



G – 7

## AS FALAS DOS ATENDENTES DO DISQUE 100 SOBRE A ESCUTA DAS DENÚNCIAS DE ABUSO SEXUAL CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Vinicius Novais G. de Andrade (Acadêmico), Sônia Margarida Gomes Sousa (Orientadora).  
Curso de Psicologia – Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Contato: [viniciusnga@hotmail.com](mailto:viniciusnga@hotmail.com)

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

Palavras-chaves: 1) Disque 100; 2) Emoções; 3) Abuso sexual.