

Violência doméstica, familiar e íntima de afeto no Ligue 180: encontro entre vítima e atendente, elaboração da denúncia e fragilidade da Rede de Atendimento

Domestic, family, and intimate partner violence reported to the Ligue 180: meeting between victim and attendant, preparation of the complaint and fragility of the Service Network

Violencia doméstica, familiar e íntima de afecto en el Ligue 180: encuentro entre víctima y asistente, preparación de la denuncia y fragilidad de la Red de Servicio

Cristiane Olivia do Nascimento¹
Universidade de Brasília

Tânia Mara Campos de Almeida²
Universidade de Brasília

Submissão: 29/01/2026

Aceite: 24/03/2026

Resumo

Este artigo se propõe a apresentar e discutir o funcionamento da Central de Atendimento à Mulher Ligue 180, a partir de pesquisa pioneira realizada com 31 relatos (32 mulheres) de violência doméstica, familiar e íntima de afeto registrados entre janeiro e março de 2025, em diálogo com observações *in loco* no contexto da reestruturação do serviço. Após breve introdução sobre a criação do Ligue 180, em 2005, como política pública federal executada por empresa privada, o artigo focaliza: (i) a interação entre a vítima e a atendente - (ii) a elaboração discursiva da denúncia - e (iii) as tensões emergentes entre o atendimento humanizado, especializado e na perspectiva de gênero com os parâmetros institucionais de formalização e encaminhamento da denúncia à Rede de Atendimento. As análises visam contribuir com o debate sobre os serviços do tipo *Call Center* no âmbito das políticas públicas de enfrentamento à violência contra as

mulheres, evidenciando alguns de seus potenciais e limites. Argumenta-se que o êxito do Ligue 180 reside na qualidade da escuta e na boa mediação feita pelas atendentes entre as vítimas e a rede, fundamentais para a ruptura com o ciclo da violência no âmbito da Lei Maria da Penha. Sua efetividade depende da capacidade de preservar a vivência das vítimas, fortalecer o acolhimento respeitoso e minimizar os efeitos nocivos da uniformização burocrática, que tende a subordinar a experiência da violência aos enquadramentos institucionais dos órgãos receptores das denúncias.

Palavras-chave

Denúncia - atendimento humanizado, especializado e na perspectiva de gênero - violência doméstica, familiar e íntima de afeto - Ligue 180 - Rede de Atendimento

Abstract

This article aims to present and discuss the functioning of the *Ligue 180* Woman's Service Center, based on pioneering research carried out with 31 reports (32 women) of domestic, family and intimate violence of affection recorded between January and March 2025, in dialogue with on-site observations in the context of the restructuring of the service. After brief introduction about the creation of *Ligue 180*, in 2005, as a federal public policy executed by a private company, the article focuses: (i) the interaction between the victim and the attendant - (ii) the discursive elaboration of the complaint - and (iii) the emerging tensions between humanized, specialized and gender-based care with the institutional parameters of formalization and referral of the complaint to the Service Network. The analyses aim to contribute to the debate on Call Center services in the context of public policies to combat violence against women, highlighting some of their potentials and limits. It is argued that the success of *Ligue 180* lies in the quality of listening and in the good mediation made by the attendants between the victims and the network, fundamental for breaking the cycle of violence within the scope of the *Lei Maria da Penha*. Its effectiveness depends on the ability to preserve the experience of the victims, strengthen respectful reception and minimize the harmful effects of bureaucratic uniformity, which tends to subordinate the experience of violence to the institutional frameworks of the bodies that receive the complaints.

Keywords

Complaint - humanized, specialized and gender-sensitive care - domestic, family and intimate partner violence - *Ligue 180* - Service Network

Resumen

Este artículo tiene como objetivo presentar y debatir el funcionamiento del Centro de Servicio para la Mujer *Ligue 180*, basado en investigaciones pioneras realizadas con 31 informes (32 mujeres) de violencia doméstica, familiar e íntima de afecto registrados entre enero y marzo de 2025, en diálogo con observaciones *in situ* en el contexto de la reestructuración del servicio. Tras breve introducción sobre la creación de *Ligue 180*, en 2005, como una política pública federal ejecutada por una empresa privada, el artículo se centra: (i) en la interacción entre la víctima y la asistente - (ii) la elaboración discursiva de la queja - y (iii) las tensiones emergentes entre la atención humanizada, especializada y basada en el género con los parámetros institucionales de formalización y remisión de la queja a la Red de Servicios. Los análisis pretenden contribuir al debate sobre los servicios de *Call Center* en el contexto de las políticas públicas para combatir la violencia contra las mujeres, destacando algunos de sus potenciales y límites. Se sostiene que el éxito de *Ligue 180* radica en la calidad de la escucha y en la buena mediación realizada

por las asistentes entre las víctimas y la red, fundamental para romper el ciclo de violencia dentro del marco de la *Lei Maria da Penha*. Su eficacia depende de la capacidad de preservar la experiencia de las víctimas, fortalecer la recepción respetuosa y minimizar los efectos perjudiciales de la uniformidad burocrática, que tiende a subordinar la experiencia de la violencia a los marcos institucionales de los organismos que reciben las denuncias.

Palabras clave

Denuncia - atención humanizada, especializada y sensible al género - violencia doméstica, familiar e íntima de afecto - *Ligue 180* - Red de Servicio

Sumário

Introdução; O Ligue 180 e sua Reestruturação: Entre o Desmonte e a Reconstrução do Serviço; Protocolos de Atendimento e a Recepção da Denúncia; Considerações Finais.

Introdução

A violência de gênero contra as mulheres no contexto doméstico, familiar e íntimo de afeto permanece como um fenômeno persistente nas sociedades contemporâneas e um dos mais difíceis de serem debelados, uma vez que resulta de profundo entrelaçamento histórico e estrutural atravessado por desigualdades interseccionadas de gênero, raça, classe, região e outros marcadores sociais há séculos. No Brasil, apesar de avanços normativos e jurídicos – como a promulgação da Lei Maria da Penha – Lei n. 11.340/2006 (Brasil, 2006) - e a consolidação de uma Política Nacional de Enfrentamento³ à Violência contra as Mulheres (2011) –, o acesso à proteção estatal ainda é marcado por obstáculos que envolvem, dentre vários fatores, insegurança por parte das vítimas, adversidades no acolhimento da denúncia pelos agentes públicos e fragilidades na articulação intersetorial entre os órgãos do sistema de justiça criminal. Nesse contexto, os serviços contemporâneos de recebimento de denúncias, que operam por via telefônica e remotamente, assumem papel estratégico na mediação entre a experiência da violência e a resposta do Estado.

A Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 (Brasil, 2010) se consolidou como uma das principais portas de entrada à proteção para mulheres em situação de violência no país e brasileiras no exterior ao apoio estatal, alcançando grande relevância e popularidade na sociedade. Haja vista que sua procura vem aumentando gradualmente. Nos anos recentes, tem-se que, em 2023, foram-lhe encaminhadas 114.600 denúncias, conforme o Ministério das Mulheres (2024a); em 2024, foram 132.080, de acordo com a Secretaria de Comunicação da Presidência da República

(2025); e, em 2025, as denúncias alcançaram número ainda mais elevado de 155.111, segundo o Painel de Dados do Ministério das Mulheres (2026).

Trata-se de um canal sob responsabilidade do Poder Executivo Federal desde sua criação pela Lei nº 10.714/2003 e sua implantação, em 2005, pela então Secretaria de Políticas para Mulheres, vinculada à Presidência da República (SPM/PR). Gratuito e realizado à distância, o serviço foi concebido para oferecer orientação qualificada e receber denúncias sem exigir o deslocamento da vítima ou de terceiros, que também podem acionar o canal e manter o anonimato. Seu funcionamento é ininterrupto, 24 horas por dia, todos os dias da semana, com atendimento em português, inglês, espanhol e Libras. Embora situações de urgência e emergência devam ser encaminhadas diretamente aos serviços competentes – Polícia Militar (190), Polícia Civil (197), Corpo de Bombeiros (193) e Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU – 192) –, o Ligue 180 também recebe essas demandas e presta as informações cabíveis a quem o aciona nesses casos.

Tal configuração confere a esse serviço – organizado em formato de *Call Center* e operado por empresa privada contratada via licitação pública (Edital de Licitação nº 90001/2024 do Ministério das Mulheres) – um caráter singular no campo das políticas públicas, na medida em que não se trata do Estado, por meio dos seus agentes e instituições, acolher diretamente as reivindicações das mulheres ao direito a uma vida sem violência. Trata-se de uma prestadora de serviço que executa, em nome do governo federal e sob sua administração e fiscalização, a interação inicial, o registro e o encaminhamento do relato, o qual acaba por se tornar denúncia, à Rede de Atendimento. Além disso, essa empresa armazena os dados gerados em cada ligação, a partir das informações fornecidas pela população.

Um dos vários elementos que, hoje, confere especificidade ao Ligue 180 é o fato do atendimento ser feito exclusivamente por mulheres, previamente treinadas para lidar com situações de violência contra as mulheres em diferentes contextos e relações sociais, para além dos casos circunscritos à Lei Maria da Penha. Desde 2023, as atendentes vêm recebendo formação orientada pela perspectiva de gênero e de escuta humanizada, buscando estabelecer um ambiente de confiança que favoreça a fala da vítima e de terceiros, bem como evitar, tanto quanto possível, processos de revitimização. Tais diretrizes constam do Estudo Técnico Preliminar n. 29/2023 e do

Termo de Referência n. 71/2023, que estabelecem as condições gerais e detalhadas para a contratação da empresa privada prestadora do serviço.

