora, naquele instante, então eu tava pegando o endereço, ele tava me falando o endereço dele e que eu acredito que não era o dele [...] ao mesmo tempo que ele [...] pedia pra menina ficar assim, assado, assim, assado. Aí já tava me dando aquele nervoso, tava passando do meu limite já, então eu mudei com ele, eu já fui mais grossa com ele entendeu, aí eu vi realmente que

eu já não tava mais no estado de continuar com ele, eu tive que passar (Maria).

O enfrentamento prolongado de sofrimento no Disque 100 causa do adoecimento de Maria, segundo ela mesma diz, a faz repensar sobre as questões relacionadas aos direitos humanos, chegando a verbalizar a seguinte assertiva: “é uma secretaria de direitos desumanos. Isso aqui não é de humanos”.

Ainda sobre os abusadores sexuais de crianças e adolescentes Cristina revela tentativa de se livrar da imagem internalizada desse ator social. Ela diz que construiu imagem absolutamente negativa do pedófilo, mas também que tenta se livrar dessa imagem agora que conhece os valores constitutivos do Disque 100. Ela pontua:

Eu sempre tive a tendência como todo mundo, de ter raiva, de ficar indignada de como ele pode fazer isso, é uma criança; ele tem que morrer, ele é um safado, ele não presta. Mas eu comecei a pensar muito no [...] contexto, no que leva ele a fazer isso; na vida pregressa dele, o que ele fez, quais as condições que aconteceu, como é que aconteceu (Cristina)

Cristina mostra processo crítico-reflexivo ao questionar-se sobre como se constitui um abusador sexual de crianças e adolescentes, ou seja, quais momentos de sua história de vida foram marcantes e favorecedores de tais violências, qual contexto ele esteve inserido e que o constituiu subjetivamente, bem como as circunstâncias do abuso. Ao revelar estes pensamentos, Cristina dá indícios de que não tem permanecido na aparência construída social e historicamente acerca autor de abuso sexual infanto-juvenil, adjetivado sempre negativamente. Parece, todavia, ir além desta aparência rumo à compreensão da subjetividade deste ser humano, síntese de determinações diversas (OLIVEIRA, 2005).

2- NOJO:

Não raro os atendentes do Disque 100, bem como os monitores ou os que assumem o cargo de escuta especializada, mostram-se enojados com os

conteúdos de algumas (ou muitas) denúncias recebidas de abuso sexual contra crianças. O sentimento de “nojo” demonstra um completo estranhamento e não concordância frente a situação exposta pelos usuários. O estranhamento dá-se por estarem envolvidos os perpetradores da violência e a atitude destes durante o atendimento, que varia do relato pormenorizado do abuso sexual (inclusive concomitante ao atendimento, ou seja, relata em tempo real o que está fazendo com a criança), até a própria masturbação, aproveitando a oportunidade telefônica. Nesse sentido os atendentes expressam nojo e vontades/volições variadas acerca do autor de abuso sexual contra criança e adolescente. É dito por uma das atendentes:

Lidar com pedófilo é um pouco de asco assim sabe? [...] assim, geralmente eles ligam e a gente não sente asco pelo que ele fala, mas porque ele começa a sussurrar no telefone e a gente percebe que ele tá se masturbando no momento da ligação entendeu? Então isso incomoda um pouco, mas tranquilo, também consigo conduzir numa boa (Teresa)

Teresa relata sobre o asco sentido por ela durante o atendimento ao abusador sexual que nesse caso não liga para pedir ajuda por estar em estado de sofrimento psíquico, mas sim para usar a atendente como meio para obtenção de prazer enquanto masturba-se. Apesar do incomodo claramente expresso por esse sujeito, diz também que mesmo assim consegue fazer o atendimento seguindo um script do Disque 100, ou seja, ser ele a pessoa que conduz a ligação com diálogo rápido, claro e objetivo. Maria, frente à mesma situação mostrou relato com intensa carga emotiva e expressou seus desejos acerca do abusador neste trecho da entrevista:

Maria: tem o cara que liga assim, que ele só quer ouvir sua voz, se masturbar, esse eu tenho muita vontade de xingar ele, falar poucas e boas pra ele, por mais que você conscientiza que nosso serviço é importante [...] eu fico com muito nojo, muito, muito nojo, é aquele que fala que tá abusando da criança, que tira a roupa dela, que faz isso e aquilo com ela [...] são pessoas que sinceramente eu acho que não teria que ter mais vida, eu acho que por mim eu fazia uma maldade com ele.

Pesquisador: Que mal, por exemplo?

Maria: Sei lá, tirar a vida dele entendeu? Não merece. Igual eu falei assim, por mais que pessoas falem que pedófilo é doente, precisa se tratamento, a gente não entende isso, pode ser qualquer tele atendente. O pedófilo, Deus me perdoe, não merece vida não.

Maria mostra que seu desejo frente ao abusador é o de matá-lo, vontade de que pessoas assim como os autores de violência não existam no mundo. De forma subentendida, o autor dos abusos sexuais é concebido como o único e exclusivo culpado, de forma que a complexidade do fenômeno é reduzida a nível individualidade, e sendo assim, é possível resolvê-lo com seu extermínio, seguindo a máxima do “olho por olho, dente por dente”, ou seja, a disputa torna-se individual e regulada pela personalidade. Sentimentos negativos estão sempre relacionados com a figura do abusador sexual (RIBEIRO, 2004).

3- TRISTEZA/SOFRIMENTO

O sentimento de frustração muitas vezes é acompanhado de tristeza pelos trabalhadores do Disque 100. O fato de existirem limitações tanto do trabalhador quanto do próprio serviço e também dos órgãos que recebem as denúncias encaminhadas pelo disque denúncia são causadores desses sentimentos. Sobre as falhas dos membros da rede atenção a crianças e adolescentes Bruna reflete:

É triste a realidade desses órgãos que são encaminhados porque muitas vezes são casos que ficam ali na prateleira sabe e é isso que entristece a gente, de abrir um retorno quando num usuário entra em contato novamente conosco, quando a gente abre uma denúncia e vê a tela do computador daqui até ali de órgãos que foram acionados. E aí bate um desespero, e aí você olha assim “meu Deus, o que é isso gente?” é ministério público, é promotoria, é delegacia, é conselho, e aí ele vem falar que a situação continua a mesma?

Ela mostra que existem casos de denúncias que ficam paradas em prateleiras dos órgãos que as recebem ou transitando entre um e outro sem receber conclusões e responsabilizações. Pode ser ressaltado que nesse jogo de

“empurra-empurra” entre os responsáveis as crianças e adolescentes continuam sofrendo violências e em algumas vezes até morrem em decorrência dos inúmeros mal tratos recebidos. Nos casos em que os órgãos não mostram competência na resolução dos casos ou nas situações que envolvem extrema violência o sofrimento dos tele-atendentes, monitores e escuta especializada é inevitável. Sentimento que esses sujeitos não sabem como manejá-lo ou para onde direcioná-lo. Bento revela sua tristeza, e as repercussões desse sentimento em sua vida, bem como e a necessidade de desabafar seu sofrimento:

Eu simplesmente não externalizava nenhum tipo de sentimento de sofrimento e eu percebi que chegava momentos assim em que eu ficava extremamente sensível mesmo, de não poder ouvir uma criança chorando que eu ficava mal e eu começava a chorar, que eu não podia nem ouvir um bebê chorando que estava com cólica que eu ficava mal. E eu compreendo que isso é como se fosse a questão [...] de encapsular esses sentimentos e que chega um momento que estoura mesmo, é isso. Então assim, se eu não externalizá-lo nesse instante ele vai de alguma forma amanhã ou depois, se manifestar, só isso. [...] eu, pelo menos, fico triste, angustiado, deprê e pessimista, entendeu? (Bento).

Ele revela que a consequência do que vivencia no Disque 100 é ficar angustiado, deprimido e pessimista, chorando facilmente por coisas que o lembre das denúncias envolvendo crianças e adolescentes. Maria apresenta estar em seu limite, ou seja, não ter mais condições psicológicas de trabalhar no Disque 100 mostrando um misto de sentimentos que, segundo ela, tem comparado com frequência

O clima tá muito pesado, muito pesado. O meu sentimento mesmo é que eu fiquei mais agressiva, to mais respondona, chateada, muito, muito chateada, eu olho pras pessoas assim e não considero elas, : É, eu fico na defensiva, se falar alguma coisa pra mim eu já to pronta pra responder, é um sentimento de muita raiva (Maria).

A partir da fala de Maria é possível apreender que por trabalhar no Disque 100 há alguns anos ouvindo tantos relatos de violências contra crianças e adolescentes, o trabalho tornou-se insuportável trazendo conseqüências negativas no seu modo de realizar o próprio trabalho e também no relacionar-se com outras pessoas. Mostra-se agressiva e rude ao responder usuários do serviço, colegas de trabalho e, inclusive seus chefes, ou seja, expressa a transformação de suas relações interpessoais em relações coisificadas, nas quais o outro não é entendido como ser humano e sim um mero objeto. Percebe-se, portanto, a predominância de sentimentos negativos vividos no Disque 100, de forma parecida como as que os *Call Center* vivem seu labor (RAMALHO et. al., 2008).

4- FRUSTRAÇÃO/IMPOTÊNCIA

O Disque 100 é um serviço que tem funções de: receber, encaminhar e monitorar denúncias, não executa, portanto, a cessação da violência sofrida pela vítima que protagoniza a denúncia e, nem tampouco, é incumbido de fazer as devidas responsabilizações aos denunciados. Essas informações dão indícios de outro sentimento vivido freqüentemente pelos tele-atendentes, monitores e escuta especializada, pois demarcam limites: tanto dos trabalhadores do Disque 100 como sujeitos, quanto do próprio serviço e as atribuições que lhes cabe; são os sentimentos de frustração e impotência.

Ana argumenta que sua frustração se instala quando percebe a sua limitação diante do processo necessário para a retirada da vítima das situações de abuso, pontuando que “Às vezes é um sentimento meio de frustração pelo limite ‘olha, meu atendimento só pode ir até aqui, mais do que isso’”. É como se o seu papel fosse o primeiro de inúmeros outros necessários. Bruna pensa de forma parecida com Ana ao dizer “você não poder fazer além do seu trabalho com relação a demanda que chega aqui [...] Ai [...], é difícil, é um sentimento que prevalece muito tempo e é renovado...”, mostrando ser um sentimento que não tem tendência de diminuição, mas que pelo contrário, só aumenta.

Elizabeth acrescenta uma característica acerca dos sentimentos de frustração e impotência ao atender denúncias. Ela coloca em discussão as responsabilidades da rede de atenção a crianças e adolescentes para a qual as

denúncias são encaminhadas, figuradas em suas diversas instituições como polícia, ministério público e conselho tutelar. São suas palavras: “o sentimento de impotência quando depende muito mais do órgão que está sendo encaminhado do que de serviço [...]. A gente não tem o papel de cobrar”.

Álvaro revela sua vontade ao fazer alguns atendimentos: o de ir até o local e dar fim, ele mesmo, a situação de abusos vividos pelas crianças e adolescentes. Ele também relata:

Assim, dá vontade de ir lá e resolver a situação logo. Mesmo que você não tenha poder para isso, mas [...] se eu pudesse eu iria lá no local e tentava da melhor maneira possível cessar aquela violência. [...] Ah, é meio frustrante, né?! Você sabe que você ta fazendo seu papel, ta fazendo seu serviço direitinho, saber que você fez o seu melhor possível e saber que lá na frente pode ser que uma pessoa pegue essa denúncia e não ache assim tão séria quanto você achou ou pelo menos a pessoa não dá o devido valor aquela situação lá ou simplesmente por questão de acomodação: “ah, to, não posso ir agora lá não, vou deixar para amanhã”. Por acomodação de órgãos mesmo: “ah vou deixar para amanhã”, nisso a criança acaba morrendo (Álvaro).

Álvaro, assim como Elizabeth, também problematiza a atuação dos órgãos que compõem a rede de retaguarda na proteção, garantia e promoção dos direitos das crianças e adolescentes, mostrando que nela existem falhas que muitas vezes custam a vida da vítima.

