

Quebrando o silêncio: Disque 100

*Cláudio Eduardo Resende Alves**

O livro é resultado da pesquisa “Monitoramento e análise da implantação e funcionamento do serviço *helpline*/Disque 100, na atenção a crianças, adolescentes e autores de violência sexual: 2009 a 2011”, realizada pelo grupo de estudos “Infância, Família e Sociedade”, vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Pontifícia Universidade Católica de Goiás.

A publicação da pesquisa resultou da tríplice colaboração entre o Centro de Educação Comunitária de Meninos e Meninas (Cecom), a PUC Goiás e a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH-PR), tendo como organizadoras Sônia M. Gomes Sousa (doutora em Psicologia Social pela PUC São Paulo, professora titular do Departamento de Psicologia da PUC Goiás e coordenadora do grupo de pesquisa responsável pela investigação em foco) e Maria Ignez Costa Moreira (doutora em Psicologia Social pela PUC São Paulo, professora da Faculdade e do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da PUC Minas, onde coordena o Núcleo de Pesquisa e Intervenção Infância e Família).

O objetivo geral do processo investigativo foi descrever e avaliar o serviço de Disque Denúncia Nacional, vinculado ao Programa Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes. Tendo como base teórica e metodológica a perspectiva sócio-histórica de Vigotski, os processos de investigação, sistematização e escrita procuraram analisar as mediações e, ou, atravessamentos sociais que conformam os sentidos e significados produzidos pelos sujeitos para o fenômeno da violência e do abuso sexual contra crianças e adolescentes.

Os artigos selecionados para compor os capítulos se articulam em torno da violência intrafamiliar e do abuso sexual contra crianças e adolescentes em

* Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da PUC Minas, onde desenvolve pesquisas no campo dos estudos de gênero e da diversidade sexual. Endereço: Secretaria Municipal de Educação de Belo Horizonte. Rua Carangola, 288, 8º andar, sala 832 - Santo Antônio, Belo Horizonte-MG, Brasil. CEP: 30330-240. E-mail: cadupbh@gmail.com. Telefone: (31) 3246-6644.

interface com as políticas públicas no campo dos direitos humanos. Os dados e informações problematizados pela pesquisa foram obtidos por meio de grupos focais e entrevistas realizadas com os sujeitos do processo de atendimento, quais sejam, gestores, monitores, teletendentes e atendentes de escuta especializada. Considerando as dimensões histórica e social da violência, os textos apresentam conceitos correlatos à temática em foco, denúncias recebidas pelo Disque 100, concepções subjetivas sobre a figura do abusador, limites e dificuldades no cotidiano de atendimento, quadros comparativos entre o serviço brasileiro e de outros países, bem como estratégias institucionais de enfrentamento da violência.

No prefácio, Joselino Vieira dos Santos (coordenador-geral do Programa Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes) contextualiza historicamente o serviço Disque 100, cenário da pesquisa, destacando avanços e desafios na rede de proteção de crianças e adolescentes com direitos violados. A partir daí, o livro está organizado em três partes que se articulam em função da temática central abordada e da perspectiva teórico-metodológica escolhida para a investigação, buscando conhecer a amplitude do fenômeno da violência contra crianças e adolescentes, as condições de funcionamento do serviço Disque 100 e as possibilidades de seu aprimoramento.

Na primeira parte, “Metodologia de pesquisa”, Sônia M. Gomes Sousa apresenta e justifica a escolha metodológica utilizada na pesquisa. O processo metodológico investigativo foi realizado em três momentos distintos e complementares:

- a) a pesquisa bibliográfica que consistiu na busca pela literatura já produzida sobre o objeto de estudo a fim de constituir um *corpus* teórico;
- b) a pesquisa documental, que buscou fontes secundárias para posterior sistematização e análise; e
- c) a pesquisa empírica realizada com os sujeitos que trabalham no Disque 100.