Em razão dessas especificidades, o ingresso e a permanência das atendentes no serviço envolvem criteriosos processos de recrutamento, seleção e formação inicial e continuada. Para além das habilidades comunicativas e socioemocionais requeridas, essas profissionais precisam conciliar as metas empresariais de desempenho com a carga emocional resultante da escuta cotidiana de situações de violência, o que torna o exercício da função bastante exigente. Há previsão institucional de suporte psicológico a elas – disponibilizado em caráter coletivo e emergencial – reconhecendo que a atividade pode ocasionar sérios abalos emocionais. A Central dispõe de psicólogos que acompanham os quatro turnos de trabalho e oferece ainda recursos voltados à qualidade de vida no trabalho (QVT).

Em linhas gerais, esse atendimento segue um conjunto de protocolos e regras que estruturam a execução do serviço e moldam a maneira como a denúncia é recebida e formalizada à Rede de Atendimento. A comunicação com a vítima ou com quem faz a denúncia, ocorre simultaneamente ao preenchimento de formulários padronizados, que classificam os contextos, as formas e as espécies de violência, conforme a classificação vigente (no caso, a “taxonomia” elaborada pela equipe da reestruturação do Ligue 180 em 2024). Além disso, são coletadas informações destinadas à construção do perfil⁴ da vítima, do agressor e, quando pertinente, de outras pessoas envolvidas nos acontecimentos, de testemunhas e, ainda, coletadas possíveis provas. Por fim, é produzida a síntese do relato em formato técnico compatível à linguagem de recebimento pelos órgãos competentes do sistema de justiça criminal (em geral, Delegacias de Polícia e Ministério Público) e, eventualmente, Polícia Federal e Ministério das Relações Exteriores. Síntese esta que, na prática, torna-se a denúncia em si.

Todo esse processo complexo foi objeto, dentre outros focos temáticos, do Termo de Execução Descentralizada (TED), firmado entre o Ministério das Mulheres e o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Mulheres, do Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares da Universidade de Brasília (NEPeM/CEAM/UnB), junto com a Fundação de Empreendimentos Científicos e Tecnológicos (FINATEC), intitulado “Reestruturação da Central de Atendimento às Mulheres: diagnóstico e diretrizes de

registro do Ligue 180 para atendimento especializado, humanizado e com perspectiva de gênero”. Para sua execução nos anos de 2024 e 2025, houve apreciação e autorização do Comitê de Ética em Pesquisa em Ciência Humanas e Sociais da UnB (CEP/CHS).

O TED teve por objetivo subsidiar a reorganização da Central em conformidade com o Decreto nº 7.393/2010, que estabeleceu até então as suas atribuições (neste ano, foi atualizado pelo Decreto nº 12.845/2026), bem como com os princípios da gestão do atual Ministério das Mulheres para o período 2023–2026, visando à separação do Ligue 180 do Disque 100. Ou seja, diante da unificação entre esses dois serviços, ocorrida no governo federal anterior, no período de 2019 a 2022, o Ligue 180 perdeu significativamente em sua capacidade qualitativa e quantitativa, o que motivou a assinatura desse TED e a participação nele das autoras deste artigo e de uma grande equipe de pesquisadoras do NEPeM.

Em paralelo às metas e aos produtos desenvolvidos no âmbito desse TED, foi elaborado e aprovado um trabalho acadêmico de pós-graduação de caráter pioneiro na área de Sociologia da Universidade de Brasília, voltado ao estudo do Ligue 180 (Nascimento, 2025). Essa pesquisa teve como foco a análise da interação entre mulheres em situação de violência doméstica, familiar e íntima de afeto e as atendentes do Ligue 180, a construção discursiva da denúncia no interior da Central e as tensões produzidas entre o atendimento humanizado, especializado e orientado pela perspectiva de gênero e os parâmetros institucionais de formalização e encaminhamento das denúncias. É a partir desse recorte descritivo e analítico que se estrutura o presente artigo, após a contextualização introdutória sobre o serviço.

A autorização institucional para acesso às gravações foi concedida na segunda quinzena de março de 2025 pela coordenadora do Ligue 180, no Ministério das Mulheres. Assim, a discussão ora desenvolvida baseia-se em um *corpus* composto por 31 relatos de 32 mulheres – onde um relato é por mulher vítima, porém, duas vítimas compuseram um único relato – neles envolvidas por violência doméstica, familiar ou íntima de afeto, que acionaram o Ligue 180 no primeiro trimestre de 2025, período ainda de transição entre a antiga Central, estabelecida no governo federal anterior, e a incorporação completa de suas várias etapas de reestruturação. Todos os relatos foram mantidos em anonimato, encontrando-se identificados por pseudônimos com nomes de flores.

Foram ouvidos e transcritos integralmente, agregados por observações *in loco* na Central, realizadas no âmbito do referido TED. A seleção dos atendimentos foi feita por meio de amostragem por conveniência e por julgamento (Freitag, 2018), priorizando relatos com maior grau de detalhamento da violência vivenciada e da trajetória das vítimas em relação à denúncia. Essa estratégia, comum em estudos qualitativos, não busca a representatividade estatística, mas sim a profundidade interpretativa dos dados. A escuta sequencial foi conduzida até a saturação empírica, momento em que novos dados deixam de trazer informações relevantes, diferentes ou novas em relação ao que já foi selecionado para análise (Minayo, 2017).

Os dados foram refinados a partir do acesso ao sistema de informação do Ligue 180, utilizado para o preenchimento e a gravação das denúncias. Os filtros do sistema foram suficientes para produzir uma lista objetiva de relatos, correspondentes à categoria nele estabelecida por “atendimento pela generalista – Lei Maria da Penha”, devido à sua relação direta com as tratativas sobre violência nesse contexto. Importante ressaltar que, ao se fazer uma chamada para o tridígito 180 da Central, a mensagem automática ouvida é apresentada pela Unidade de Resposta Audível (URA), que disponibiliza um menu de opções a quem liga. Diante desse material empírico, examinou-se os fluxos de atendimento, os campos obrigatórios do sistema, o papel das diferentes atendentes (generalistas, especialistas e especializadas), bem como as medidas de edição e encaminhamento dos relatos sob a forma de denúncias aos órgãos competentes.

Este artigo situa-se no campo dos estudos sociológicos sobre violência contra as mulheres, em interlocução com a psicologia social e com os debates sobre políticas públicas de enfrentamento, especialmente no que se refere à experiência narrada, à produção de sentidos e à mediação da denúncia junto a órgãos do sistema de justiça criminal. Em caráter complementar, também dialoga com a criminologia crítica, na medida em que considera os efeitos do tratamento social e institucional dispensado às mulheres em situação de violência. Interessa, assim, examinar nas páginas que se seguem, as potencialidades e os limites dessa mediação, particularmente no que diz respeito às tensões entre escuta qualificada, formalização da denúncia e articulação com a Rede de Atendimento.

O Ligue 180 e sua Reestruturação: Entre o Desmonte e a Reconstrução do Serviço

Em 2025, o Ligue 180 completou 20 anos de funcionamento. Ao longo desse período, o serviço passou por transformações relevantes, destacando-se sua consolidação, em 2010, como Central de Atendimento à Mulher pelo Decreto nº 7.393/2010 (Brasil, 2010) e, em 2014, por meio da Lei nº 13.025/2014 (Brasil, 2014), sua incorporação oficial à função de disque-denúncia, recebendo e encaminhando denúncias de violência contra as mulheres tanto no Brasil quanto de brasileiras no exterior. Esses marcos contribuíram para o fortalecimento do Ligue 180 enquanto política pública especializada no enfrentamento a esse tipo de violência (Brasil, 2025a).

Em agosto de 2025, o Ministério das Mulheres lançou o [Painel de Dados Ligue 180](#), ferramenta pública de monitoramento que reúne informações quantitativas atualizadas sobre os atendimentos feitos pelo serviço nos meses anteriores do referido ano. A implementação do painel integrou as ações do Agosto Lilás – mês de mobilização pelo fim da violência contra as mulheres – e coincidiu com os 19 anos da sanção da Lei Maria da Penha, reforçando o compromisso institucional com a transparência e o incremento das políticas de enfrentamento à violência de gênero (Brasil, 2025b).

Os dados apresentados pelo painel evidenciam a amplitude do serviço, uma vez que pouco tempo após seu lançamento, no período entre janeiro e novembro de 2025, o Ligue 180 já contabilizava 946.346 atendimentos, 592.032 violências identificadas e 138.990 denúncias registradas – sendo relatos da própria vítima, anônimos e de terceiros. Esses números demonstram o escopo abrangente do canal no Brasil, configurando-o como um interlocutor estratégico no enfrentamento à violência de gênero contra as mulheres, cujo impacto se expressa não apenas em volume, mas também na vasta diversidade de demandas que recebe, orienta e encaminha (Brasil, 2025c).

Apesar desses avanços, o funcionamento atual do serviço não pode ser compreendido de modo dissociado de seu sucateamento recente. Entre 2019 e 2022, o Ligue 180 passou por um processo de descaracterização e desmonte decorrente da unificação administrativa, operacional e espacial com o Disque 100, justificada à época pela racionalização de custos e pela otimização de recursos por parte do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH), então responsável pela gestão de

ambas as Centrais. Essa fusão comprometeu o caráter especializado e humanizado do Ligue 180 ao diluir a perspectiva de gênero, que historicamente orientava o serviço, considerar as mulheres como apenas mais um grupo em vulnerabilidade junto aos diversos grupos em situação de violação de seus direitos e deslocar o foco do acolhimento e da escuta qualificada para índices de produção, assim como deslocar o encaminhamento de denúncias dos órgãos competentes específicos da Rede de Atendimento para outros órgãos (Gomide; Silva; Leopoldi, 2023, p.349).