A frustração, nesse sentido, é produto da discrepância entre a atuação do tele-atendente que prima pela excelência no atendimento ao usuário, a fim de elaborar em conjunto com a vítima a denúncia (que muitas vezes se dá por inúmeras tentativas de persuadi-la a denunciar os abusos), e o descaso, não raro, dos órgãos que recebem denúncias e outras vezes pela sua própria falta de estrutura em da continuidade ao processo. Tem-se informação de que existem conselhos tutelares espalhados pelo Brasil que se quer tem telefone em suas dependências.

Clara, sobre os sentimentos de frustração e impotência, também tem relato sobre as limitações presentes em sua atuação em como consequência das atribuições do Disque 100 e, além disso, mostra em fala mais crítica

(apesar de comparecer o termo “doente”), provocação/problematização acerca da necessária não-naturalização da violência dizendo que:

Aí é frustração mesmo. Aquele sentimento de impotência: “Poxa, eu registrei agora não posso fazer mais nada.” [...]Eu acho que a gente sempre tem que ter essa fantasia, não pode naturalizar as coisas. Se você está naturalizando a violência, você está doente. Você tem que ter a esperança, não pode achar aquilo normal e tudo bem, não! (Clara).

Ela reflete que não se pode tratar a violência, um fenômeno essencialmente social e historicamente construído como natural/naturalizado, mas, sim, deve-se encará-la sem comodismo e com inquietação. Ela sugere que a esperança é necessária rumo às mudanças na expressão violenta da sociedade capitalista e produtora de sofrimento humano.

Além dos sentimentos de frustração, tristeza, raiva, revolta, os trabalhadores do Disque 100 também relataram outros sentimentos negativos.

5- ANGÚSTIA/ADOCIMENTO:

Angústia é uma das emoções mais relatadas entre os sujeitos pesquisados, achados concordantes com Ribeiro (2004). Pode-se apreender pelo menos uma referência feita por cada um dos teleatendentes, monitores e escuta especializada acerca deste sentimento. Ele comparece na fala dos sujeitos muitas vezes acompanhado a um processo de adoecimento motivado pelas: limitações de atuação frente às denúncias formuladas e seus encaminhamentos rumo a cessação da violência relatada, identificações dos atendentes com os usuários, vontade de resolver eles mesmos os casos de violência.

Maria cobra maiores cuidados do serviço em decorrência do processo de sofrimento prolongado, dizendo:

A gente pede que eles tomem muito cuidado com a gente que a gente tá ficando doente de tanta denúncia na nossa cabeça [...] eles não tão tendo cuidado com a gente entendeu, pra saber o que tá acontecendo com o tele

atendente [...] chegar no próprio tele e perguntar: “o que ta acontecendo com você? Mudar o processo (Maria).

Ela argumenta sobre o fato de não existir diálogo entre gestores e quadro operacional visando a mudança da dinâmica do trabalho desenvolvido, e descreve como vem se sentindo ultimamente

É um doente físico e mental, você pode olhar assim aparentemente que não aparenta nada, mas já to assim estressada, muito estressada, já cheguei a maltratar usuário no telefone, e eu falo isso [...] pro meu chefe: “eu to maltratando meu usuário, eu to maltratando meu usuário”, eu não quero isso pra mim e nem quero isso pra ele, só que infelizmente eu vou ter que fazer o que? Então eles não preocupam de saber o que ta acontecendo. É um estresse contínuo, você leva isso pra faculdade, você leva isso pra casa, são situações assim que eu fico muito nervosa em casa [...] já chegou o fato mesmo de, já contei essa história até pro psicólogo, situações ate de suicídio (Maria).

Maria revela que o enfrentamento do estresse prolongado por ocasião do recebimento de enorme número de denúncias desencadeou um processo de adoecimento que trás a ela repercussões em outros espaços de convivência como a universidade e a família. Outro elemento que comparece em sua fala é a existência de pensamentos suicidas relatados ao psicólogo. Cristina, assim como Maria, fala sobre a angústia e sentimentos análogos bem como sobre a forma que um tele atendente, monitor ou escuta especializada pode agir enquanto trabalhador do Disque 100:

Eu nunca fiz nada para lidar com o sentimento de raiva, de angustia [...] tanto é que passei por um momento complicado, que você acha que a vida está parada, [...] que a vida é uma porcaria. E você fica triste sem entender o motivo. Eu acho que aqui tem muita gente que começa a chorar e não sabe o porquê que está chorando. Fala: “ah, minha vida é muito boa, tenho pai, mãe; [...] mas se sente muito triste. Aí eu acho que é muito da angustia que a pessoa carrega por muito tempo aqui, por mais que ela não identifica isso (Cristina).

Cristina destaca que mesmo o trabalhador do Disque 100 tendo pai e mãe, dentre outras coisas importantes mostra-se entristecida, chorosa como se tivesse perdido o sentido de sua existência. A angústia passa a ser sentimento freqüente em seu cotidiano. Também a ansiedade, sofrimento e adoecimento, podem ser notados na fala de Bruna:

É um serviço assim que a longo tempo ele vai te adoecendo se você [...] entendeu, a gente adocece. Mas há situações que você tem que partilhar com alguém, eu mesma, diversas situações me incomodam bastante e a gente sai comentando daqui, e a gente fica semanas comentando de uma situação que volta o retorno pra gente e a gente fica ansioso em saber o que aconteceu com aquela criança “e aí gente, alguém atendeu fulana, alguém atendeu cicrana”, porque a gente fica muito ansiosa, e aí se você não tomar cuidado é justamente essa carga de sofrimento que pára na gente e a gente de alguma forma tem que arrumar uma válvula de escape por que se não a gente fica doida (Bruna)

Bruna trás característica complementar a fala de Maria e Cristina ao falar sobre uma possível forma de lidar com o sofrimento experienciado no Disque 100. Relata que em certos atendimentos, obviamente os mais marcantes, é necessário falar sobre eles com outros atendentes até que o caso seja solucionado, que pode durar por semanas. Ela diz que a ansiedade de esperar um retorno dos órgãos de retaguarda sobre o caso é real e gera sofrimento pela expectativa de saber se a vítima foi ou não retirada da situação de violência. A fala com outros atendentes funciona, portanto, segundo Bruna, como terapêutica visando à redução de estados ansiogênicos.

Sobre a ansiedade sentida pelos trabalhadores do Disque 100 como consequência da espera de respostas dos órgãos Bento desabafa

Com relação à atribuição e ao lidar com a situação são muitos sentimentos mesmo, de tristeza de angústia, porque o que a gente ouve não é fácil. Tem dias que você está extremamente sensível mesmo para escutar algumas coisas, entendeu? [...] E assim, tem momentos que você se identifica muito com algo que você tinha, e te incomoda muito, muito mesmo. Tem situações que pra mim é muito difícil violência contra crianças, vamos dizer assim, com

menos de quatro sabe, porque assim a criança é totalmente vulnerável mesmo, ou então bebê. Então surge o sentimento de muita angústia, aflição e agonia mesmo, entendeu? (Bento).

Na fala de Bento, percebe-se características semelhantes as de Bruna quando ambos tentam falar sobre como lidar com os sentimentos vividos no disque 100. Bento, assevera sobre o quão difícil é atender denúncias nos dias em que está sensibilizado. Acrescenta ainda sobre dois aspectos relevantes: o primeiro sobre o fato de identificar-se com o conteúdo da denúncia relatada ao tele-atendente, e não raro isso acontece, e o segundo quando a vítima ainda é bebê ou criança; situações em que o sofrimento ganha enormes proporções. Sobre esse assunto ele discorre:

É diferente uma criança que liga e diz que está sendo abusada né? Você quer levar a criança para casa por mais que ela fala: “se eu desligar é porque ele chegou”, você quer tirar essa criança dessa situação né, a única coisa que você quer é isso, que ela não estivesse ali mesmo, que ela estivesse em outro local, protegida (Bento).

Ele assevera sobre suas volições frente ao atendimento de crianças vítimas de abuso. O desejo de retirar aquele ser humano do sofrimento é tanto que a vontade relatada por Bento é a de não esperar as providências do órgão de ponta e ir ao local do crime para resgatar a criança da situação de violência. A vontade é: mantê-la a salvo de possíveis abusos na própria casa do atendente. Ele revela, todavia, que evita pensar nas situações que não pode intervir – uma espécie de fuga –, porque lhe traz extremo sofrimento, ele diz: “Eu não quero ter que me imaginar lidando com aquele cara que ta fazendo isso e isso e isso, eu não quero, eu não paro para pensar nisso [...] esse processo de pensamento é doloroso”. Em seguida trata atribui a esses pensamentos e limitações o processo de adoecimento sofrido por tantos atendentes, é dito por Bento:

E se eu for me angustiar por isso, eu vou adoecer muito, porque eu vou me angustiar pelas coisas que eu não consigo atender. E eu já me angustiei por isso, mas se eu me martirizar mais ainda, eu não trabalho mais (Bento).

Teresa fala sobre o motivo causador da sua angústia e sofrimento: a espera pela resposta do órgão de responsabilidade. Tantas vezes a vítima corre risco de morrer e a espera pelos encaminhamentos se torna ainda mais dolorosa, como é dito por ela:

A vítima tá numa situação cada vez pior! A menina vai morrer se continuar desse jeito, a gente fica um pouco inquieto [...] a gente com certeza fica “o meu Deus o que vai acontecer com aquela menina?” [...] às vezes a gente fica desejando uma resposta do órgão (Teresa).

A dúvida da resolução ou não do caso com a conseqüente cessação dos abusos é geradora de ansiedade, principalmente se forem casos de morte iminente da vítima, situações em que as vítimas estão expostas a situação denunciada por tempo prolongado, se os autores da violência são os pais, se a criança for muito nova ou mesmo bebê e se houver requintes de crueldade. Nesses casos, além da ansiedade gerada pela gana de resolvê-los rapidamente, comparecem também sentimentos de ódio, raiva e revolta durante e após os atendimentos realizados.

Além de sentimentos negativos também são relatados pelos teleatendentes, monitores e escuta especializada sentimentos positivos como humanização e felicidade.

6- HUMANIZAÇÃO:

Sobre sentir-se mais humanizado, ou humano, ao desenvolver atividades no Disque 100 podem ser apreendidos vários significados construídas por seus trabalhadores. Trabalhar em uma instituição que preza pelos direitos humanos parece trazer repercussões em função dos valores que institui, que promove que obviamente também é constitutiva da subjetividade de seus trabalhadores.

Teresa argumenta a favor de atendimentos humanizados que são possíveis, apenas, quando o teleatendente consegue, de alguma forma, se colocar no lugar da vítima: entender o processo que ela esteja vivenciando, ser empático e tentar ajudar, o. A partir do momento em que se recebe a ligação

com empatia, a consequência é um atendimento mais sensível e delicado dispensado ao usuário. Ela assevera:

A partir do momento que você consegue se colocar no lugar do outro, enxergar com os olhos dela a situação, acho que você consegue fazer um atendimento mais delicado, mais sensível, mais humanizado que essa é uma característica do serviço preza por um atendimento mais humanizado [...] de quem tá mesmo registrando, o usuário, né?! Então eu acho que o atendimento humanizado passa por isso de ter a empatia, saber se colocar no lugar do outro (Teresa).

A argumentação de Bruna se fundamenta em uma espécie de processo de humanização do ser humano: quando o teleatendente ingressa no Disque 100, muitas vezes ele não possui perfil, adquire-o somente com o passar do tempo, com experiência que se adquire no labor diário no enfrentamento das diversas situações, e ao subjetivar os valores instituídos pelo disque denúncia que ele passa a se tornar mais humano, ou mais humanizado. São palavras de Bruna:

Têm pessoas aqui que eu vejo que entram sem o mínimo de perfil, mas ao longo do tempo vai se tornando adequada porque o nosso serviço é um serviço muito humanizado. [...] a pessoa vai se tornando um ser humano melhor a lidar com outro ser humano, e é isso que eu tiro assim de melhor aqui do trabalho. [...] Sabe é quando você ouve, você sabe que tem sofrimento cara em tudo quanto é canto desse Brasil, mas quando você ouve exatamente o que acontece você vê até o seu sofrimento bem inferior e aí você começa a se tornar um ser humano melhor, você tem obrigação como pessoa, como ser humano mesmo, de tratar o outro de forma humanizada mesmo, essa é a palavra [...]a] psicóloga, [...] tocava sempre na mesma questão da pessoa ser muito humanizada pra trabalhar aqui, então não havia a questão de você se acostumar com o que você ouve aqui (Bruna).