A segunda parte se subdivide em três capítulos. No primeiro, “A violência intrafamiliar contra crianças e adolescentes: análise da situação e recomendações para o enfrentamento e prevenção”, Maria Ignez Costa Moreira, Sônia M. Gomes Sousa e Maria Aparecida Alves da Silva apresentam uma breve revisão conceitual

sobre os tipos de violência e discutem esse fenômeno com base nos dados do Disque 100 e do Programa Vigilância de Violências e Acidentes do Ministério da Saúde (VIVA). No segundo capítulo, “As situações de violência e abuso sexual e os direitos das crianças e adolescentes”, Vinícius Novais Gonçalves de Andrade e Sônia M. Gomes Sousa iniciam com uma revisão de literatura sobre as temáticas do abuso sexual e da violência para, em seguida, apresentar a estrutura de funcionamento do Disque 100, destacando seu fluxograma de denúncia e atendimento. No terceiro capítulo, “O fenômeno da violência contra crianças e adolescentes segundo dados do Disque 100: seus tipos e o perfil das vítimas”, Danilo Suassuna e Raquel Maracáipe expõem e analisam os dados empíricos das denúncias registradas no serviço de atendimento, no período entre maio de 2003 a maio de 2010.

A terceira parte se subdivide em cinco capítulos. No primeiro, “Breve história do Disque 100: análise da implantação e monitoramento do serviço”, Rosana Carneiro Tavares, Laís Carvalho Miranda R. Santana e Jéssica Inácio de Almeida Prado apresentam um histórico do serviço de atendimento e produzem quadros comparativos entre o serviço brasileiro e o de outros países. No segundo capítulo, “Metodologia de intervenção do Disque 100: perspectivas e desafios”, Lígia da Fonseca Bernardes e Maria Ignez Costa Moreira problematizam os relatos feitos nos grupos focais realizados com os atendentes, enfatizando aspectos que precisam ser aprimorados na condução do serviço. No terceiro capítulo, “As demandas dos solicitantes do Disque 100”, Maria Ignez Costa Moreira e Luísa Carvalho Miranda de Lima analisam a complexidade das demandas dos usuários do Disque 100. No quarto capítulo, “Dimensões subjetivas na escuta das denúncias de violências contra crianças e adolescentes”, Vinícius Novais Gonçalves de Andrade e Sônia M. Gomes Sousa introduzem o conceito de emoção como constitutivo e constituinte do ser humano e de seu conhecimento, compreendendo os processos emocionais como atravessamentos no trabalho de atendimento. O quinto e último capítulo, “Trabalhadores do Disque 100: concepções sobre os autores de violência contra crianças e adolescentes”, Vinícius Novais Gonçalves de Andrade e Sônia M. Gomes Sousa propiciam uma reflexão sobre as múltiplas concepções da figura do autor de violência segundo os sujeitos da pesquisa.

Além da publicação deste livro, a pesquisa teve outros quatro produtos: uma dissertação de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da PUC Goiás e três relatórios de bolsistas do Programa de Iniciação Científica do CNPq, sendo que todos os trabalhos foram orientados pela professora doutora Sônia M. Gomes Sousa.

Todo o material pesquisado, sistematizado e analisado que compõe o livro poderá subsidiar, aprimorar e mesmo potencializar políticas públicas no âmbito de serviços especializados de apoio para crianças, adolescentes e famílias em situação de violência de direitos, bem como auxiliar na compreensão dos mecanismos de interação sócio-histórica que atravessam o serviço de atendimento. A escolha da temática como objeto de investigação reflete a preocupante situação da violência naturalizada na sociedade brasileira, apontando para a urgente necessidade de outros estudos. O serviço do Disque 100 é um meio, um insumo e uma pista do processo de conhecimento da violência que deve ser verificada e enfrentada pelos diferentes órgãos da esfera pública no intuito de promover o rompimento do pacto de silêncio.