A unificação dos canais implicou mudanças expressivas na própria identidade institucional do Ligue 180 desde à estrutura física aos fluxos internos, como na capacitação das equipes e no tratamento dos dados. O atendimento, anteriormente preparado para lidar com as características da violência de gênero contra as mulheres, passou a operar sob uma lógica gerencial orientada por indicadores de produtividade, aproximando-se de modelos tradicionais de *Call Center* pautados por metas com resultados mensuráveis e controle rígido quanto à duração média de ligação em cenário capitalista neoliberal. Nesse contexto, observa-se o enfraquecimento da compreensão desse tipo de violência não ser um conflito entre pessoas em posições e recursos iguais na sociedade, mas decorrer de condições discrepantes e naturalizadas por uma longa tradição cultural entre homens e mulheres. Aqueles, vistos enquanto superiores, detêm poder, prestígio e privilégios sobre elas, pelo simples fato de serem do gênero feminino, causando-lhes danos, sofrimentos ou morte, conforme declara a Convenção de Belém do Pará (1994).

E, no caso específico da violência doméstica, familiar e íntima de afeto contra as mulheres também foi esvanecido o entendimento pelo Ligue 180 de tratar-se de um processo contínuo e reiterado, marcado por ciclos que não se encerram em episódios isolados de agressões físicas e verbais. Afinal, conforme descrito por Lenore Walker (1979), relações abusivas domésticas, familiares e íntimas de afeto tendem a se organizar em um ciclo de violência composto por fases de tensão, explosão e reconciliação, que se repetem de forma variável ao longo do tempo e nem sempre se apresentam de maneira linear. Esse caráter processual da violência ajuda a compreender a permanência de muitas mulheres em relações violentas por longos períodos, inclusive por décadas. No entanto, a redução do atendimento a lógicas de mensuração e eficiência tende a fragmentar essa leitura, privilegiando registros episódicos e imediatos, em

detrimento da compreensão da violência como fenômeno cumulativo, relacional e historicamente construído - muitas vezes, intrageracional e envolta em vínculos emocionais densos e de dependência econômica.

Logo, o processo de reestruturação do Ligue 180 via TED em 2024 e 2025 ocorreu em um cenário de ajustes institucionais amplos, que envolveram tanto a recuperação do atendimento humanizado, de determinados conteúdos e da escuta qualificada quanto envolveram a manutenção de procedimentos necessários ao funcionamento interno do serviço, em meio a novo processo licitatório da empresa prestadora de serviço, sob os princípios norteadores do Ministério das Mulheres. A reorganização buscou fortalecer diretrizes voltadas ao acolhimento, sem perder de vista as demandas administrativas relacionadas à padronização de registros quanto ao uso de *scripts* e formulários compatíveis com a segurança pública, o judiciário, a assistência e à produção de dados que permitissem acompanhamento sincrônico e diacrônico do fenômeno da violência em âmbito nacional. Esses elementos convivem no cotidiano do serviço e influenciam o modo como a denúncia é recebida e registrada, refletindo diferentes expectativas e necessidades que atravessam a complexidade do atendimento (Brasil, 2024b).

Enfim, as atendentes assumem um papel central como articuladoras entre a vivência da violência que lhes é relatada e os requisitos formais da denúncia, uma vez que precisam acolher a dor e o sofrimento narrados, ao mesmo tempo em que conduzem a conversa por meio de perguntas objetivas – e por vezes insistentes – mas necessárias à coleta de informações exigidas pelo próprio serviço e sua externa articulação intersetorial. Os protocolos de atendimento servem de base, organizam e orientam esse trabalho, definindo como a violência deve ser recebida, registrada e posteriormente encaminhada aos demais serviços da Rede de Atendimento.

Protocolos de Atendimento e a Recepção da Denúncia

No Ligue 180, a denúncia se constitui como um ato espontâneo de quem o procura, que em linhas gerais, nasce do medo, da urgência, do desespero e da exaustão, expressando-se, muitas vezes, em falas confusas, repetitivas, entrecortadas por choros, desabafos etc. Não se configura em um ato corriqueiro, simples do cotidiano e meramente declaratório, em especial se for a própria vítima. Ao ingressar no serviço,

contudo, esse ato passa a se estruturar como um processo mediado por etapas sucessivas e articuladas de atendimento, que envolvem a recepção inicial da demanda, a escuta especializada, o registro sistematizado, coerente e encadeado das informações e certa “tradução” do relato em linguagem institucional compatível com os sistemas de segurança pública, de justiça e de proteção social no país. Ou seja, em linguagem que evidencie os elementos presentes nos casos a eles encaminhados de modo a explicitar a necessidade de atuação dos órgãos competentes nesses sistemas, cujas providências devem ser céleres e cabíveis.

Assim, compreender os protocolos de atendimento do Ligue 180 implica em considerar não apenas seus aspectos técnicos e operacionais, mas também seus efeitos sobre a elaboração da denúncia enquanto prática discursiva e política interativa na interlocução estabelecida entre a pessoa denunciante e a atendente (Foucault, 1996). Ao mesmo tempo em que possibilitam o acesso à proteção estatal, esses protocolos delimitam e conduzem o que e como o dito pode ser enunciado, redigido e encaminhado, produzindo enquadramentos específicos da violência em si e seu acontecimento, de quem é e como age o agressor, além de enquadramentos a respeito da condição da mulher enquanto vítima e, também, da sua posição enquanto sujeito de direitos diante da Rede de Atendimento, especialmente ao nela acionar o sistema de justiça criminal.

Chamadas ao tridígito 180: as atendentes e a mediação da denúncia

A denúncia no Ligue 180 constitui, em muitos casos, o primeiro movimento da mulher em situação de violência em direção à proteção do Estado, operando como um ponto de inflexão entre a sua vivência direta e sua apropriação desse tipo de serviço, voltado a quem assim encontra-se em vulnerabilidade. É nessa etapa inicial que a mulher passa a existir enquanto vítima de possíveis crimes e, concomitantemente, a atuar como protagonista de sua história diante do Poder Público, da sociedade, do seu grupo social e da sua família. Logo, sua fala manifesta, em meio à tensão ocasionada pela violência e pelo fato de expor-se ao serviço, encontra-se carregada por emoções e permeada por dúvidas a respeito do que lhe acontecerá a partir de então. Ela precisa, antes de tudo, ser acolhida, tranquilizada e, à medida em que o contato com a atendente avança, sua narrativa precisa ser progressivamente reelaborada em um relato compreensível sobre a violência sofrida, bem como segundo as diretrizes necessárias ao seu encaminhamento posterior.

Ao ligar para a Central Ligue 180, o atendimento é realizado, em regra, por atendentes generalistas que são responsáveis pela recepção e pela identificação da demanda exposta. Esse primeiro atendimento envolve a apresentação mútua, a escuta da narrativa, a avaliação do risco imediato, a verificação da natureza da solicitação — informação, orientação ou denúncia — e o direcionamento da ligação para os fluxos subsequentes do serviço. Caso queira formalizar a denúncia, a chamada será imediatamente encaminhada para as atendentes especialistas, que são as responsáveis por reunir os dados básicos do caso (sobre a vítima, o agressor e as formas de violência sob os marcos da Lei Maria da Penha). Essas especialistas possuem conhecimento mais aprofundado sobre a violência doméstica, familiar e íntima de afeto e maior habilidade para recepcionar as vítimas (ou denunciantes), bem como para redigir e sistematizar a narrativa nos moldes de denúncia.

Ainda que orientada pela escuta qualificada e pelo acolhimento humanizado, cada etapa já opera sob *scripts* que balizam o percurso da conversa, delimitando tempos, perguntas-chave e critérios para o desenrolar do protocolo a ser seguido. Por exemplo: os *scripts* indicam que a vítimas (ou denunciantes) deve ser sempre tratada pelo nome com o qual se apresentou; que a permanência da pessoa em linha precisa ser checada de tantos em tantos minutos, mostrando atenção constante ao contato; que seria prudente fazer ou refazer a ligação em momento posterior em que o agressor não se encontra por perto, se se perceber a sua presença dele no ambiente; que a linguagem deve ser adequada para se reportar a uma criança à procura de ajuda do serviço para dizer da violência dirigida à mãe e lhe perguntado sobre adultos que poderiam auxiliá-la; que códigos podem ser usados pelas vítimas (ou denunciantes) sob risco iminente para mascarar o pedido de proteção imediata, como “gostaria de pedir uma pizza com urgência no endereço tal”; dentre várias outras indicações. O desempenho das atendentes é constantemente acompanhado por coordenadoras e supervisoras da Central, as quais fornecem *feedbacks* periódicos a elas com o intuito de aprimoramento.

Afinal, cada entendimento da situação de violência, estabelecido na interação telefônica é fundamental para a recepção da denúncia, o seu contorno e o seu prosseguimento – haja vista que, se a vítima é uma mulher trans, pode haver exclusão, se a diretriz do governo federal for de não a receber no Ligue 180, conforme ocorreu na gestão entre 2019 e 2022, que encaminhava esse grupo ao Disque 100 (ambos

unificados à época). Cada atendente desempenha, então, funções específicas na construção da denúncia e na mediação entre a experiência narrada pelas mulheres e as exigências institucionais do serviço (Brasil, 2024a).

Do ponto de vista analítico, a recepção da denúncia pode ser compreendida como uma prática discursiva de caráter político, na qual se articulam relações de poder, saber, empatia e ética. Ao mesmo tempo em que possibilita o acesso à proteção estatal, essa etapa de recepcionamento da ligação inaugura um processo de padronização da narrativa, ajustando a fala da mulher aos marcos reconhecíveis pelo Estado, em geral de natureza jurídica por ser o substrato que sustenta as nações modernas (Segato, 2006 e 2014). Tal movimento evidencia o que Foucault (1996) identifica como a operação dos mecanismos disciplinares modernos na produção de verdades sobre os sujeitos: não apenas se recolhe um relato, mas exerce-se certo controle discursivo de quem fala, do que é dito e do modo que é dito, ganhando assim, legitimidade enquanto verdade.