Bruna revela que trabalhar no Disque 100 implica em escutar relatos de denúncias envolvendo extrema violência originada de todo o território brasileiro que o teleatendente jamais imaginou que existissem e, sendo assim, dá

indícios a esse trabalhador que seus problemas são muito menores que os vividos por tantas crianças e adolescentes brasileiros. Escutar o sofrimento dos usuários que acessam o serviço trás, como assevera Bruna, a obrigação do tele atendente em se tornar mais humano, ou seja, em atender cada vez mais as pessoas com valores humanos. Na dependência disto está a atitude de não se acostumar e ver com diferenças cada usuário e situação.

Trata-se, portanto, de não cristalizar um modelo de atendimento escutando de cada sujeito o que ele tem para falar para na hora agir de forma adequada. Sara tem fala semelhante ao pontuar contra o teleatendente acomodar-se com o Disque 100 dizendo “Acho que Deus me livre de naturalidade esse tipo de coisas. Tem que indignar [...] sempre ficar indignada. Acho que tudo move a gente”. Se o tele-atendente se acomoda com o que ouve do usuário, essa atitude não desperta nesse trabalhar a vontade de agir em prol de restabelecimento dos direitos das crianças e adolescentes, ao passo que se ele ficar indignado, implicado, incomodado com os relatos, ele agirá pensando em desenvolver um bom trabalho formulando a denúncia para posterior encaminhamento. Assim, o objetivo é sempre o mesmo: cessar a violência e restabelecer o direito violado.

Álvaro, para discorrer sobre o processo ou sentimento de humanização necessário aos trabalhadores do Disque 100, lança mão de conceitos caros as ciências humanas, como: sociedade, ética, cidadania, capitalismo e individualismo para se opor a este. Ele discute:

Então, eu acho que a sociedade devia se capacitar mais, interessar mais em proteger o próximo e não ser tão egoísta assim [...] se eu posso fazer, eu faço, independente se é um conhecido meu ou não, mas eu acho que eu me tornei muito mais humanizado trabalhando aqui do que eu quando eu entrei [...] você ser uma pessoa ética, de exercer a sua cidadania, acho que isso é uma coisa essencial de uma pessoa que trabalha nas questões sociais, acho que se todo mundo pensasse dessa maneira, acho que nossa sociedade seria uma sociedade muito melhor e muito menos egoísta né, que é o que o capitalismo prega, né?, que é essa questão de você ser egoísta e pensar só em você, né?, individualista que só vai levar a ruína para nossa sociedade se continuar assim (Álvaro).

A discussão levantada por Álvaro possui como eixo norteador o fato de que a sociedade capitalista constitui sujeitos egoístas, que não pensam em uma proposta de sociedade que preze por benesses coletivas. Ele discute que cada pessoa pensa e age em função de benefícios próprios se esquecendo da ética e do propósito de ser cidadão, desconsiderando e desmerecendo os seres humanos com os quais se relaciona. Ele dá indícios de que a sociedade capitalista auxilia na produção de indivíduos comprometidos com a barbárie, essencialmente indiferentes ao sofrimento alheio, vide as diferenças que as classes sociais constituem e pelas quais são constituídas.

Nesse sentido a suposta ética se materializa em relações desiguais de poder e na produção de sofrimento do outro, ou então entendida como categoria abstrata ou metafísica que não se atinge, desta forma, se ela não é alcançada não haveria porque fazer dela um exercício diário. Álvaro mostra aquilo que Penso et. al. (2008, p.217) asseveram ser importante para o profissional: “um olhar mais cuidadoso para as questões sociais, ampliando a sua visão para além do indivíduo”

7- FELICIDADE/SATISFAÇÃO

Os momentos de felicidade e satisfação vividos pelos tele-atendentes, monitores e escuta especializada do Disque 100 são poucos e estão, segundo relataram os sujeitos pesquisados, em dependência dos usuários que acessam o serviço e que mostram histórias de superação das violências sofridas. Além desse aspecto também é acrescido como sentimento positivo a utilidade do tele-atendente ao receber e registrar com competência uma denúncia. Penso et. al. (2008, p. 215), assevera que no trabalho com crianças abusadas sexualmente, o profissional vive sentimentos de “empatia [...] preocupação [...] desejo de ajudá-las [...] carinho pelas crianças [...] alegria ao ver a força da criança em recompor sua vida”.

Álvaro pontua que na época em que assumiu o cargo de tele-atendente se sentia útil ao atender o indivíduo que acessava o Disque 100. Ressalta, todavia, que não comparecia apenas uma forma de sentimento. Ele assevera:

Quando eu atendia, a principio eu ficava, assim um sentimento assim meio que você ta sendo útil mesmo,

né?! [...] Não tem como você ter um sentimento único né. Então, são basicamente dois opostos né. Uma hora se sente feliz, outra hora se sente angustiado, triste (Álvaro).

Ele ressalta que os sentimentos vividos no Disque 100 variam entre os opostos de felicidade e angústia, pois uma ligação pode indicar uma informação positiva, a de que a violência em relação a determinado caso, foi solucionada, e no minuto posterior receber ligação de usuário que sofre extrema violência, despertando sentimentos negativos.

Clara tem fala com sentido parecido a de Álvaro no que concerne a felicidade de receber um retorno positivo de determinado caso. Ela faz referência a isso e revela um dos casos em sentiu felicidade:

Às vezes a gente sente um alívio, um sentimento bom de ter participado; às vezes a gente vê um retorno legal da denúncia que você fez. Um retorno legal do registro que você fez de abuso e exploração da criança era uma rádio no interior de Goiás e tinha material pornográfico, que levava as crianças para a rádio e abusava dela ali, e tinha material nos computadores, né!? E é uma prova irrefutável, daí eu peguei a denúncia e uma semana depois o usuário ligou dizendo que tinha fechado a rádio, que tinha resolvido a situação no município. Daí o retorno que te dá é de dever cumprido, de paz. E é raro isso acontecer, porque a gente passa a denúncia e não sabe muitas vezes para onde você vai, o que acontece. Então a gente tem momentinhos de alegria, às vezes de euforia (Clara).

Ela conta sobre a importância de sua atuação rumo à interrupção das situações de abuso e exploração sexual vividas por crianças no caso da Rádio no interior de Goiás, elaborando sobre a felicidade de receber o “retorno” do caso. Retorno significa o usuário ou os órgãos que compõem a rede de proteção informar o Disque 100 sobre as medidas tomadas frente o recebimento da denúncia. Cabe ressaltar que os retornos de autoridade não se constituem em uma obrigação, mas, sim, colaboração. Os retornos, pouco numerosos, são motivos de felicidade e euforia para quem os recebe, prova disso é que a tele atendente usa o termo “momentinhos”.

Clara dá indícios de que esses momentos são transitórios, passageiros, de pequena duração até chegar uma próxima denúncia sobre a violência vivida por crianças e adolescentes em que os sentimentos que trazem sofrimento voltam a comparecer.

Bento tem fala parecida com a de Clara frente ao recebimento de retornos de autoridade e também expressa sua felicidade:

A gente fica muito feliz quando alguém liga aqui e fala assim: “olha, investigaram. A criança não está mais sofrendo violência, deu certo”. Nossa é muito gratificante pra gente mesmo. Lógico que é uma minoria que retorna pra fazer isso, pra falar isso, mas quando isso acontece é muito gratificante mesmo, muito, muito, muito mesmo (Bento).

“Gratificante” é o adjetivo encontrado por Bento ao revelar a felicidade sentida quando recebe informação de que a violência contra aquela vítima chegou ao fim.

Clara argumenta que gosta de trabalhar no disque 100 como teleatendente pelo contato estabelecido com o usuário. Tal preferência tem explicação: ao ocupar este cargo o contato direto com a vítima é inevitável lhe trazendo satisfação. São palavras dela:

É ter contato com o usuário, é porque eu acho que quem busca trabalhar na área da violência busca [...] “Ah, eu quero trabalhar com a violência”. Acho que quem quer trabalhar [é] com a vítima né!? [...] É raro, mas as vezes eu até gosto de atender a própria vítima, eu gosto bastante. Aí que eu vejo mais ainda sentido no meu trabalho [...] é tocante. E a gente acaba se emocionando, [...] tão forte que você acaba vendo a vítima na sua frente, [...] totalmente envolvente esse tipo de denúncia. Muito muito envolvente. De abuso acho que peguei uma ou duas vezes de falar com a pessoa, com a vítima de abuso (Clara).

Sobre atendimentos realizados à vítima, de forma semelhante à Clara, Cristina também fala sobre sua satisfação nesses recebimentos, pois tem oportunidade de acalmar o usuário que liga chorando. Apesar de ser um atendimento que envolve mais sofrimento, também é sentido satisfação. Ela

fala. Além disso, Cristina trás elemento novo em relação ao seu gostar de atender vítimas, quando do atendimento as crianças que inicialmente passam trotes e depois relatam situações de violência:

Acho que eu me sentia bem em conversar assim com alguém na telefonia, em conseguir acalmar, em conversar com uma criança que supostamente está passando um trote. Ver que supostamente é um trote a gente conseguir tirar alguma coisa de violência que está acontecendo com ele. [...] Assim, é mais sofrido [...] lidar com o sofrimento do outro assim, porque as vezes a pessoa liga chorando [...] é um atendimento diferente, é muito cansativo mas, sei lá, eu sinto como se tivesse fazendo mais alguma coisa, uma coisa de maior importância (Cristina).

Já Elizabeth fala que a satisfação depende de qual tipo de usuário está acessando o serviço, a própria vítima, alguém para denunciar abusos sofridos por outra pessoa ou ainda o pedófilo. De forma geral, ela sente-se satisfeita quando o usuário rompe a limitação do silêncio que paira acerca das situações de abuso sexual contra crianças e adolescentes:

Eu acho que depende de cada usuário. Quando é aquele usuário que está ligando admitindo aquela limitação e pedindo ajuda, acho que é assim um sentimento de alívio. Que bom que ele ligou pedindo ajuda! Tanto que a gente ressalta o que ele poderia fazer, parabeniza a ação dele em pedir ajuda, e se coloca a disposição dele. Então é um alívio (Elizabeth).

Sente-se aliviada ao saber que ao acessar o serviço a vítima está dando o primeiro e importante passo a fim de se livrar dos abusos sofridos. Ter contato com relatos de extrema violência e sentir-se feliz a cada boa resolução de casos, trás repercussões subjetivas aos trabalhadores do Disque 100 que tem relação estreita com o fato de se tornar cada vez mais humano, ou humanizar-se.

Penso et. al. (2008) ao trazerem para a pauta de discussões as emoções dos profissionais psicossociais dão relevo a este importante constituinte da subjetividade do ser humano que esteve por tanto tempo relegada pela psicologia, em decorrência de correntes racionalistas da

psicologia (SAWAIA, 2010). Abordar as emoções como algo fundamental para o bom desenvolvimento das atividades daqueles que se envolvem com o atendimento a crianças e adolescentes abusados sexualmente, mostra-se essencial. Penso et. al. (2008, p. 217) conclui:

É fundamental conhecer e avaliar os sentimentos e as emoções que tais episódios de abuso provocam, pois, assim, é possível adequá-los melhor para que possam auxiliar o profissional no processo de aproximação e intervenção com essas [...] crianças e adolescentes.

É pensando nestes propósitos que esta dissertação se coloca: como uma oportunidade de dar visibilidade às emoções vividas e relatadas pelos trabalhadores do Disque 100, de forma não cindida de seus pensamentos, volições e ações, mas sim, com todos estes de forma integrada, como propõe a teoria vigotskiana.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta dissertação de mestrado, fundada na teoria Sócio-histórica de Vigotski, elegeu como objeto de estudo as emoções nas falas dos trabalhadores do Disque 100 em suas relações com o abuso sexual cometido contra crianças e adolescentes. Pretendeu construir para o campo das ciências humanas e sociais uma investigação fundada em premissas científicas sobre esta dimensão subjetiva do ser humano, as emoções, que estiveram por tanto tempo relegadas pelas pesquisas por serem consideradas vilãs, atravessadoras da razão, que somente atrapalhavam as construções científicas, Sawaia (2000).