Nesse sentido, ainda conforme Foucault (1996), a denúncia assume contornos próximos a um tipo de ritual da confissão: não se trata apenas de verbalizar o sofrimento, como também constituir-se como denunciante sob as regras de um dispositivo institucional que demanda coerência, linearidade e inteligibilidade. A fala é acolhida, além de orientada, registrada e reinscrita segundo parâmetros que tornam a experiência narrada reconhecível e acionável à intervenção pelo Estado. Assim, a recepção da denúncia opera simultaneamente enquanto abertura de acesso à proteção e enquanto primeira instância de regulação jurídico-simbólica da violência e daqueles nela envolvidos.

Essa etapa inicial configura-se, portanto, como um espaço complexo de confluência entre a experiência narrada e o serviço público, via trabalhadoras terceirizadas de uma empresa privada de *Call Center*: por um lado, constitui oportunidade de acolhimento, reconhecimento e validação da experiência da mulher-vítima e possível responsabilização do homem-agressor⁵ pelo ingresso do caso no sistema de justiça criminal; por outro, inaugura a “tradução” da violência de gênero em linguagem institucional submetida a critérios de classificação, inteligibilidade e encaminhamento. É nesse duplo movimento que a denúncia deixa de ser apenas expressão particular do sofrimento de alguém e passa a integrar uma engrenagem burocrática e mercadológica mais ampla. Ou seja, o horizonte de perspectiva coletiva e

cidadã de garantia dos direitos a uma vida digna, em que a mulher-vítima almeja inserir-se, ocorre em consonância com as atuais regras neoliberais, em que o trabalho das atendentes e as denúncias possuem valor para o cumprimento dos deveres do Estado e, também, valor monetário lucrativo para a empresa, haja vista as observações da Nota Técnica nº 1/2023/SENEV/MMULHERES - 3406773.

Assim, analisar a recepção da denúncia no Ligue 180 permite evidenciar como o Estado, em articulação com a iniciativa privada, atua sobre a violência através deste serviço, não apenas oferecendo um canal de escuta, mas também produzindo enquadramentos que moldam a denúncia enquanto prática operacional e clamor à sua obrigação por proteção e enquanto prática de mercadorias. Os dispositivos institucionais que operam sobre a violência contra as mulheres não apenas acolhem e encaminham a denúncia, mas produzem regimes de reconhecimento e regulação que situam a denunciante como sujeito de direitos sob condições normativas específicas (Almeida, 2022), bem como a situam sob condições de produção e consumo de bens e serviços no mercado atual.

Da fala à formalização: escuta, síntese e apropriação institucional da denúncia

O registro da denúncia representa a passagem da narrativa para um formato documental que permita sua circulação intra e intersetores. Essa etapa inicial, frequentemente marcada por ruídos, intercorrências técnicas e quedas nas ligações, além de fortemente marcada por emoções para muitas mulheres, exige repetições de informações, de modo às vezes exaustivo para quem liga. Esse cenário, carregado por questões operacionais derivadas da capacidade física e remota da Central e questões subjetivas das vítimas (ou denunciantes), interrompe a continuidade da fala e a audição nítida, tensionando ainda mais o equilíbrio entre acolhimento e formalização da denúncia.

A vítima é estimulada a relatar sua situação de violência da maneira mais detalhada possível, embora nem sempre se encontre em condições ideais para tratar desse assunto (às vezes, o agressor pode chegar de surpresa e ela precisa abaixar a voz, se comunicar de modo cifrado ou usar rapidamente um aparelho telefônico emprestado, por exemplo). Logo, chegar à síntese do relato, tornando-o um enunciado contínuo, compreensível e linear, eliminando repetições e hesitações próprias da oralidade nessa interação, reportada a um serviço desconhecido e que representa a figura tão imponente

do Estado às vítimas (ou denunciantes), é um grande desafio para as atendedoras especializadas. Essa operação, conforme já mencionado, é indispensável para a formalização da denúncia, mas tende a reduzir nuances que expressam a dimensão emocional, as características regionais de sociabilidade, a percepção de risco ou a própria complexidade da violência de gênero em contexto doméstico, familiar e íntimo de afeto.

Na apropriação institucional, expressões do cotidiano relacional são convertidas em nomenclaturas tipificadas, necessárias ao encaminhamento, além de não serem associadas a um sujeito em primeira pessoa da enunciação, conforme observado *in loco*. Ou seja, a denúncia mantém o sigilo sobre a pessoa que denuncia, referindo-se a ela como “demandante”, independentemente de ser a vítima ou terceiros. Essa operação permite a circulação da denúncia nos sistemas oficiais, mas nem sempre preserva a expressividade pela qual a mulher experiencia o desamparo de estar sob o jugo da violência ou nomeia sua própria vivência.

Nesse sentido, essa dita “tradução” converte expressões subjetivas e densas, tais como “Eu tô cheia de marca pelo corpo, ele me mordeu toda” (Magnólia). Em registros padronizados como “demandante informa que a vítima sofre violência física por parte do suspeito” (Atendente).

De modo semelhante, um relato que articula múltiplas dimensões da violência: “Eu estou separada, ele não aceita a separação, quebrou meu carro todo, me agrediu, está fazendo manipulação com meu filho, terror psicológico, tudo que você possa imaginar de ruim” (Camélia).

Tal relato acaba sendo sintetizado em registro escrito por: “Demandante relata que está separada do autor (...). O autor bateu na vítima e desferiu palavras de baixo calão” (Atendente).

Essa operação refina o que será reconhecido como violência e o que terá efeito sobre os órgãos competentes a partir do encaminhamento posterior da denúncia. Essa síntese é lida para a vítima (ou denunciante) do serviço e por ela anuído para a atendente prosseguir. Contudo, nota-se, muitas vezes, que a vítima (ou denunciante) não compreende completamente o que lhe está sendo dito ou ela peça à atendente para alterar algum trecho por não concordar. Enfim, nem tudo que pesa para ela, nem sua

relação direta com o agressor (em geral, tratado por suspeito ou autor pelo Ligue 180), aparece como categoria relevante ao serviço.

Após a interação direta com a atendente generalista e/ou especialista, a denúncia ainda passa por uma revisão e edição realizada pelo setor especializado da Central, que verifica a coerência dos dados informados, a adequação da língua portuguesa e dá tratamento ao texto do relato em sua versão final antes do encaminhamento aos órgãos competentes, os quais também são identificados por esse setor em cada Unidade da Federação e/ou município do país. Essa etapa confere maior precisão e inteligibilidade ao documento, mas também estabiliza ainda mais o relato em um formato que se aproxima ao de uma “ocorrência policial”, deslocando a narrativa da experiência vivida para um objeto institucional, com destino e elaboração definidos em linguagem de perfil jurídico, ainda que o processo recente de reestruturação da Central, por meio do TED, tenha buscado reduzir essa carga policiaisca e reducionista do sistema de justiça criminal nos textos das denúncias.

Como argumenta Foucault (1996), o registro não se limita à mera coleta de discursos, mas constitui um dispositivo de poder-saber que produz efeitos de verdade ao selecionar o que permanece, o que se apaga e o que se torna reconhecível pelo Estado. Desse modo, o documento resultante da fala da vítima ao Ligue 180, de fato, não constitui uma reprodução exata de sua experiência (o que, de fato, é mesmo irre recuperável em sua concretude), torna-se um produto institucional sobre a violência narrada.

Esse trabalho, que envolve condensar e padronizar a narrativa para torná-la compatível com os sistemas institucionais, pode acabar por suprimir detalhes relevantes e tensionar a preservação da expressão mais genuína da denunciante, o que lhe garante visibilidade e protagonismo. A esse processo, portanto, tem sido dada atenção especial pela atual gestão do governo federal, sob a responsabilidade do Ministério das Mulheres no período de 2023 a 2026, em busca exatamente de uma reestruturação humanizada, especializada e em perspectiva de gênero. Afinal, reafirma-se que a maneira como o relato é recebido e transformado em denúncia pelo Ligue 180 exerce influência direta sobre todo o seu percurso posterior na Rede de Atendimento e na compreensão geral de como a violência contra as mulheres tem ocorrido no país, podendo subsidiar ações públicas futuras condizentes com o enfrentamento eficaz.

Esse processo não implica, necessariamente, a negação da experiência da vítima, mas promove seu enquadramento institucional, no qual certos elementos ganham centralidade em detrimento de outros, muitas vezes sendo vistos como mais pessoais, o que não deve ser desprezado e desvalorizado. Pelo contrário, é importante que a vivência particular das complexas e diversas situações de violência de gênero seja contemplada nas denúncias, evidentemente sem gerar riscos ou problemas às vítimas ou ao próprio encaminhamento delas. É nesse movimento, do relato se formalizar como um documento que narra a violência e a comunica ao Estado, sendo no fundo construído sob diferentes influências discursivas e diretrizes políticas (inclusive a influência da interação oral com a atendente do Ligue 180), que ao final “carrega em si indícios de subjetividade, isto é, quando um sujeito fala, ele se deixa influenciar por outros discursos, outros pontos de vista que, a saber, não são relativamente seus” (Jesus, 2008, p. 62–63).

Após este enquadramento, a denúncia é encaminhada e o Ligue 180 acompanha a demanda junto aos órgãos que a receberam, registrando, quando existente, a resposta inicial por eles dada a cada caso e a disponibilizando à pessoa interessada, se esta procurar novamente o serviço para saber sobre o que aconteceu com seu registro. Esse acompanhamento não implica em qualquer interferência na apuração, só que permite, caso a mulher – ou quem denunciou – retorne às atendentes em busca de informação atualizada sobre o seu caso, o Ligue 180 orientá-la sobre qual órgão o recebeu, o que foi feito até então e como o procurar para saber diretamente das providências tomadas frente à denúncia.

Perfil das vítimas

Embora a amostra utilizada para este artigo seja composta por 31 relatos (e 32 mulheres neles envolvidas, por conter em um deles mais de uma vítima), ocorridos nos três primeiros meses de 2025, o perfil identificado apresenta elevada convergência com o conjunto dos atendimentos do Ligue 180 nos últimos anos. Essa correspondência foi observada a partir da comparação com os balanços anuais de 2019 a 2023 (produzidos pelo TED) e com os dados disponíveis no seu painel de janeiro a novembro de 2025 ([Painel de Dados - Ligue 180](#)). Os dados indicam que a maior parte das denúncias recebidas pelo serviço origina-se do contexto doméstico, familiar e íntimo de afeto, sendo predominantemente perpetradas por parceiros ou ex-parceiros, e que as vítimas compartilham características sociodemográficas semelhantes às observadas nesta

amostra. Nesse sentido, ainda que não se trate de uma amostra estatisticamente representativa, as análises aqui expostas dialogam de forma consistente com os padrões recorrentes do público que historicamente aciona o Ligue 180, permitindo compreender tendências e dinâmicas que atravessam o serviço em escala mais ampla.

As vítimas da amostra apresentam perfis diversos quanto à idade, escolaridade, raça/cor e orientação sexual, com determinadas concentrações: 30 delas se declaram mulher cisgênero e heterossexual, havendo apenas uma mulher cis lésbica e outra que não informou sua orientação. As idades variam de 27 a 75 anos, com maior presença entre os 35 e 50 anos, faixa etária que reúne 20 mulheres (64,5%), cuja adolescência e vida adulta foram vividas em meio à existência e difusão da Lei Maria da Penha.

Quanto à região de ocorrência, o Sudeste se destacou, representando 17 casos (54,83%) distribuídos entre São Paulo (8), Rio de Janeiro (5) e Minas Gerais (4). Em seguida, aparece o Nordeste com 6 casos (19,35%), seguido do Sul com 5 casos (16,12%). As regiões Norte e Centro-Oeste registraram, respectivamente, 2 casos (6,45%) e 1 caso (3,22%).

A maior parte das vítimas não informou sua escolaridade, mas entre aquelas que o fizeram, prevaleceram os níveis fundamental incompleto e médio. Em relação à cor/raça autodeclarada, observou-se predominância de mulheres pardas e pretas, revelando a intersecção entre gênero e raça nas experiências de violência registradas no serviço. Estes achados podem ser interpretados à luz da perspectiva interseccional de Kimberlé Crenshaw (1991) e Patricia Hill Collins (2019), que evidenciam como a sobreposição dos marcadores de raça e gênero potencializa vulnerabilidades e invisibilidades.

Da mesma forma, Lélia Gonzalez (2020, p. 58) já analisava a existência desses marcadores no país desde a década de 1970, ao apontar a tríplice discriminação vivenciada pelas mulheres negras brasileiras, uma vez que o racismo e o sexismo operam de forma imbricada com a classe, relegando essas mulheres não apenas às margens do acesso a direitos e serviços, mas também a uma condição de maior exposição à violência. Esse processo envolve barreiras materiais e simbólicas que limitam o acesso a outros canais institucionais de denúncia. O Ligue 180 mostra-se, portanto, ser um canal estratégico e importante de acolhimento e acesso à Rede de Atendimento, em especial, para mulheres com esse perfil.

Além disso, a predominância de mulheres em idade economicamente ativa, com baixa escolaridade, negras e em plena fase de responsabilidades com filhos e filhas pode indicar não apenas um ciclo de violência doméstica, familiar e íntima de afeto prolongado de convivência com o agressor, de difícil rompimento. Nesse perfil, a sobreposição de papéis sociais e obrigações cotidianas contribui para a permanência na situação de violência.

A análise do conjunto de relatos revelou a presença recorrente e entrelaçada de múltiplas formas de violência, com predominância da violência psicológica, presente em todos os registros isoladamente ou combinada com a violência física e, em alguns casos, com a violência sexual e até mesmo a violência vicária. Em particular, 21 mulheres relataram violência física, frequentemente descrita como uma escalada da violência psicológica. Em oito casos, houve menção à violência patrimonial, entrelaçada com as violências física, psicológica, moral e sexual. Esse outro tipo de interseccionalidade relativo às formas de violência também as deixa em condição mais complexa de vulnerabilidade. Ou seja, o Ligue 180 lida prioritariamente com segmentos de mulheres que necessitam de respostas céleres e em várias dimensões por parte dos sistemas de segurança, de justiça e de assistência.

Atendimento e interação: a atendente e a vítima

A relação estabelecida entre atendente e vítima se constitui no núcleo essencial do serviço, além de se constituir no espaço em que se produz um tipo particular de vínculo: uma escuta que combina técnica, sensibilidade e manejo atento da palavra. Nesse encontro, a atendente precisa acolher o sofrimento narrado sem perder de vista os elementos que permitirão o prosseguimento do atendimento, equilibrando empatia e precisão, cuidado e objetividade. Trata-se de uma interlocução marcada pela confiança possível, estabelecida muitas vezes em poucos minutos, e atravessada pela responsabilidade ética de não revitimizar a mulher e nem inviabilizar o seu registro.

Ainda que as atendentes sigam um roteiro, ditado pelo protocolo e *scripts*, sua atuação não se limita a ele. Durante a coleta de dados para formalização da denúncia, não apenas no mencionado conjunto amostral deste artigo, observa-se uma postura marcada pela humanização, pela disponibilidade no contato estabelecido e pela valorização da vida em si e da experiência do outro. De modo geral, a interação se constrói de maneira atenta e paciente, respeitando o ritmo emocional da vítima, mesmo

quando a conversa precisa ser conduzida por perguntas objetivas e procedimentos técnicos. Nesse processo de comunicação, é recorrente a reafirmação, por parte da atendente, da legitimidade da denúncia e da coragem envolvida no ato de buscar ajuda, por meio de expressões como:

“Você já deu o primeiro passo!”;
“Tome um pouco de água para a senhora se acalmar, eu estarei aqui te esperando.”;
“O que lhe aconteceu foi horrível, ninguém deveria sofrer assim.”;
“Você está certa em nos procurar.”;
“Ligue para o 190 agora, a senhora está correndo risco de vida...”
(Trechos dos relatos)

Os trechos ora citados foram retirados de relatos que evidenciam situações de extrema gravidade, marcadas pela sobreposição e pelo prolongamento de violência física, sexual, patrimonial, moral e psicológica, muitas vezes, durante décadas. Quando associadas a dependências econômicas e emocionais, essas violências colocam as vítimas em situações de vulnerabilidade crítica frente a um agressor que foi, ao longo do tempo e da perpetração de múltiplas formas de violência, se tornando mais inimputável, agressivo e poderoso para a vítima, levando-a à grande descrença em alguma intervenção estatal no seu caso.

Observou-se, também, o surgimento ou agravamento de transtornos mentais, manifestações recorrentes de desesperança e, em casos mais agudos, ideação suicida por parte das vítimas. Embora o estudo contemple um número reduzido de relatos, a severidade das situações descritas evidencia que tais experiências podem ocorrer com qualquer mulher submetida à violência doméstica, familiar e/ou íntima de afeto, especialmente por períodos extensos, como é o caso de várias dessas vítimas:

É muita violência psicológica também, (Alisso).
É, eu sofri violência doméstica, patrimonial, psicológica durante 23 anos (Alamanda).
Porque eu estou sofrendo assim, não é mais a agressão (física) agora, eu estou sofrendo psicologicamente, entendeu? (Mélia).
Estou sofrendo violência moral, violência patrimonial, violência psicológica... (Gardênia).
Venho sofrendo violência psicológica, verbal e física, porque ele puxou meu cabelo. E recebo ameaças todos os dias (Flor).

Em um dos relatos, a vítima revelou sofrer agressões físicas e verbais ao longo de 30 anos de relacionamento com o ex-marido. Aos 50 anos e grávida, contou que acabara de tomar vários remédios controlados de uma só vez para dar fim à sua vida.

Bastante emocionada, contou que tinha ideação suicida com frequência e se sentia um lixo, pois teve sua vida destruída pelo agressor. A todo momento, foi amparada e acolhida pela atendente que tentou reconstruir, ao menos naqueles minutos, um sentido de valor à sua vida e uma possibilidade de futuro melhor, onde ela pudesse encontrar apoio especializado ao acessar a rede. Aqui, mais uma vez, o atendimento vai além do protocolo e dos *scripts*: trata-se de um ato de humanidade que busca conscientizar esta vítima de sua importância e dignidade:

Quando a senhora se sentir assim, muito abalada emocionalmente, com essa vontade de tirar a própria vida, busque a ajuda do CVV⁶. Ninguém vai nunca falar sobre aquilo que a senhora passou. Então, a senhora vai poder se abrir, conversar... (vítima: *mas eu sou um lixo!*) Não, mas eu só tenho que acreditar que a senhora não é um lixo. Respire fundo e diga, eu tenho valor. Eu sou importante... Nós não podemos entrar na sua dor, porque a dor é só sua. Mas nós podemos amparar a senhora nesse momento. Dar o nosso apoio, auxiliar nas medidas que a senhora tem que tomar (Atendente em interação com Áster).