Sendo assim, foi fundamental nesta dissertação reiterar a superação da [suposta] dicotomia emoção versus razão, pressuposta na teoria vigotskiana e ressaltada por Sawaia, (2000); Mollon (2009); Rego (2010); Magiolini (2010). Temática que, transposta para o objeto desta pesquisa, considera que pensamento, emoção e volição são dimensões psíquicas indissociáveis, conforme afirma Mollon (2009) que estão presentes, todo o tempo, durante o trabalho dos teleatendentes, monitores e escuta especializada ao receberem denúncias de abuso sexual perpetradas contra crianças e adolescentes.

Os trabalhadores do Disque 100 no atendimento aos usuários buscam um melhor atender; se emocionam com histórias contadas e agem em prol da cessação da violência relatada, ações estas que, inclusive, dependem dos sentimentos ou emoções vividas e da forma como foram impactados pelos relatos durante a ligação. Ribeiro (2004) e Ribeiro (2010) subsidiam teoricamente estas assertivas ao argumentarem que as emoções são direcionadoras das ações dos profissionais que lidam com estes fenômenos, essencialmente psicossociais, e sobre o quão é importante reconhecê-las (as emoções) a fim de, com agilidade, prestar o melhor serviço possível aos sujeitos em situação de violência. Desta forma, esta pesquisa buscou apreender e compreender as emoções vividas por estes sujeitos, essencialmente como fluidas, tensas, contraditórias e passíveis de transformação, características de sua processualidade.

As emoções, como pode ser apreendido pelos resultados obtidos e análises construídas nesta pesquisa, compõem um dos pontos de estrangulamento do serviço do Disque 100 e faz revelar uma contradição fundamental: necessidade de se emocionar *versus* não se emocionar muito, o que culmina em uma medida ideal (e ideal aqui é assumido literalmente como uma impossibilidade) sobre o quanto de envolvimento com o usuário é saudável ou não. Questiona-se aqui, qual é esta medida?

Por um lado cobra-se do teleatendente (monitor e escuta especializada) que não se permita naturalizar o fenômeno do abuso sexual contra crianças e adolescentes, que não se permita “endurecer”, enrijecer subjetivamente a ponto de não se mobilizar emocionalmente, entendendo que são estas emoções que: os impulsionam a se movimentar, a agir, a dar o primeiro passo rumo à cessação da violência, bem como dão indícios da qualidade do trabalho e da escuta. Por outro lado, é cobrado também destes trabalhadores que não se emocionem em demasia, pois esta forma de se vincular com os usuários também é prejudicial para o sujeito e para o bom funcionamento do Disque Denúncia na mesma proporção de prejuízo causado pelo trabalhador que se enrijece.

As análises feitas permitem a apreensão de um engendramento acerca das emoções tidas como positivas e negativas que é posto aqui como uma forma de contribuir ao campo científico e ao próprio Disque 100. Muitos dos sentimentos negativos relatados pelos sujeitos pesquisados como tristeza, frustração, impotência e adoecimento tem relações com: o não retorno dos órgãos de ponta; limitações do Disque 100; falta de segurança em relação à atuação da rede de atenção no atendimento às crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual (seja por ausência de infraestrutura, seja pela falta de capacitação de pessoal); isso aliado ao fato de não poderem apagar da memória as histórias escutadas.

O contraponto das emoções negativas pode ser sintetizado da seguinte maneira acerca das emoções positivas vivenciadas no Disque 100: ao receberem retornos de autoridade, se sentem fazendo, de fato, algo em prol das crianças e adolescentes (e, num extremo, para a humanidade como um todo); que o desenvolvimento de suas atividades é útil e que funciona bem. Percebem que seus trabalhos funcionam, ou seja, crianças e adolescentes são

retirados das situações de violência, sentem alívio, sensação de felicidade e, desta forma, trabalham melhor e vivenciam com mais frequência emoções positivas (felicidade, satisfação e humanidade).

Ao elaborar esta síntese e desvelar estas tensões e engendramentos, começa-se a desconstruir os impasses materializados no Disque 100 acerca das emoções vividas por seus trabalhadores e seus pontos de estrangulamento. É sabido que os órgãos de ponta, ou a rede de atenção não tem obrigação de informar ao disque denúncia os encaminhamentos realizados para as autoridades competentes, mas isso não pode servir como justificativa para não buscá-los (promover retornos) e/ou de não elaborar programas ou projetos que incitem que estes órgãos de ponta passem a ter o hábito de fazer estes informes ao Disque 100. Talvez ao terem conhecimento da dinâmica das emoções vividas pelos teleatendentes, monitores e escuta especializada do DDN-100 sintam-se mobilizados em fazê-lo e assim fortalecerem cada vez mais a rede de atenção a crianças e adolescentes.

A partir da fala dos teleatendentes, monitores e escuta especializada do DDN-100 foi possível construir sentidos e significações acerca dos relatos (verídicos ou não) de abusos sexuais cometidos contra crianças e adolescentes. Estes sentidos e significados correspondem aos conflitos vividos pelos sujeitos, ou seja, as relações estabelecidas entre os desejos; as possibilidades e impossibilidades de sua ação frente à cessação das situações de violência vividas pelos usuários e suas vicissitudes.

Dos sujeitos pesquisados, pelo menos quatro relatam histórico de abuso sexual ocorrido na infância e adolescência, que os marcaram subjetivamente, a ponto de os influenciarem acerca do que o disque 100 representa para eles, de como se vinculam aos usuários e da forma pela qual direcionam seus atendimentos (recebimento de denúncias). Ribeiro (2004) revela que profissionais que têm histórico de abusos sexuais e que lidam com esta temática cotidianamente em suas atividades, têm seus abusos atualizados, ou seja, relembram de sua violência sofrida na infância a cada novo atendimento realizado ou contato com crianças e adolescentes abusados, segundo Penso et. al. (2008), por meio de identificações. Desta forma, as emoções vividas nestas atualizações, se não forem manejadas adequadamente, podem paralisar as ações destes profissionais, prejudicando seus atendimentos e, por

consequente, não proporcionar atendimento eficiente às crianças e adolescentes.

Uma expressão de uso corrente entre os trabalhadores do Disque 100 é “colar com a denúncia”. Esse jeito de falar designa uma atitude de não se esquecer de um atendimento, mesmo fora do ambiente de trabalho (em casa ou faculdade), por essa fala envolver extrema violência, ter alguma particularidade que toca, impacta o sujeito, como os abusos sexuais com bebês, por exemplo; ou por existirem identificações com os usuários, provocadoras de lembranças de sua própria história de vida. A título de ilustração, Elizabeth relata que o conteúdo da denúncia mais marcante para ela é o que envolva abusos sexuais, explicado pelo fato de ela própria ter sido abusada quando criança. Ribeiro e Costa (2007) afirmam que ao acessar a subjetividade da criança ou adolescente vitimizado, também a subjetividade do profissional é impactada, pois é ativo em suas relações interpessoais e não se mantém neutro dos sentidos e significados produzidos nestas relações. Uma das estratégias criadas pelo Disque 100 para que não “levem a denúncia pra casa” (como dito em mais uma expressão criada pelos sujeitos pesquisados) é que cada teleatendente, monitor ou escuta especializada use um codinome.

Ramalho et. al. (2008) asseveram que no teleatendimento aquilo que há de mais humano não deve comparecer: a sua identidade. Todavia, esta pesquisa possibilitou apreender que esta é uma estratégia ineficaz, uma vez que os trabalhadores acreditam que não existe a possibilidade de entrar no Disque 100, assumir uma nova identidade e atender. Ao contrário disso, se emocionam e se envolvem com cada história escutada a ponto de não se esquecerem delas após o expediente.

No Disque 100 parte-se do pressuposto de que a utilização de codinomes, ou seja, o ato de assumir uma nova identidade ao entrar nas dependências do serviço, a identidade de um profissional que em tese é capacitado para o recebimento de ligações com temática mobilizadora, é algo funcional. O codinome “cria” uma personagem diferente daquela outra da vida real, uma transposição de alguém incapacitado para lidar com estas temáticas para alguém capacitado, dito de outra forma, uma pessoa diferente da anterior.

Todavia, mesmo este “personagem” (e aqui se afirma que ele não se difere daquele da “vida real”, pois o sujeito é o mesmo com ou sem codinome)

se vê diante de uma questão que se formularia da seguinte maneira: em atendimento eu não sou eu, sou outro, um outro capacitado para esta tarefa, mas eu me vejo em sofrimento, então, como eu sofro por algo que eu não deveria sofrer já que eu não sou eu? Os próprios trabalhadores sabem (mesmo sem saber explicar) que mesmo com a utilização de um codinome o sujeito não é diferente, ou dito de outra forma, sabem que o sujeito que entra no serviço, que permanece na tarefa e ao final do expediente volta para casa, é exatamente o mesmo, uma vez que não existe a possibilidade de deixar o sujeito fora do universo do trabalho que desenvolve. A confusão subjetiva se instaura porque sentem algo que em tese não era para ser sentido.

Outro aspecto importante discutido nesta pesquisa foi outra tentativa de minimizar, nos trabalhadores da base operacional do Disque 100, os impactos negativos de estarem em contato com histórias de extrema violência. Para tal, foi criado o suporte psicológico disponibilizado em grupo por uma psicóloga, semanalmente, e por 50 minutos cada (BRASIL, 2009). Um espaço, em tese, destinado à discussão dos atendimentos mais difíceis e mais mobilizadores.

O suporte psicológico é sentido e significado de formas variadas pelos sujeitos pesquisados; alguns o significam como um grupo de fofocas, e sentem que é necessário que seja assim como uma forma de “esquecerem” um pouco das denúncias atendidas. Já outros sentem necessidade de que esse suporte volte a ser como antes, ou seja, um grupo para discussão de temas correlatos ao Disque 100, com o objetivo do aprimoramento profissional.

Os resultados e análises desta pesquisa também permitem problematizar a estrutura e funcionamento do suporte psicológico posto em prática no Disque 100. Em tese trata-se de um espaço para a escuta do sofrimento dos teleatendentes, monitores e escuta especializada frente ao contato com relatos de extrema violência perpetrada contra crianças e adolescentes brasileiras. Todavia, o que se apreende a partir das falas dos sujeitos pesquisados é que o suporte psicológico tem o seu valor, a sua importância na rotina dos trabalhadores, mas seu funcionamento parece não estar delineado.

A existência do suporte psicológico demonstra-se esvaziada de sentido, e não se pode justificar isso com a assertiva de que com o suporte psicológico (somente) não vai resolver o problema do sofrimento psíquico de seus

trabalhadores e que se pode estruturá-lo sem fundamentos teórico-metodológicos e/ou adotar estratégias ineficientes. Análises demonstram a necessidade de se pensar mudanças de sua estrutura e funcionamento, bem como a adoção de estratégias complementares visando o reconhecimento e elaboração das emoções vivenciadas pelos trabalhadores do Disque 100. Ribeiro (2004), argumenta sobre a necessidade do cuidado com o cuidador em relação ao profissional, ou seja, segundo ela é preciso que os profissionais que lidam com abuso sexual de crianças e adolescentes sejam de alguma forma assistidos, entendendo esse aspecto como prioridade nas e para as instituições.

O referido esvaziamento de sentido do suporte psicológico ao atendente somado ao significado que carrega as expressões criadas durante a prática do atendimento às ocorrências, como acima referido: “colar com denúncia”, são ainda mais aproximados à luz de Vigotski (2001) onde se evidencia que os significados são as zonas mais estáveis das palavras, as formas dicionarizadas de se referir a determinados fenômenos. São expressões mais estáveis por tenderem a ser mantidas pelo contexto sócio-cultural. Além do significado do suporte psicológico, existe, por exemplo, o significado do abusador sexual ser considerado como monstro, doente, psicótico, psicopata (RIBEIRO, 2004; SANDERSON, 2005; BRASIL, 2006; LANDINI, 2006; AMENDOLA, 2009). Mesmo passando por capacitações profissionais no Disque 100 para discutirem temas como este, os teleatendentes, monitores e escuta especializada mantém cristalizados os significados acerca do abusador sexual, de modo que as adjetivações em relação a estes sujeitos são negativas, segundo os indivíduos pesquisados.