A oscilação entre agressão, promessa de mudança e recomposição afetiva produz um movimento cíclico que minimiza a gravidade da violência, renova expectativas e adia decisões de ruptura por parte da vítima, conforme descrito por Lenore Walker (1979). É fundamental que esse ciclo seja bem conhecido pelas atendentes do Ligue 180, em especial por serem situações de violência abrigadas pela Lei Maria da Penha as mais frequentes ao serviço. Nos relatos analisados, essa dinâmica ajuda a compreender por que muitas mulheres permanecem anos, por vezes décadas, em relações violentas: não é por uma simples escolha, mas porque o ciclo acumula efeitos emocionais e materiais – medo, dependência financeira, isolamento, vínculos afetivos e responsabilização familiar – que fragilizam a capacidade de reação e retardam a denúncia até o limite da exaustão.

Nesse sentido, a literatura aponta que a permanência em situações de violência doméstica, familiar e íntima de afeto está fortemente associada à baixa autoestima, depressão, ansiedade, ideação suicida, alcoolismo e abuso de outras drogas, estresse pós-traumático, distúrbios gastrointestinais, lesões físicas, doenças sexualmente transmissíveis, gravidez não desejada, sentimento de culpa, dentre outros sintomas. Estes sintomas, por sua vez, tendem a relativizar e normalizar as agressões, dificultando o rompimento do ciclo da violência e demandando uma escuta qualificada que não

revitimiza essa denunciante (OPAS, 2003; Oliveira *et al.*, 2005; Villela, 2008; Ribeiro; Coutinho, 2011).

Rota crítica: da violência doméstica à violência institucional

Quando uma mulher decide romper com a situação de violência, inaugura também a rota crítica, entendida como o percurso entre reconhecer a violência, buscar apoio e enfrentar respostas institucionais, muitas vezes, fragmentadas e desrespeitosas, muitas vezes ao baterem diretamente na porta de órgãos do sistema de justiça criminal. Esse processo não é linear em direção à ruptura: é atravessado por medo, idas e vindas no relacionamento com o agressor, isolamento e desconfiança, sentimentos que podem tanto impulsionar quanto retardar a superação definitiva com a situação (Shrader; Sagot, 2000, p. 124).

Mulheres que não encontram acolhimento adequado, seja no círculo familiar e comunitário ou nos serviços voltados ao enfrentamento da violência, se veem presas na relação violenta, muito provavelmente pela ausência de suporte que fragiliza a sua confiança no sistema formal e informal de proteção e desencoraja novas buscas por ajuda. Nesse sentido, Boira (2016) demonstra que a sensação persistente de impunidade exerce impacto direto na decisão de denunciar, pois descredibiliza as instituições e reforça entre as mulheres a percepção de que suas vivências e seus respectivos relatos não são suficientes para obter uma resposta efetiva.

Os relatos da amostra evidenciam barreiras significativas no acesso aos serviços, incluindo a ausência ou precariedade da rede especializada, além de episódios de descaso e revitimização por parte de instituições, principalmente de segurança pública, as quais deveriam ser as primeiras a garantir proteção às mulheres. De forma recorrente, as vítimas expressam desconfiança em relação aos serviços anteriormente acionados, frequentemente percebidos como distantes, ineficazes e incapazes de responder de maneira adequada às situações de violência. Essa percepção se expressa em avaliações negativas do sistema formal de proteção, construídas a partir de experiências frustrantes ao longo da rota crítica, sobretudo em delegacias – inclusive delegacias especializadas – onde relataram não ter voz, ter se sentido desamparadas e, em alguns casos, humilhadas:

Ele (policial) fala que eu sou sem vergonha porque eu aceito. Ele não sabe como que é a agressão para uma mulher. Ele não sabe a força que um homem tem mais do que uma mulher? (Alisso).

E fui jogada na rua pelos policiais, eles acham que sou doida... tenho medo deles (Dália).

Liguei para polícia três vezes, para o 190, e nenhum policial apareceu lá no banco (Hortênsia).

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

Aqui não tem DEAM, só delegacia normal, às vezes passa a Patrulha Maria da Penha, mas é muito raro passar, muito mesmo... só queria a medida protetiva, mas tem que ir na delegacia mesmo, né?! (Acácia).

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

Eles não atendem, então como eu moro perto, fui correndo no batalhão... eles me excomungaram, sabe? Falaram que eu era nóia. Não uso droga. Eu falei, pode fazer exame. Não uso droga. Eles me excomungaram. Aí eu fui no CREA. Aí, meu assistente social me levou lá na delegacia pra poder fazer o boletim, só assim que consegui (Açucena).

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

Na civil aonde eu fui, tá tudo fechado. Liguei no 190, também não consegui (Jasmim).

E já vai fazer uns três anos mais ou menos que eu procurei a justiça, mas até agora a justiça não o prendeu por não pagar pensão alimentícia. E quando eu estive na DEAM a inspetora foi muito arrogante comigo e disse que eu tinha que resolver no fórum. Mesmo ele tendo me batido por ter cobrado a pensão dele (Tulipa).

As expressões acima, “não poderiam fazer nada”, “eles me excomungaram”, “delegacia com a polícia, eu não vou” e “eu tenho medo da polícia”, representam experiências frustradas, medo e desamparo das vítimas frente às instituições de segurança. Alves e Lucena (2025) apontam que essas experiências enfraquecem a crença das mulheres em se verem livres da violência, pois o ato de pedir ajuda, por si só, já representa uma decisão complexa e dolorosa para as vítimas de violência doméstica, familiar e íntima de afeto. Quando essa iniciativa não resulta na resposta esperada, muitas delas acabam perdendo a esperança de romper o ciclo de violência (Alves; Lucena, 2025, [s.p]).

No caso de Flora, esse processo se manifesta na forma de profunda exaustão emocional. Mesmo após obter Medida Protetiva de Urgência (MPU) e mudar de

domicílio, a vítima relata que continua recebendo ameaças e mensagens constantes do ex-companheiro que a “inferniza” cotidianamente. Ela explica que não o bloqueou, pois recebeu orientação na delegacia de que precisa de provas para comprovar a violência reiterada. Muito emocionada, ela reclama da falta de resposta da delegacia que a orientou, mesmo após ter enviado os *prints* das conversas e ligando para a instituição várias vezes:

Ele já fez tudo comigo. Já me bateu. E ninguém faz nada. Ele não foi preso... eu estava tentando ligar para várias pessoas agora, e eu não consegui. Já tem mais de uma hora que eu estou tentando ligar e não consigo no 190, e agora eu liguei no 180. A delegada falou: não bloqueia ele, não, é preciso de provas. Mas ele tá me infernizando. Vai chegar um momento que esse cara vai acabar com a minha vida. Ou eu acabo com a minha vida. Eu não aguento mais (Flora).

Flora permanece em um ciclo de violência psicológica tendo que aceitar as investidas do agressor sob a justificativa de que, em suas palavras, “a delegada disse que precisa de provas”. Sua narrativa evidencia as múltiplas camadas da violência vivida: a psicológica, reiterada por mensagens intimidatórias; a institucional, marcada pela ausência de respostas do órgão que acompanha seu caso; e a simbólica, ao reforçar que sua palavra não basta, ainda que o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), segundo o qual, nos casos de violência doméstica, o depoimento da vítima tem valor probatório relevante e pode fundamentar medidas judiciais mesmo na ausência de outras provas materiais (STJ, 2020).

As críticas à omissão do Estado, expressas nos relatos, reforçam o entendimento de que a violência de gênero não se restringe ao espaço privado, mas se perpetua por meio de violências institucionais e da negligência estatal, que produzem novas formas de silenciamento e revitimização (Bandeira, 2014). Concomitantemente, emerge nelas uma esperança no Ligue 180, justamente por ser um serviço oferecido pelo governo federal, fora das dinâmicas locais das instituições que procuraram anteriormente. Ou seja, as mulheres pesquisadas depositam confiança nesse serviço, no sentido de que seus casos serão melhor reportados e ouvidos pelos órgãos competentes do que por si mesmas. Afinal, mostram-se desejosas por ações efetivas de transformação da vida em que se encontram.

A busca por apoio se revela, portanto, multidimensional e cumulativa: ao denunciar, a mulher mobiliza inúmeros recursos emocionais, materiais e sociais,

enquanto percorre serviços com competências distintas e, nem sempre, articuladas entre si. Raramente um único serviço é capaz de responder integralmente às complexidades dos casos, mas o Ligue 180 é visto pelas vítimas (ou denunciantes) enquanto um canal privilegiado de acesso ao sistema criminal. Contudo, após o contato delas com o serviço, ainda há um longo percurso para suas denúncias. A eficácia da Rede de Atendimento depende de interoperabilidade, fluxo e boa comunicação entre os serviços, bem como de conhecimento compartilhado sobre funções, responsabilidades, localização e horários de funcionamento, elementos essenciais para que as denúncias avancem e se traduzam em proteção concreta para cada caso (Santos; Freitas, 2017).

Considerações Finais

O Ligue 180 revelou-se, para as mulheres pesquisadas, um equipamento fundamental no enfrentamento à violência por elas sofrida, destacando-se como uma porta de entrada menos intimidadora, mais acessível e acolhedora quando comparada a outros serviços da rede pelos quais várias antes passaram. Nos relatos analisados, observa-se que nele depositam uma expectativa concreta de escuta e resposta efetiva aos seus casos, sobretudo quando outras instâncias já se mostraram inacessíveis ou ineficazes. Diante das críticas recorrentes às instituições formais de enfrentamento à violência, a investigação mostrou que a Central vem procurando oferecer um atendimento remoto, especializado, humanizado e em perspectiva de gênero, que qualifica a interação entre vítimas e atendentes e possibilita a construção de um espaço de interação orientado pelas particularidades de cada situação, conforme as atuais diretrizes do Ministério das Mulheres.