O Disque 100, como pode ser observado, é um serviço que recebe várias demandas relacionadas às violências cometidas contra crianças e adolescentes, inclusive de pessoas que nunca cometeram abuso sexual, mas que ligam pedindo ajuda, dizendo que sentem sensações estranhas e desejos por estes sujeitos. Estes usuários merecem ser alvo de discussões, posto que o Disque 100 não se encontra capacitado para orientá-los, sugerindo que estes busquem os CAPS mais próximos de suas casas mesmo sabendo que estes, por sua vez, também não têm a menor condição de acolhê-los e atendê-los.

Não por acaso, Bento, um dos sujeitos pesquisados, revela que no CAPS ele “vai ficar sozinho novamente”.

Ora, se não são os CAPS as instituições capacitadas para o atendimento destes sujeitos, quais seriam os responsáveis por esta função, outros órgãos públicos ou sociedade civil organizada através das ONGs? O que não se pode é vendiar os olhos e fingir que esses sujeitos não existem. O Programa Nacional de Enfrentamento ao Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes tem como uma de suas normativas evitar que violências sejam cometidas contra estes sujeitos, então como proceder nestes casos? Os abusadores em potencial acessam o Disque 100 pedindo ajuda e não encontram, entende-se assim que se ele não recebeu apoio ou alguma forma de atenção, ele pode vir a abusar sexualmente de crianças e adolescentes, podendo ainda usar como justificativa: ‘ligou para o serviço, mas como não obtive auxílio ou informações de que instituição local procurar, então abusou’. O que poderia ser evitado, não foi porque não existe um serviço para sugerir que os potenciais abusadores busquem. Há a necessidade de se começar a pensar nesses, bem como em outros espaços para o acolhimento e atendimento também destes que anunciam a violência, pois é um dos meios para evitar o seu primeiro abuso sexual e reincidências³⁵.

As informações empíricas construídas para esta pesquisa também deram subsídios suficientes para a construção dos sentidos acerca do que o Disque 100 representa para seus teleatendentes, monitores e escuta especializada. Vigotski (2001) afirma que os sentidos são as zonas mais fluidas das palavras e diz respeito a uma síntese das funções psicológicas do sujeito em dependência das situações que viveu durante a vida.

Cientes disto, puderam ser notadas várias correspondências entre estes sentidos e aspectos do serviço. Álvaro, por exemplo, ao retratar a realidade do DDN-100 acerca do uso de outra identidade durante os atendimentos aos usuários do serviço revela: “a gente tem um codinome aqui dentro [...] a gente dormia com as denúncias [...] a partir do momento que a gente tem um pseudônimo aqui dentro, quando a gente sai, a gente deixa o nosso atendente

³⁵ Cabe ressaltar que em Goiânia, Goiás, existe em andamento o programa “Invertendo a Rota”, desenvolvido no Centro de Estudo, Pesquisa e Extensão Aldeia Juvenil (CEPAJ), ligado à Pró-Reitoria de Extensão (PROEX) da Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Este programa é responsável pelo atendimento a autores de violência sexual.

aqui”. Ana, por sua vez, relatou que somente quando começou a trabalhar no Disque 100 é que soube que havia sofrido violência sexual em sua infância, dizendo “eu nem sabia que tinha sido abusada”, e ressalta, por este motivo, a importância do DDN-100 em sua vida. O sentido de trabalhar nesta instituição para Bento tem correspondência com o contato com a realidade extremamente violenta do Brasil, (SAWAIA, 2008). Bento diz que “foi aqui que eu descobri que o mundo não é cor-de-rosa”. Estes foram alguns dos sentidos elaborados acerca do trabalho no Disque Denúncia Nacional que representam a diversidade de construções subjetivas, ou seja, seus aprendizados, lições de vida, suas tristezas, seus incômodos e suas lembranças de infância despertadas no atendimento ao usuário.

Os participantes da pesquisa tiveram a oportunidade de selecionar e relatar as denúncias que mais os marcaram. Estes momentos se constituíram em momentos ímpares de estabelecer algumas relações entre a escolha das denúncias, os sentimentos vividos e a própria história de vida, por compartilharem com os usuários de situações parecidas em relação à vivência de abusos sexuais e violências físicas. Pode-se apreender que a forma como cada denúncia marca a subjetividade tem correspondências com alguns aspectos, como: quando envolvem bebês ou crianças com pouca idade por serem considerados frágeis e sem possibilidades de se autodefender (RIBEIRO E COSTA, 2007); quando envolvem exploração sexual (SANTOS E SOUZA, 2008); quando envolvem familiares muito próximos como pai e mãe, consideradas pessoas que deveriam cuidar e não maltratar os próprios filhos (AZEVEDO E GUERRA, 1989; LANE, 1999; RIBEIRO, 2004; HABIGZANG et. al., 2005; FRONER E RAMIRES, 2008); quando o vínculo e identificações criados com o usuário se fortalecem em demasia (PENSO et. al, 2008; BRASIL, 2009) e quando o usuário é o abusador sexual.

Diversos sentimentos são relatados pelos participantes da pesquisa quando da escuta de denúncias, direcionados a diferentes objetos, ora o próprio trabalhador do disque 100, ora direcionado aos autores de abuso sexual. Os sentimentos mais presentes que emergiram pelas entrevistas foram: raiva/revolta; nojo; tristeza/sofrimento; frustração/impotência; angústia/adoecimento; humanização; satisfação/felicidade, que corroboram o estudo de Ribeiro (2004). Pode-se apreender que os sentimentos positivos

(humanização, satisfação/felicidade) são direcionados a si mesmos e se sustentam com base nas argumentações: terem se tornado pessoas mais humanas e preocupadas com o próximo, mais sensíveis em relação aos problemas dos outros; e por se sentirem felizes e satisfeitos quando têm notícias de que crianças e adolescentes foram retirados das situações de violência.

Os sentimentos de raiva/revolta e nojo são direcionados aos abusadores sexuais, entendidos como monstros, doentes, safados e maus. Raiva e revolta são os sentimentos que mais compareceram durante as entrevistas em correspondência com vontades de bater, como afirma Bruna “dá vontade de bater, bater mesmo, de esganar. [...] quando ocorre um linchamento de uma pessoa que abusou de uma criança [...] espancá mesmo e se puder matar mata” e, novamente, de desejo de matar os autores de abuso sexual, como argumentado por Maria: “meu Deus, que vontade de pegar esse pedófilo e matar!”. O nojo é sentido frente ao atendimento das ligações em que os abusadores sexuais relatam pormenorizadamente as cenas de sexo vividas com crianças e adolescentes ou frente das ligações ‘masturbatórias’, momentos em que não se sabe se o abuso ocorreu ou não, mas que eles aproveitam a oportunidade do relato para se masturbar. Sobre este assunto Maria afirma “eu fico com nojo, muito nojo, é aquele que fala que tá abusando da criança, que tira a roupa dela, que faz isso e aquilo com ela [...] o pedófilo, Deus me perdoe, não merece vida não”.

Outros sentimentos, os de tristeza/sofrimento; frustração/impotência; angústia/adoecimento são direcionados a si mesmos, teleatendentes, monitores e escuta especializada frente a alguns aspectos do serviço. Tristeza e sofrimento estão estreitamente relacionados com os de frustração e impotência. O Disque 100 é um serviço que responde pela atribuição de receber denúncias, (ser a porta de entrada do usuário e seu relato), encaminhá-las para órgãos competentes e monitorar as ações destes; todavia o sentimento de quem trabalha nesta instituição é de sempre querer fazer mais pelo usuário, o que é impossível.

Assim, é imposto aos teleatendentes entender e conviver com a realidade de que sua função é limitada, é produtora de tristeza, angústia, frustração, e impotência, principalmente quando não contam com o respaldo

dos órgãos de ponta, ou seja, a rede de atenção que não funciona como deveria, por suas falhas estruturais e de capacitação de pessoal. Pode ser apreendido, então, que as emoções estão sempre presentes de forma marcante quando o assunto é Disque 100: ao atender o usuário (criança abusada ou outra pessoa denunciando situação de abuso), atender ao abusador, ao “colar com a denúncia”, ao participar do suporte psicológico e “fugir” das discussões sobre as denúncias e preferirem conversar sobre assuntos amenos, do dia a dia; ao escolherem a denúncia mais marcante, e inclusive, ao relatarem sobre todos estes temas.

Entende-se que esta pesquisa cumpriu com seus objetivos ao construir os sentidos e significados acerca do recebimento de denúncias de abuso sexual pelos trabalhadores do Disque 100 e ao estabelecer relações entre estes e suas respectivas histórias de vida. Contribui com análises e elaborações teóricas, ou seja, uma tentativa de síntese conceitual acerca do abuso sexual realizado com crianças e adolescentes e problematização sobre o lugar do Direito no entendimento da criança e adolescente como sujeitos de direitos, discussões que, mesmo incipientes, procuraram de uma forma contextualizada à sociedade capitalista, desvelar contradições, tensões e nuances acerca deste fenômeno que permaneciam veladas pelo aparente da realidade objetiva.

Os achados desta pesquisa trouxeram como contribuição para o Disque 100 possibilidades de reflexão para o aprimoramento do serviço. Ao discutir as emoções dos seus trabalhadores, bem como os sentidos e significados atribuídos a estas, demonstra a urgente necessidade de atenção às demandas dos teleatendentes, monitores e escuta especializada.

Ao atender, encaminhar e monitorar adequadamente as denúncias – e isso depende da forma como o sujeito elabora ou reconhece em si mesmo o que é vivido no DDN-100 – cumpre sua função como porta de entrada dos relatos de violência contra crianças e adolescentes e possibilita à rede de atenção também cumprir seus deveres a serviço da proteção e garantia dos direitos desses sujeitos. Ao refletir sobre as emoções nas falas da base operacional do Disque 100 promove ainda uma possibilidade de empreender discussões teóricas acerca desta temática entre os profissionais, de uma forma geral, que lidam com abuso sexual contra crianças e adolescentes, discussões

estas que podem subsidiar a construção de políticas públicas que tenham estes sujeitos como protagonistas.

Para além dos objetivos estabelecidos, possibilitou leituras e análises das informações empíricas fundadas na Teoria Sócio-histórica de Vigotski, entendendo as emoções e o abuso sexual como: fenômenos sociais (construídos em sociedade) a partir das relações interpessoais dos seres humanos, ativos, possuidores de história e com possibilidades de transformá-la. Como os temas discutidos nesta dissertação não estão resolvidos, fechados e definidos, nem empírica nem epistemologicamente, exige-se esforços constantes no campo científico para apreensão destas realidades, entendendo que elas são processuais, que se transformam e criam novas contradições e tensões à medida que o seu contexto social também é modificado, dialeticamente.

Apreender as emoções presentes nas falas dos trabalhadores do Disque 100 é, pelo que indicou a pesquisa bibliográfica realizada, um tema inédito no campo científico brasileiro. Desta forma, por possuir caráter exploratório, abre-se horizontes para futuras investigações, como por exemplo: aprofundamentos acerca do suporte psicológico disponibilizado pelo Disque 100 (pensando em reestruturação de seus moldes de funcionamento) e investigação; aprofundamento no processo de atendimento, nas demandas de seus componentes (teleatendentes, monitores e escuta especializada), e nos aspectos mais relevantes na produção de sofrimento psíquico e suas possibilidades de redução.

REFERÊNCIAS

ADORNO, Theodor W. Educação e Emancipação. Tradução: Wolfgang Leo Maar. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1995.

AGUIAR, W. M. J.; OZELLA S. Núcleos de significação como instrumento para a apreensão da constituição dos sentidos. **Revista Psicologia Ciência e Profissão**. São Paulo. Ano 26, no. 2, 2006, p. 222-245.

ANDRADE, Rosires P, GUIMARÃES Ana Cecília P; FILHO, Álvaro F; CARVALHO, Newton S; ARRABAL José S. ROCHA Denise M; MEDEIROS Juarez M. Características Demográficas e Intervalo para Atendimento em Mulheres Vítimas de Violência Sexual. **RBGO** - v. 23, nº 9, 200. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbgo/v23n9/11281.pdf>. Acessado em: 17/08/2011.

AMENDOLA, Marcia F. Analisando e (des)construindo conceitos: pensando as falsas denúncias de abuso sexual. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, UERJ, Ano 9, n.1, p.196-215, 1 semestre de 2009.

AZEVEDO, Maria A.; GUERRA, Viviane N. A. Pele de Asno Não é Só História... Um estudo sobre a vitimização sexual de crianças e adolescentes em família. Editora Roca, São Paulo, 1988.

BRASIL. *Estatuto da Criança e do Adolescente*. Lei Federal 8.069, de 13 de julho de 1990. Brasília: Secretaria de Estado dos Direitos Humanos, Departamento da Criança e do Adolescente, 2002.

BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. *Plano Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual Infantojuvenil*. 3a. edição. Brasília, DF: SEDH, Ministério da Justiça, 2006.

BRASIL, SEDH. *Programa Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes- Disque Denúncia Nacional DDN 100*, Brasília-DF, 2009.

BRASIL, SDH. Relatório Disque Direitos Humanos: Módulo Criança e Adolescente. Brasília-DF, 2011. Disponível em: http://portal.mj.gov.br/sedh/spdca/T/RELATORIO%202011%20_agosto_.pdf . Acessado em: 26/10/11.

BRASIL/SEDH, Pesquisa Nacional com os Disques Especializados de Alcance Social e de Utilidade Pública: 123 Alô! A Voz da Criança e do Adolescente – Versão Brasileira da *Childline* - Instituto Noos de Pesquisas Sistêmicas e Desenvolvimento de Redes Sociais. 2009b. Rio de Janeiro- RJ.

BRASIL, Ministério da Saúde, Lei 196/96 - Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas envolvendo Seres Humanos, 1996. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/comissao/conep/resolucao.html>. Acessado em 03/01/10.

CARONE, Iray. A dialética marxista: uma leitura epistemológica. In: LANE, Sílvia T. Mauer; CODO, Wanderley (orgs.). *Psicologia Social: o homem em movimento*. 4ª ed. São Paulo: Brasiliense, 1986.

CARVALHO, Luís. N; SOUSA, Sônia M.G. *Perfil da população carcerária condenada por crimes de violência sexual contra mulheres, crianças e adolescentes em Goiás: autores, violência e vítima*. In: (Re) descobrindo faces da violência sexual contra crianças e adolescentes. Oliveira, Maria Luiza. M; Sousa, Sônia M.G (Orgs.). Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos; Goiânia: Cãnone Editorial, 2007/2010

CARVALHO, Márcia S. Jovens e Violência na Cidade de Londrina. **Revista da ANPEGE**, v. 7, n. 7, p. 31-48, jan./jul. 2011. Disponível em: <http://www.anpege.org.br/revista/ojs2.2.2/index.php/anpege08/article/view/43/R A7a> . Acessado em: 26/10/11.

CARVALHO, Raquel. M. Relações entre irmãos adolescentes: sentidos e significados. (Tese de Doutorado em Psicologia- PUC- Goiás) 2011.

CHAUÍ, Marilena. Ensaio: Ética e violência. Revista Teoria e Debate. Área: nº 39 - outubro/novembro/dezembro de 1998.

CID-10. Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde. Organização Panamericana da Saúde. Volume 10. São Paulo. Editora da Universidade de São Paulo, 2009.

DOCKHORN, Carolina N.B.F; WERLANG, Blanca S.G. Voluntários do CVV: características sociodemográficas e psicológicas. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, v.61, n. 1, pp. 162-175, 2009.

DSM-IV. Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais. Texto Revisado, American Psychiatric Association. Porto Alegre, Artmed Editora, 4º Edição, 2000.

ESBER, Karen M. Autores de Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes: Um Estudo a Partir da Teoria Sócio-Histórica. (Dissertação de Mestrado, Goiânia), 2008.

ESBER, Karen M. *Literatura Especializada: da ausência à presença dos autores de violência*. In: Autores de Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes. Goiânia: Cênone Editorial, 2009, 1ª Edição.

FELIPE, Jane. Afinal, quem é mesmo o pedófilo?. **Cadernos Pagu** (26), janeiro-julho, 2006: p.201-223. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cpa/n26/30391.pdf>. Acessado em: 23/10/11.

FICHTNER, Bernd. Introdução na Abordagem Histórico-Cultural de Vygotsky e seus Colaboradores. (Manuscrito não publicado), 2010.

FRONER, Janaína P; RAMIRES, Vera R.R. Escuta de crianças vítimas de abuso sexual no âmbito judiciário. **Paidéia**, 2008, 18 (40), p. 267-278.

FURNISS, T. *Da loucura a maldade: ponto de partida multidisciplinar e metassistêmico*. Abuso sexual da criança: Uma abordagem multidisciplinar – Manejo, terapia e intervenção legal integrados. Porto Alegre: Artes Médicas, 1993.

GIL, Antônio, Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social, 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Romeu. *Análise e Interpretação de Dados de Pesquisa Qualitativa*. In.: Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade. MINAYO, Maria C.S. (org). Editora Vozes, 27ª Edição, 2010.

GONÇALVES, Maria da Graça M. *O método de pesquisa materialista histórico e dialético*. In ABRANTES, Ângelo; SILVA, Nilma; MARTINS, Sueli (orgs). Método histórico-social na psicologia social. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

GONZALEZ REY, Fernando. O emocional na constituição da subjetividade. In.: Arqueologia das Emoções. LANE, Sílvia T.M; ARAÚJO, Yara (Orgs.). Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

HABIGZANG, Luísa F; KOLLER, Sílvia H; AZEVEDO, Gabriela A; MACHADO, Paula X. Abuso Sexual Infantil e Dinâmica Familiar: Aspectos Observados em Processos Jurídicos. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, vol. 21 n.3, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v21n3/a11v21n3.pdf>. Acessado em: 15/06/2011.

HABIGZANG, Luísa F; KOLLER, Sílvia H; AZEVEDO, Gabriela A; MACHADO, Paula X. Fatores de Risco e de Proteção na Rede de Atendimento a Crianças e Adolescentes Vítimas de Violência Sexual. **Psicologia: Reflexão e Crítica** 19(3), 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prc/v19n3/a06v19n3.pdf>. Acessado em: 13/06/2011.

JUNIOR, Ivan F. Abuso Sexual na infância: compreensão a partir da Epidemiologia e dos Direitos Humanos. **Interface-Comunic. Saúde, Educ.** vol.7, n.12, 2003. Disponível em: <http://www.interface.org.br/revista12/ensaio2.pdf>. Acessado em 13/07/2011.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A.: Fundamentos de Metodologia Científica. São Paulo. Ed. Atlas, 1985.

LALOR, Kevin; MCELVANEY, Rosaleen. Child sexual abuse, links to later sexual exploitation/high risk sexual behavior and prevention/ treatment programmes. *Trauma, Violence and Abuse*, (11), 159-177, 2010.

LANDINI, Tatiana S. Violência sexual contra crianças na mídia impressa: gênero e geração. **Cadernos Pagu** (26), janeiro-junho, pp.225-252, 2006.

LANE, Sílvia T.M. *Os Fundamentos Teóricos*. In: Arqueologia das Emoções. LANE, Sílvia T.M; ARAÚJO, Yara (Orgs.). Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

LIMA, Joana A; ALBERTO, Maria de Fátima P. As vivências maternas diante do abuso sexual intrafamiliar. **Estudos de Psicologia**, 15(2), Maio – Agosto, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v15n2/01.pdf>. Acessado em: 17/01/2012.

LIMA, Roberto Kant. Polícia e exclusão na cultura judiciária. **Tempo Social; Rev. Sociol.** USP, S. Paulo, 9 (1): 169-183, maio, 1997.

MAGIOLINO, Lavínia L. S. Emoções humanas e significação numa perspectiva histórico-cultural do desenvolvimento humano: um estudo teórico da obra de Vigotski. (Tese de Doutorado Faculdade de Educação – Campinas-SP 187f.), 2010.

MINAYO, Maria, C. S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. Rio de Janeiro: Abrasco; 2007.

MINAYO, Maria, C. S. *Trabalho de Campo: Contexto de Observação, Interação e Descoberta*. In.: Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade. MINAYO, Maria, C. S (org). Editora Vozes, 27ª Edição, 2010.

MORAES, Luciane P.B de. *Imagens do caos: percepções de ordem e segurança pública a partir as experiências da Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro. (Trabalho de Conclusão de Especialização- Universidade Federal Fluminense)*, 2001.

MOLON, Susana Inês. *Subjetividade e Constituição do Sujeito em Vigotski*. Editora Vozes, 2ª Edição, 2009.

OLIVEIRA, T.M.V. Amostragem não probabilística: adequação de situações para uso e limitações de amostras por conveniência, julgamento e cotas. **Rev Adm On Line** jul/ago/set..2(3), 2001. Disponível em: [http://www.cidadesp.edu.br/old/revista_odontologia/pdf/maio_agosto_2008/Unicid_20\(2_12\)_2008.pdf](http://www.cidadesp.edu.br/old/revista_odontologia/pdf/maio_agosto_2008/Unicid_20(2_12)_2008.pdf). Acessado em: 12/01/2012.

OLIVEIRA, Betty. A dialética do singular-particular-universal. In: ABRANTES, A. A.; SILVA, N. R. da; MARTINS, S. T. F. *Método histórico-social na psicologia social*. Petrópolis: Vozes, 2005.

PECHORRO, Pedro S; POLARES, Carlos; VIEIRA, Rui X. Caracterização psicológica de uma amostra de abusadores sexuais. **Análise Psicológica** (2008), 4 (XXVI): 615-623.

PENSO, Maria Aparecida; COSTA, Liana F; RIBEIRO, Maria Alexina; ALMEIDA, Tania Mara C; OLIVEIRA, Kamilla Dantas. Profissionalização de psicólogos para atuação em casos de abuso sexual. **Psico, PUCRS**, v.39, n.2, 2008. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/viewFile/1528/3042>. Acesso em: 21/10/2011.

POSTER, M. Teoria crítica da família. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

RAMALHO, Carolina C; ARRUDA, Felipe Augusto A.M; SATO, Leny; HAMILTON, Flor T. Viver na baía: dimensões psicossociais da saúde e do controle no trabalho de teleatendimento. **Cadernos de Psicologia Social e do Trabalho**, vol. 11, n.1, p. 19-39, 2008.

REGO, Teresa Cristina. Vygotsky: uma perspectiva histórico-cultural da educação. 21ª Edição, Petrópolis, Rio de Janeiro, Vozes, 2010.

RIBEIRO, Rebecca. As emoções do profissional psicossocial frente à situação de abuso sexual infantil. (Dissertação de Mestrado, UNB), 2004.

RIBEIRO, Rebecca; COSTA, Liana F. As emoções do profissional psicossocial frente à situação de abuso sexual infantil. **Estilos da Clínica**, vol. XII, n. 23, p. 130-147, 2007.

ROQUE, Eliane M.S.T; FERRIANI, Maria das Graças C. Desvendando a violência doméstica contra crianças e adolescentes sob a ótica dos operadores de direito na comarca de Jardinópolis-SP. **Rev Latino-am Enfermagem**, maio-junho, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v10n3/13343.pdf>. Acessado em: 21/02/2012.

SANDERSON, Christiane. *O que é o abuso sexual em crianças?* Abuso Sexual em Crianças: fortalecendo pais e professores para proteger crianças de abuso sexual. São Paulo, M.Books do Brasil, 2005.

SANTOS, Benedito, R. Exploração Sexual Infanto-Juvenil na Área Metropolitana de Goiânia: Caracterização do Fenômeno, Construção de Metodologias de Trabalho e de Monitoramento e Avaliação de Ações de Enfrentamento. (Projeto de pesquisa), 2005a.

SANTOS, Benedito, R. Projeto Invertendo a Rota: ações de enfrentamento a exploração sexual infanto-juvenil na área metropolitana de Goiânia. (Projeto de Pesquisa), 2005b.

SANTOS, Joselino, V.; SOUSA, Sônia, M.G. *Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes. Pesquisas Com Documentos de Domínio Público*. Goiânia: Cãnone Editorial, 2008.

SANTOS, Samara S; DELL'AGLIO, Débora D. Revelação do Abuso Sexual Infantil: Reações Maternas. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. vol. 25 n 1, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v25n1/a10v25n1.pdf>. Acessado em: 03/01/2012.

SAWAIA, Bader B. Psicologia Social: aspectos epistemológicos e éticos. In: LANE, Silvia T. Mauer e SAWAIA, Bader B. (Orgs). *Novas Veredas da Psicologia Social*. São Paulo: Brasiliense/Educ, 1995.