Ao mesmo tempo, a análise dos relatos evidencia que o processo de denúncia é atravessado por tensões persistentes, como medo, vergonha, culpa internalizada e, sobretudo, a percepção de que as instituições que deveriam proteger as vítimas, frequentemente, reproduzem práticas de negligência, omissão ou revitimização. O contato com o Ligue 180 também é permeado por desconfiança e incredulidade em relação à resposta do Estado, ansiosamente aguardada pelas vítimas, o que exige a criação de um vínculo seguro para que o relato seja iniciado e transformado em denúncia. Logo, ainda que o protocolo e os *scripts* de atendimento busquem garantir padronização e inclusão a todas as mulheres em situação de violência no país e de brasileiras no

exterior, a ausência, ou aplicação parcial, de linguagem acessível e escuta empática pode gerar barreiras à condição básica da interação nesse momento em que a comunicação com o Ligue 180 é feita, exigindo constante adaptação, conhecimento e proatividade das atendentes na revisão *in acto* das diretrizes norteadoras sem delas se afastarem totalmente.

Nesse contexto, o atendimento torna-se uma ferramenta crucial para muitas mulheres, especialmente aquelas do perfil sociodemográfico da amostra, o que se encontra em consonância com o público predominante do Ligue 180: mais do que uma etapa procedimental, representa um espaço de reconhecimento e reconstrução simbólica, no qual a palavra da mulher é validada. Ao serem ouvidas com respeito, atenção e ética, essas vítimas podem vir a interromper silenciamentos impostos por antigas estruturas de poder e abrir possibilidades de ressignificação de suas trajetórias. Por isso, sabe-se que o êxito do serviço da Central não se situa apenas na sua capacidade técnica em operar de modo eficiente o sistema de comunicação do *Call Center* para situações de violência contra as mulheres, muito menos se dentro dos parâmetros de lucro e rentabilidade das empresas dessa natureza em meio neoliberal capitalista. Na verdade, se situa, muito mais, no tipo de atendimento prestado.

Como adição empírica relevante, os achados do estudo nos quais este artigo se baseou também revelaram que o Ligue 180 produz efeitos significativos não apenas para as mulheres que o acionam, mas igualmente para aquelas que nele trabalham. Durante as visitas *in loco*, realizadas no contexto do mencionado TED, emergiram relatos de atendentes que expressaram orgulho em integrar a Central e reconheceram a importância social e simbólica da função que desenvolvem cotidianamente. Algumas delas disseram, inclusive, que os conhecimentos adquiridos no exercício da função — especialmente aqueles relacionados às dinâmicas da violência doméstica, familiar e íntima de afeto — possibilitaram identificar, em suas próprias trajetórias, relações abusivas ou violentas anteriormente naturalizadas.

Houve ainda menções a situações em que esse processo de reconhecimento levou ao afastamento do trabalho ainda na fase de treinamento, diante da dificuldade de lidar simultaneamente com a escuta profissional da violência e com experiências pessoais semelhantes. Houve também referências a situações em que a escuta dos relatos deflagrou crises de ansiedade e de pânico em algumas atendentes, evidenciando

a necessidade do apoio psicológico para esses momentos e a constante promoção da saúde laboral no ambiente.

Esses acontecimentos indicam que o Ligue 180 também opera como um espaço de sensibilização, tomada de consciência e elaboração subjetiva para as centenas de suas trabalhadoras, revelando a complexidade emocional e política que atravessa o atendimento. Nesse sentido, a Central não apenas acolhe denúncias, mas constitui-se em um dispositivo de escuta que afeta, transforma e interpela todas as mulheres envolvidas no serviço, reafirmando a atuação essencial das atendentes como dimensão essencial e constitutiva da política pública.

Esta centralidade do atendimento do Ligue 180 não garante, por si só, a efetivação da proteção, embora seja de enorme valor. Seus efeitos mais concretos dependem das respostas institucionais produzidas ao longo da Rede de Atendimento acionada pela denúncia. Quando essas respostas são débeis, desarticuladas ou marcadas por práticas revitimizantes, o êxito do Ligue 180 perde parte de sua potência transformadora. Nesse cenário, a fragilidade das redes existentes, a descontinuidade no atendimento e a ausência de respostas céleres e eficazes emergem como obstáculos ao acesso à justiça e à garantia dos direitos das mulheres. Tais obstáculos contribuem, especialmente, para a manutenção do ciclo da violência doméstica, familiar e íntima de afeto.

Além disso, a experiência da violência, embora inicialmente acolhida em sua dimensão subjetiva nos relatos, atravessa processos de “tradução” e reconfiguração que podem tensionar o compromisso com a integralidade da escuta, produzindo reorganizações da vivência narrada que tendem a privilegiar uma linguagem jurídica — frequentemente de viés policialesco e reducionista pela ótica do sistema de justiça criminal — em detrimento das especificidades interseccionais e das nuances relacionais nos casos individuais. Esses aspectos nem sempre estão descritos ou amparados nas leis, mesmo na Lei Maria da Penha, exigindo torná-los visíveis e reconhecidos a começar pelo Ligue 180.

Tem-se, portanto, urgência de que a Central de Atendimento à Mulher Ligue 180 mantenha um processo permanente de reflexão crítica dos conhecimentos que amparam sua atuação, de capacitação e qualificação do trabalho cotidiano das atendentes, especialmente no que se refere à elaboração da denúncia preservando ao

máximo a dimensão humanizada e situada nos contextos de cada mulher vitimada. Além disso, tem-se urgência em se elaborar novos e aprofundados estudos sobre o conjunto gigantesco de informações reunidas pelo serviço a partir de cada ligação.

Neste sentido, é fundamental que, paralelamente, o Ministério das Mulheres siga aprofundando o diálogo com os órgãos destinatários das denúncias nas diversas regiões do país, de modo a ampliar sua capacidade de recepção alinhada aos princípios do Ligue 180. Esse movimento já se encontra em curso desde o início da reestruturação do serviço, em 2023, como demonstram a execução do TED e a celebração de Acordos de Cooperação Técnica com 15 Unidades da Federação (Brasil, 2025d), iniciativas de parceria que visam fortalecer a articulação da Rede de Atendimento, a partir do Ligue 180. Igualmente, também se encontra em curso pelo Ministério das Mulheres a viabilização de melhor armazenamento e tratamento do *corpus* gerado pelo serviço, podendo ser relevante subsídio a futuras ações no campo do enfrentamento mais eficaz a esse tão persistente e doloroso fenômeno social.

Esta pesquisa buscou contribuir para o campo dos estudos sobre violência de gênero ao valorizar as vozes das mulheres que denunciam, reconhecendo nelas uma potência epistêmica e política. Evidenciou-se, a partir disso, que apesar dos avanços em direitos no país, há a necessidade do fortalecimento de políticas públicas que articulem proteção, acolhimento e acesso efetivo a eles com práticas institucionais que não apenas ouçam, mas também validem suas vivências.

Notas

- ¹ Mestra em Sociologia pela UnB, especialista em Administração Pública e graduada em Administração e Gestão de Recursos Humanos pela Universidade Cesumar. Servidora Pública Federal da UnB.
- ² Doutora e Mestra em Antropologia pela UnB, respectivamente em 2001 e 1994, bacharela em Sociologia e licenciada em Ciências Sociais em 1989 pela UFJF, possui pós-doutorado pela EHESS (Aix-en-Provence e Paris, em 2007) e pelo Programa de Pós-Graduação em Direitos Humanos e Cidadania da UnB, em 2024/2025. Professora Associada III da UnB, lotada no Departamento de Sociologia e participante efetiva do Programa de Pós-Graduação em Sociologia (PPGSOL). Integrante do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Mulheres (NEPeM) da UnB.
- ³ O conceito de “enfrentamento” adotado pela Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres (Brasil, 2011), diz respeito à implementação de políticas amplas e articuladas, que procurem dar conta da complexidade da violência contra as mulheres em todas as suas expressões. Neste sentido, a Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres atua de forma articulada entre instituições, serviços governamentais, não-governamentais e comunidade. Opera em um plano estratégico e político para prevenir a violência, fortalecer direitos, promover autonomia e responsabilizar os agressores. A partir dessa macroestrutura, materializa-se a Rede de Atendimento especializada e não-especializada que atua operacionalmente e engloba um conjunto de ações e serviços intersetoriais (assistência social, saúde, justiça, educação e segurança pública) para ampliar, melhorar e humanizar o atendimento, a identificação e o encaminhamento adequado das mulheres em situação de violência. Disponível em:

- <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/politica-nacional-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres>. Acesso em: 29 dez. 2025.
- ⁴ O perfil da vítima/agressor, conforme categorizado pelo recém-criado Painel de Dados do Ligue 180, permite identificar não apenas características individuais, mas padrões sociais, raciais, etários e institucionais que atravessam as experiências de violência relatadas. Trata-se de um conjunto de informações estratégicas para o monitoramento, a avaliação e o aprimoramento das políticas públicas de proteção às mulheres, além de subsidiar a formulação de novas ações no campo do enfrentamento à violência de gênero. O Painel de Dados do Ligue 180 pode ser consultado em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/ligue180/painel-de-dados>. Acesso em: 03 jan. 2026
- ⁵ Embora a Lei Maria da Penha reconheça que a violência doméstica, familiar e íntima de afeto possa ser praticada por mulheres, os dados do próprio Ligue 180 indicam que esse fenômeno ocorre de forma amplamente assimétrica em termos de gênero. De acordo com o Painel de Dados do Ligue 180, ao aplicar os filtros: *espécie de violência* (violência doméstica e familiar/ relações íntimas de afeto), *cenário da violência* (casa da vítima, do suspeito ou ambos), *gênero/sexo do agressor* e *período* (ano de 2025), foram registradas 63.182 denúncias, das quais 62.044 (98,2%) indicam homens como autores da violência, frente a 1.138 casos (1,8%) em que a agressora é mulher. Esses dados evidenciam que, ainda que juridicamente possível, a violência praticada por mulheres representa uma ocorrência residual quando comparada à violência masculina no contexto doméstico, familiar e íntimo de afeto, reforçando o caráter estrutural e assimétrico das relações de gênero que sustentam esse tipo de violência (Brasil, 2026). Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/ligue180/painel-de-dados>. Acesso em: 28 jan. 2026.
- ⁶ Fundado em São Paulo em 1962, o CVV – Centro de Valorização da Vida é um serviço voluntário gratuito de apoio emocional e prevenção do suicídio para todas as pessoas que querem e precisam conversar, sob total sigilo e anonimato. Oferece atendimento pelo telefone 188 (24 horas e sem custo de ligação), por chat, e-mail e pessoalmente. Nestes canais, são feitos mais de 2,7 milhões de atendimentos anuais, por aproximadamente 3.300 voluntários, presentes em 20 estados, além do Distrito Federal. É uma associação civil sem fins lucrativos, filantrópica, que é reconhecida como de Utilidade Pública Federal desde 1973. Além dos atendimentos, o CVV desenvolve, em todo o país, outras atividades relacionadas à prevenção do suicídio, com ações abertas à comunidade que estimulam o autoconhecimento e a melhor convivência em grupo e consigo mesmo. A instituição também mantém o Hospital Francisca Júlia, que atende pessoas com transtornos mentais e dependência química em São José dos Campos - SP (CVV, 2025). Para maiores informações consulte: <https://cvv.org.br/o-cvv/>. Acesso em: 03 jan. 2026.

Referências

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

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

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

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

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Brasília, **Diário Oficial da União**, 08/08/2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm. Acesso em: 02 jan. 2026.

BRASIL. Ligue 180 recebeu 1.558 ligações por dia em 2023. Brasília, **Ministério das Mulheres**, 26 fev. 2024a. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2024/fevereiro/ligue-180-recebeu-1-558-ligacoes-por-dia-em-2023>. Acesso em: 26 dez. 2025.

BRASIL. Ministério das Mulheres. **Painel de Dados Ligue 180**. Brasília, Ministério das Mulheres. Gov.br, 2025c. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/ligue180/painel-de-dados>. Acesso em: 29 dez. 2025.

BRASIL. Ministério das Mulheres. Encontro nacional do Ligue 180 fortalece rede de atendimento em 15 estados. **Gov.br**, 10 dez. 2025d. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2025/dezembro/encontro-nacional-do-ligue-180-fortalece-rede-de-atendimento-em-15-estados>. Acesso em: 03 jan. 2026.

BRASIL. Ministério das Mulheres. Inauguração do novo Ligue 180 marca processo de reestruturação da Central. **Gov.br**, 6 ago. 2024b. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2024/agosto/inauguracao-do-novo-ligue-180-marca-processo-de-reestruturacao-da-central>. Acesso em: 03 jan. 2026.

BRASIL. Ministério das Mulheres. Ligue 180: Central de Atendimento à Mulher completa 20 anos. **Gov.br**, 24 nov. 2025a. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2025/novembro/ligue-180-central-de-atendimento-a-mulher-completa-20-anos>. Acesso em: 18 dez. 2025.

BRASIL. Ministério das Mulheres. Ministério das Mulheres lança Painel de Dados do Ligue 180 e reforça transparência no enfrentamento à violência contra mulheres. **Gov.br**, Brasília, 7 ago. 2025b. Disponível em: [GOV.BR Lançamento do Painel 180](https://www.gov.br/mulheres/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2025/agosto/lançamento-do-painel-de-dados-do-ligue-180). Acesso em: 27 dez. 2025.

BRASIL. Ministério das Mulheres. Secretaria Nacional de Políticas para Mulheres. Diretoria de Proteção de Direitos. Coordenação-Geral da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180. Termo de Execução Descentralizada (TED) n. 2/2023: reestruturação da Central de Atendimento às Mulheres: diagnóstico e diretrizes de registro e atuação do Ligue 180 para atendimento especializado, humanizado e com perspectiva de gênero. Brasília, 2023. Disponível em: https://dpi.unb.br/images/Decreto10.426.20_documentosassinados_DPA/23106.124_0892023-11/SEI_3870494_Termo_de_Execucao_Descentralizada_2.pdf. Acesso em: 21 mar. 2026.

BRASIL. Presidência da República. Decreto nº 7.393, de 15 de dezembro de 2010. Dispõe sobre a Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180. **Diário Oficial da União**,

Brasília, DF, 16 dez. 2010a. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2010/decreto/d7393.htm.

Acesso em: 03 jan. 2026.

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 13.025, de 3 de setembro de 2014. número telefônico destinado a atender denúncias de violência contra a mulher. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 4 set. 2014. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2014/lei/l13025.htm. Acesso em: 03 jan. 2026.

BRASIL. Presidência da República. Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Brasília, DF: **SPM/PR**, 2007. Disponível em:

<https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/politicas-para-mulheres/arquivo/assuntos/violencia/pacto-nacional/documentos/politica-nacional-enfrentamento-a-violencia-versao-final.pdf>. Acesso em: 01 jan. 2026.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria de Políticas para as Mulheres. Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Brasília: **SPM**, 2011.

Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/politica-nacional-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres>.

Acesso em: 29 dez. 2025.

CENTRO DE VALORIZAÇÃO DA VIDA. O CVV. **CVV**, 2025. Disponível em:

<https://cvv.org.br/o-cvv/>. Acesso em: 3 jan. 2026.

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

CONVENÇÃO BELÉM DO PARÁ, 1994. Disponível em

<https://www.oas.org/pt/cidh/mandato/basicos/belemdopara.pdf>. Acesso em 25/01/2026.

CRENSHAW, Kimberlé. **Mapping the margins: intersectionality, identity politics, and violence against women of color**. Stanford Law Review, Stanford, v. 43, n. 6, p. 1241–1299, 1991.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 90001/2024 do Ministério das Mulheres, Processo Nº 21260.200754/2023-71. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.gov.br/mulheres/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/Edital180.pdf> . Acesso em: 20 mar. 2026.

<chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.gov.br/mulheres/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/Edital180.pdf> . Acesso em: 20 mar. 2026.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR 29/2023 UASG 810005 Número do processo: 21260.200754/2023-71 (2023) Disponível em: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.gov.br/mulheres/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/EstudoTcnicoPreliminar29.2023.pdf>.

<chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.gov.br/mulheres/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/EstudoTcnicoPreliminar29.2023.pdf>. Acesso em 20 mar. 2026.

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

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

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

GOMIDE, Alexandre de Ávila; SILVA, Michelle Morais de Sá e; LEOPOLDI, Maria Antonieta (ed.). Desmonte e reconfiguração de políticas públicas (2016-2022). Brasília, DF: Ipea: INCT/PPED, 2023. 564 p., il. color. ISBN: 978-65-5635-049-3. DOI: <http://dx.doi.org/10.38116/978-65-5635-049-3>.

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

JESUS, Sérgio Nunes de. **Discurso policial: a subjetividade em boletins de ocorrência**. Dissertação (Mestrado em Linguística). Universidade Federal de Rondônia, Guajará-Mirim, 2008.

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

MINISTÉRIO DAS MULHERES. **Ligue 180 recebeu 1.558 ligações por dia em 2023** (26/02/2024). Disponível em <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2024/fevereiro/ligue-180-recebeu-1-558-ligacoes-por-dia-em-2023>. Acesso em 20 mar. 2026.

NASCIMENTO, Cristiane Olivia do. **O ligue 180 e a violência doméstica: representações sociais nos relatos das vítimas**. 2025. 120 f., il. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2025.

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

OPAS - Organização Pan-Americana de Saúde. **Iniciativa Regional de Datos Básicos en Salud**. Disponível em: <http://www.paho.org/Spanish/SHA/coredata/tabulator/newTabulator.htm> . Acesso em: 29 dez.2025.

PAINEL DE DADOS DO MINISTÉRIO DAS MULHERES. **Ligue 180** (07/08/2025). Disponível em <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/ligue180/painel-de-dados>. Acesso em 20 mar. 2026.

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

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

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Ligue 180 faz mais de 750 mil atendimentos em 2024** (04/02/2025). Disponível em <https://www.gov.br/secom/pt-br/acompanhe-a-secom/noticias/2025/02/ligue-180-faz-mais-de-750-mil-atendimentos-em-2024>. Acesso em 20 mar. 2026.

SEGATO, Rita Laura. **Antropologia e direitos humanos: alteridade e ética no movimento de expansão dos direitos**. MANA 12(1): 207-236, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-93132006000100008>. Acesso em 03 jan. 2026.

SEGATO, Rita Laura. Que cada povo teça os fios da sua história: o pluralismo jurídico em diálogo didático com legisladores. **Direito.UnB - Revista de Direito da Universidade de Brasília, [S. l.]**, v. 1, n. 1, p. 65-92, 2014. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistadedireitounb/article/view/24623> Acesso em 03 jan. 2026.

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

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). Jurisprudência consolidada sobre o valor probatório da palavra da vítima nos crimes de violência doméstica. **STJ**, 2020. Disponível em: <https://www.stj.jus.br>. Acesso em: 03 jan. 2026

TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA (TED), Ministério das Mulheres e o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Mulheres da Universidade de Brasília (NEPeM/UnB), **Reestruturação da Central de Atendimento às Mulheres: diagnóstico e diretrizes de registro do Ligue 180 para atendimento especializado, humanizado e com perspectiva de gênero**, firmado em 2023, desenvolvido em 2024 e 2025.

TERMO DE REFERÊNCIA 71/2023 UASG 810005 Coordenação-Geral de Logística do MDH (2024). Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gov.br/mulheres/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/TermodeReferncia71.2023.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2026.

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

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