SAWAIA, Bader B. A emoção como *locus* de produção do conhecimento - Uma reflexão inspirada em Vygotsky e no seu diálogo com Espinosa. III Conferência de Pesquisa Sócio-Cultural, Campinas, 2000. Disponível em: https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:QqoO47dTJHkJ:www.fae.unica.mp.br/br2000/trabs/1060.doc+A+emo%C3%A7%C3%A3o+como+locus+de+produ%C3%A7%C3%A3o+do+conhecimento++Uma+reflex%C3%A3o+inspirada+em+Vygotsky+e+no+seu+di%C3%A1logo+com+Espinosa&hl=ptBR&gl=br&pid=bl&srcid=ADGEEESgpqc6vuh2zG653Cu4wLY8tjwWEZTIWXcqqaCOX_cygNkGnouwOAvNCXvptYYXrFua23jxXjyVqjf1bMZGI_JF5goHLZ7eggSoml3JnK5zQFET2I1osRnhK5lf62cDXJ5nQUeh&sig=AHIEtbQmDdlKHk2zWzRmrUqpYmeP7nLzg. Acessado em: 19/01/2012.

SAWAIA, Bader B. Fome de felicidade e liberdade. **Muitos Lugares para Aprender/** Centro de Estudos e Pesquisas em Educação, Cultura e Ação Comunitária - CENPEC – São Paulo; CENPEC / Fundação Itaú Social / Unicef , 2003. Disponível em: <http://www.google.com.br/search?sourceid=navclient&hl=ptBR&ie=UTF8&rlz=1>

T4SKPB_pt BRBR394BR433&q=Fome+de+felicidade+e+liberdade+pdf.
Acessado em: 18/01/2012.

SAWAIA, Bader B. Psicologia e Desigualdade Social: Uma Reflexão Sobre Liberdade e Transformação Social. *Psicologia & Sociedade*; 21 (3): 364-372, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v21n3/a10v21n3.pdf>. Acessado em: 20/01/2012.

SOUSA, Sônia M.G. Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes: Estrutura, Funcionamento e Histórico de Formação das Microrredes de Atenção na Cidade de Goiânia e Estado da Arte em Metodologias de Intervenção Psicoterapêutica em Casos de Violência Sexual, (Projeto de Pesquisa), 2007.

SOUSA, Sônia M, G. Investigação sobre o processo de atendimento psicossocial à crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual (Projeto de Pesquisa, 2009).

SOUSA, Sônia M, G. Monitoramento e Análise da Implantação e Funcionamento do Serviço Help Line/ Disque 100, na Atenção a Crianças, Adolescentes e Autores de Violência Sexual". Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República – SEDH-PR (Projeto de Pesquisa, 2010).

WEISS, Carolina. Fonoinfancia: Sistematización de una Modalidad de Intervención Telefónica de Ayuda. *Psykhé*, mayo, año/vol. 14, número 001, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile, PP. 89-105, 2005.

VIGOTSKI, Lev, Seminovitch. *A Formação Social da Mente*. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

VIGOTSKI, Lev, Seminovitch. *A Construção do Pensamento e da Linguagem*. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

VIGOTSKI, Lev, Seminovitch. Lev S. Vigotski: Manuscrito de 1929. Educação & Sociedade, ano XXI, número 71, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v21n71/a02v2171.pdf>. Acessado em: 18/01/2012.

ANEXOS

ANEXO1: Documento de aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa Com Seres Humanos (CEP) da PUC-Goiás

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
 PROREITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
 COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA


**PUC
GOIÁS**

PARECER CONSUBSTANCIADO

1- IDENTIFICAÇÃO

1.1. Título do Projeto: Monitoramento e análise da implantação e funcionamento do serviço Help-line disque 100 na atenção de crianças, adolescentes e autores de violência sexual.

1.2. CAAE : 0004.0.168.000-10 – Pesquisa Associada entre CECOM e PUC.

1.3. Instituição onde será realizado: Secretaria Nacional de Direitos Humanos.

1.4. Data de apresentação ao CEP: 18-02-2010

2. OBJETIVOS: Geral: Esta confuso – os pesquisadores colocam como objetivo geral o objetivo geral do projeto de trabalho não o objetivo geral da pesquisa. O objetivo geral da pesquisa esta ligado aos atendentes que são os sujeitos da investigação.

3. Primeiro Parecer do CEP: PENDÊNCIA ligada ao problema do objetivo geral que deve ser esclarecido.

4. Segundo Parecer: PENDÊNCIA pois não foi esclarecido o objetivo geral.

5. Terceiro Parecer: APROVADO – As correções que geraram a Pendência foram esclarecidas.

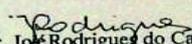
O CEP-SGC/UCG pode, a qualquer momento, fazer escolha aleatória de estudo em desenvolvimento para avaliação e verificação do cumprimento das normas da Resolução 196/66 (Manual Operacional Para Comitês de Ética em Pesquisa – item 13).

Informamos que é obrigatório a entrega do relatório de pesquisa, conforme a categoria de pesquisa realizada, em cumprimento da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde.

O modelo de relatório de pesquisa se encontra no site do Comitê de Ética <http://agata.ucg.br/formularios/ucg/prope/pesquisa/home/index.as>

TCC: Final da pesquisa.
 Especialização: Final da pesquisa
 Mestrado: Relatório anual
 Doutorado: Relatório anual.
Outros: Relatório anual - a ser entregue em 16 de agosto de 2011

Goiania, 05 de abril de 2010.


 Prof. Dr. José Rodrigues do Carmo Filho
 Coordenador do CEP-SGC/UCG

ANEXO 2: Quadro sobre violência sexual no mundo, segundo McElvaney (2010, p. 3-5).

Localidade	Estudo	Incidência	Autores
Reino Unido	Maio-Chahal & Cawson (2005), n = 2.869 18 - 24 anos de idade	10% (6% do sexo masculino, 15% mulheres) relataram uma forma de abuso sexual antes de contato 16 anos de idade 2% (1% do sexo masculino; 3% do sexo feminino) relataram relações sexuais contra a sua vontade antes dos 16 anos de idade.	1% do total da amostra relataram abuso sexual contra criança (sexual abuse child- csa) cometido pelos pais e encarregados de educação; 2% relata csa cometido por parente; 8% relataram csa por outra pessoa conhecida; 2% relatam csa por estranho ou pessoa acabou de conhecer
França	King et al.(2006), n=12.256 adultos	1,3% (0,7% do sexo masculino; 2,1% do sexo feminino) foram forçados a manter relação sexual ("tocar" ou "Tentativa de estupro" ou "estupro") antes dos 18 anos	Não relatado
Irlanda	McGee et al. (2002), n = amostra de 3.118 adultos ao acaso	Mulheres: 20,4% sofreram abuso sexual antes de 17 anos de idade; 5,6% abuso com penetração antes de 17 anos . Homens: 16,2% abuso sexual antes de 17 anos de idade, 2,7% de abuso com penetração antes de 17 anos .	Contra as mulheres: membros da família 24%, 52% conhecida a vítima; estranhos 24%. Contra os homens: membros da família 14% , 66% conhecida a vítima; estranhos 20%.
China	Chen et al. (2004), n = 2300 estudantes colegiais	Mulheres: 16,7%, experiência sexual antes dos 16 anos (6,5% tocando ou acariciando; 0,3% relação sexual). Homens: 10,5%, experiência sexual antes dos 16 anos (2,8% tocando ou acariciando; 0,1% relação sexual).	Não relatado
Israel	Elbedour et al. (2006), n = 217	Adolescentes do sexo feminino 31% algum tipo de abuso sexual infantil entre as idades de 14 e 18 . 13% carícias; 4% o abuso com penetração	Dados limitados fornecidos. 16% estranhos.
Nova Zelândia	Fanslow et al. (2007), n = 2855	23,5% de mulheres na área urbana (Auckland) 28,2% das mulheres no meio rural (Waikato) toque nos genitais ou outros comportamentos sexuais que não queria antes dos 15 anos	86% do sexo masculino por membros da família 1% descrito como 'estranhos'
EUA	Briere e Elliott (2003), n = 935 adultos (amostra nacional)	32,3% das mulheres e 14,2% dos homens, tiveram pelo menos um episódio da infância de sexual abuso (beijado ou tocado de uma forma sexual) antes de 18 . 52,8% dos incidentes de abuso infantil envolviam penetração.	46,8% "incesto" Contra as mulheres: 93% por pelo menos um do sexo masculino; 9% por pelo menos um do sexo feminino. Contra os homens: 39% por pelo menos um do sexo feminino, 70% por

			pele menos um do sexo masculino
Suazilândia (África)	CDCP & Unicef (2007) n = 1920 do sexo feminino com idade entre 13-24 anos	33,3%, alguma forma de violência sexual antes dos 18 anos : Relação sexual coagida: 9,1% antes dos 18 anos Relação sexual forçada: 4,9% antes dos 18 anos	35,6% o marido ou namorado, 27,1% um homem / menino da bairro da vítima, 15,7% um parente do sexo masculino que não seja um padrasto, pai ou marido, 10,1% de um estranho
Etiópia	Worku et al. (2006), n = 323 estudantes de escola secundaria do sexo feminino (com idade entre 12 a 20 anos)	68,7%, alguma forma de abuso sexual em sua vida . 18,1% a relação sexual não desejada.	36% estrangeiros, 31,5% colegas da escola, 16,7% membros da família, dos quais: 1,4% o pai; 9,3% padrasto, 2,3% irmão mais velho, 0,9% tio, 5% outros familiares membros e 15,8% vizinhos
Tanzânia (África)	McCran, Lator e Katabaro (2006), n = 487 estudantes universitários	27% da amostra (31% das mulheres e 25% dos homens) um ou mais tiveram experiências sexuais indesejáveis antes de 18 anos . Mulheres: carícias não desejadas, 27,9%; intercurso sexual, 11,2%, sexo oral, 5,6%. Homens: carícias não desejadas, 13,4%; relações sexuais, 8,8%; sexo oral, 6,2%	Dados limitados
África do Sul	Jewkes et al. (2002), n = 11735 mulheres com idade 15-49 anos	1,6%, forçadas ou persuadidas a fazer sexo antes dos 15 anos . 3% entre 15-19 anos de idade foram forçadas a ter relações sexuais contra sua vontade antes dos 15 anos .	33% professores, 21% relações, 21% ou estranhos conhecidos recentes, 10% namorados

APÉNDICES

APENDICE 1: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
CENTRO DE AÇÃO COMUNITÁRIA DE MENINAS E MENINOS
SECRETARIA ESPECIAL DE DIREITOS HUMANOS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO AOS
ATENDENTES DE HELP LINE/DISQUE 100

I – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DOS SUJEITOS ATENDENTES DE HELP LINE/DISQUE 100

1 _____ – Nome _____ do participante _____
Documento de identidade nº _____ Sexo: ()M ()F
Data de nascimento: ____ / ____ / ____
Endereço: _____
Quadra: _____ Lote: _____ Bairro: _____
Cidade: _____ Estado: _____
CEP: _____ Telefones: _____

II – DADOS SOBRE A PESQUISA CIENTÍFICA

1 – Título da Pesquisa: Monitoramento e Análise da Implantação e Funcionamento do Serviço HELP LINE/ Disque 100, na Atenção a Crianças, Adolescentes e Autores de Violência Sexual.

2 – Pesquisadora Responsável: Profª Drª Sônia M. Gomes Sousa

Inscrição no Conselho Regional de Psicologia: CRP: 09/0813

Matrícula PUC-Goiás: 3299

Telefones para contato: (62) 3946-1104 (IDF)/ (62) 3227-1717 (CEPAJ)

3 – Avaliação do risco da pesquisa (probabilidade de que o sujeito pesquisado sofra algum dano como consequência imediata ou tardia do estudo):

()Sem risco ()Risco mínimo ()Risco médio ()Risco alto

4 – Duração da pesquisa: 24 meses.

5 – A participação dos sujeitos na pesquisa será no máximo de 04 encontros.

III – EXPLICAÇÕES DO PESQUISADOR (A) ÀO ATENDENTE DO HELP LINE/DISQUE100

Você está sendo convidado (a) a participar, como voluntário (a), em uma pesquisa realizada pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás- PUC- Goiás e financiada pela Secretaria Especial dos Direitos Humanos sobre o serviço de denúncia de abuso sexual contra crianças/adolescentes e abusadores, o Help Line/ Disque 100, com objetivo de conhecer o funcionamento de tal serviço.

Você será convidado (a) a participar de uma (01) reunião inicial, (01) entrevista individual e de três (03) grupos focais durante o seu horário de trabalho com os demais atendentes do Help Line/ Disque 100 de seu turno juntamente com a equipe de pesquisadores, momento em que serão colocados em questão os diversos aspectos da implementação e funcionamento do referido serviço de atendimento. A reunião, a entrevista e os grupos focais que acontecerão em cada turno: matutino e vespertino serão gravados e mantidos em sigilo (segredo).

A pesquisa tem como base o conhecimento e o cumprimento dos aspectos referidos na Resolução 196/96 do Ministério da Saúde que versa sobre as questões éticas nas pesquisas feitas com seres humanos. É incluída nesta Resolução a garantia de autonomia da pessoa, de forma que você poderá escolher se gostaria ou não de participar desta investigação. Esta pesquisa foi avaliada e aprovada pelo Comitê de Ética da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-Goiás.

Sua participação não lhe trará nenhum risco em termos jurídicos ou médicos, mas caso sinta-se desconfortável durante a sua participação poderá interrompê-la a qualquer momento. Se necessário e em qualquer época é disponibilizado pelo próprio Serviço de Denúncias Help Line/ Disque 100 grupo psicoterapêutico com profissional especializado que poderá prestar algum tipo de ajuda psicossocial (ouvi-lo, orientá-lo).

Esta pesquisa está sendo desenvolvida por profissionais com experiência nas temáticas de infância/adolescência e violência sexual de forma que estão capacitados para esse trabalho.

A sua participação como sujeito nesta pesquisa não lhe trará nenhum benefício direto, todavia é muito importante pois ajudará a conhecer um pouco mais sobre esse serviço público de denúncia, Help Line/ Disque 100, o qual é pensado e posto em ação como mais uma estratégia que visa garantir o cumprimento dos direitos da criança e do adolescente.

Após todas estas informações, se você se você concordar em participar você deverá assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido em duas vias, uma das quais fica com você e outra com os pesquisadores, declarando estar informado do projeto de pesquisa acima descrito. Em caso de dúvida você pode procurar o Comitê de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica de Goiás pelo telefone (62 3946-1071) e ou a pesquisadora responsável por esse projeto, Dra. Sônia Margarida Gomes Sousa pelo telefone (62 3946-1104).

IV – CONSENTIMENTO PÓS-ESCLARECIDO

Declaro que, após ser esclarecido (a) pelo pesquisador (a) e ter entendido o que me foi explicado, consinto em participar da presente pesquisa.

Brasília, DF.: ____/____/____

Assinatura do participante da pesquisa

Assinatura do pesquisador (a)

Apêndice 2: Quadro de temas e perguntas para Entrevistas com Atendentes

Temas para Discussão	Perguntas
Dados de Identificação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qual a sua idade? 2. Estado civil? 3. Qual é o seu nível de instrução? 4. Em qual curso se graduou ou está se graduando? 5. Como você ficou sabendo desta proposta de trabalho? 6. Por quê você se candidatou a este trabalho? 7. Há quanto tempo você trabalha no Disque 100?
Ser atendente/serviço Disque 100	<ol style="list-style-type: none"> 8. Qual perfil você acha que um atendente de Disque Denúncia deveria ter? 9. Você acha que tem esse perfil? 10. Como você se sente sendo atendente do Disque 100? 11. Como você vê seu próprio trabalho? 12. Quais são os sentimentos presentes no seu trabalho? 13. E o grupo psicoterapêutico, como você o vê? 14. Como você vê o trabalho desenvolvido pelo Disque 100? 15. Existem limitações no atendimento às denúncias? Se sim, quais? 16. Na sua concepção o Disque 100 poderia melhorar em algum aspecto?
Historia de vida do trabalhador do disque 100	<ol style="list-style-type: none"> 17. O que é abuso pra você? 18. Na sua concepção o que leva uma pessoa a abusar sexualmente de outra? 19. Existe um tipo de denúncia que te incomoda mais ao recebê-la? Qual tipo? 20. Como você se vê frente a cada tipo de denúncia, nos casos: <ul style="list-style-type: none"> - “Fulano” foi abusado; - Eu fui abusado ou - Eu abuso. 21. Você poderia relatar a denúncia recebida que mais mexeu com você? 22. Por que você escolheu essa denúncia para relatar? 23. E por quê você acha que ela mexeu tanto com você? 24. Você acha que em algum aspecto ela tem a ver com sua vida? 25. Você já se identificou com algum vitimizado? 26. Você já recebeu alguma denúncia do próprio

	<p>abusador? Como foi?</p> <p>27. Quais os sentimentos que estiveram presentes?</p> <p>28. Quando você recebe uma ligação que te perturba muito, o que te dá vontade de fazer com a pessoa que está do outro lado da linha?</p> <p>29. E como lida com a impossibilidade ou limite do seu atendimento?</p> <p>30. Se pensarmos no abuso como uma categoria de violência mais ampla, você julga já ter sido abusado/a de alguma maneira?</p> <p>31. Como você relaciona a sua história de vida com o seu trabalho com violência e abuso? Como você lida com isso?</p> <p>32. Qual a lição de vida que você tira do seu trabalho? O que você leva com você dessa experiência?</p> <p>33. Existe alguma coisa que não foi perguntada e que você gostaria de dizer?</p>
--	---

APÊNDICE 3- Exemplo de sistematização de entrevista (Álvaro)

<i>Satisfação/ felicidade</i>	<i>Choque</i>	<i>Humanização</i>	<i>Frustração/ Impotência</i>	<i>Angústia/ Adoecimento</i>	<i>Raiva/Revolta</i>
<p>-Ah, hoje eu atendo muito pouco né. Mas quando eu atendia, a principio eu ficava, assim um sentimento assim meio que você ta sendo útil mesmo né.</p> <p>-aí essa parte é gratificante, mas tem os dois lados né, então não tem como, é muito relativo. Não tem como você ter um sentimento único né. Então, são basicamente dois opostos né. Uma hora se sente feliz, outra hora se sente angustiado, triste.</p>	<p>Essa denúncia é muito chocante também, fui eu que atendi.</p> <p>Lígia: Você sabe por que que chocou tanto?</p> <p>Geralda: O que?</p> <p>Lígia: Essa denúncia.</p> <p>Geralda: Por conta disso né, da mãe enquanto figura protetora, materna, ao invés de ta protegendo a filha daquilo, tirar ela da situação de violência que ele tava sendo já submetida pelo padrasto, o certo seria o que, o correto seria a mãe ir lá e tirar a filha da situação que ela tava sendo submetida pelo padrasto, mas não ela foi lá, foi conivente e ainda por cima</p>	<p>- Então, eu acho que a sociedade devia se capacitar mais, interessar mais em proteger o próximo e não ser tão egoísta assim. Então, eu acho que é uma das coisas que eu levo muito pra mim né, se eu posso fazer, eu faço, independente se é um conhecido meu ou não, mas eu acho que eu me tornei muito mais humanizado trabalhando aqui do que eu quando eu entrei. Então eu acho que isso devia, você tem que, acho que nessa questão de você ser uma pessoa ética, de exercer a sua cidadania, acho que isso é uma coisa essencial de uma pessoa que trabalha nas questões sociais, acho que se todo mundo pensasse dessa maneira, acho que nossa sociedade seria uma sociedade muito melhor e muito menos egoísta né, que é o que o capitalismo prega né, que é essa questão de você ser egoísta</p>	<p>- Assim, dá vontade de ir lá e resolver a situação logo. Mesmo que você não tenha poder para isso, mas você, se eu pudesse, eu iria lá no local e tentava da melhor maneira possível cessar aquela violência. Como por exemplo, essa questão da violência com esse menino, foi uma denúncia que mexeu muito comigo e eu queria saber dela o tempo inteiro, tanto é que eu fiquei o tempo todo ligando para o monitoramento: “e aquela denúncia lá, tem alguma resposta já?”, “ah, o órgão disse que foi lá no local lá e falou que a criança ta sendo tratada bem”, queria saber se a criança estava estudando. Então é uma denúncia que quando você pode, você faz o máximo possível. Mas, logicamente que a gente não dá conta de fazer isso em todas as denúncias que chega. Denúncia especial como essa, a gente tem uma atenção mais especial. A gente faz na medida do possível né, pra poder resolver a situação o mais rápido possível.</p> <p>- Ah, é meio frustrante né. Você</p>	<p>-A pessoa liga pra registrar a denúncia, sabe que com aquela denúncia você pode ta ajudando ela a resolver a situação dela, mas ao mesmo tempo, você fica meio que angustiado pelo fato de saber que essa denúncia vai chegar no órgão e o órgão, muitas vezes, não vai fazer nada. Então, isso é angustiante</p>	<p>-Tinha sentimentos meio que de revolta no fato daquela criança estar sendo abusada, mas meio que assim também de... essa pessoa acaba que quebra o silencio né, e você pensar o que que levou aquela criança a ligar para registrar aquela denúncia? Aí você começa a pensar também na importância que esse serviço é também né. Só o fato daquela pessoa ter ligado e contado a história dela, já é um passo gigantesco. Aqui a gente sabe que esse tipo de denúncia, é o tipo de denúncia que deixa a pessoa mais acuada. A gente sabe que nem para a pessoa mais próxima ela conseguiu contar isso, ainda mais pra gente então, tem que ter muita atenção. Então, tem o sentimento de revolta da questão em si, mas tem o sentimento de responsabilidade de que você tem que tentar de uma maneira ou outra você tem que registrar aquela denúncia. então são sentimentos distintos, mas da mesma situação. E tem a outra situação que é a pessoa falar “eu abuso”, isso pra mim é o tipo de ligação mais chata que tem, porque é aquela pessoa que liga para ficar te contando, porque a gente sabe que ela não vai ligar para ficar registrando denúncias contra ela. Porque se ela quisesse registrar uma denúncia contra ela, ela não procuraria o serviço, ela procuraria uma delegacia, mas a gente sabe que ele liga pra, digamos que, não sei se ele sente prazer naquilo de ligar, pra ficar desafiando o serviço, mas o que a gente mais percebe é isso, entendeu? “Ah, eu abuso sexualmente, isso pode, isso não pode?” ou conta uma</p>

	<p>participou entendeu? Então foi isso o que mais me incomodou mesmo, o fato da mãe ter participado e não ter protegido a vítima.</p>	<p>e pensar só em você né, individualista que só vai levar a ruína para nossa sociedade se continuar assim.</p>	<p>sabe que você tá fazendo seu papel, tá fazendo seu serviço direitinho, saber que você fez o seu melhor possível e saber que lá na frente pode ser que uma pessoa pegue essa denúncia e não ache assim tão séria quanto você achou ou pelo menos a pessoa não dá o devido valor aquela situação lá ou simplesmente por questão de acomodação: “ah, to, não posso ir agora lá não, vou deixar para amanhã”. Por acomodação de órgãos mesmo: “ah vou deixar para amanhã”, nisso a criança acaba morrendo. Então chega situações, já chegou situações como essa já.</p>	<p>história, registra uma denúncia e pede para que a atendente relate os detalhes para ele, para que ele sinta prazer com aquilo. Então, isso é revoltante. Isso é o mais revoltantioso, eu não gosto de atender esse tipo de ligação não. Acho que ninguém aqui gosta de atender esse tipo de ligação. Se pudesse, eu não atendia esse tipo de ligação. Porque não resulta me nada, porque agente não consegue registrar uma denúncia, porque a pessoa não vai se auto-denunciar, a pessoa às vezes, não busca uma orientação para se tratar, é muito, muito raro.</p> <p>- Mais uma questão de não reconhecimento da mãe né. Por mais doente que ela seja, por mais estúpida que ela com os outros irmãos, mas por que que ela tratava essa criança em especial dessa maneira, sendo que ela não fazia nada para ela? Então, acho que essas questões que me deixaram muito revoltado mesmo. É uma denúncia que você não consegue entender, não consegue compreender de maneira alguma, entendeu? E até onde vai a maldade do ser humano? Então, é uma denúncia que realmente mexeu muito comigo mesmo.</p>
--	---	---	--	--