

**“ERA UM QUADRO
BONITO QUE SE TRANSFORMOU
NUM QUADRO DO SALVADOR
DALÍ, TUDO SE DERRETENDO”:
EMOÇÕES EM UMA
NARRATIVA DE VIOLÊNCIA
INSTITUCIONAL
DE GÊNERO**

**“ERA UNA IMAGEN HERMOSA QUE SE CONVIERTE EN UNA IMAGEN DE SALVADOR DALÍ,
TODO SE DERRITE”: LAS EMOCIONES EN UNA NARRATIVA DE VIOLENCIA
INSTITUCIONAL DE GÉNERO**

**“IT WAS A BEAUTIFUL PAINTING THAT TURNED INTO A PAINTING OF SALVADOR DALÍ,
EVERYTHING MELTING”: EMOTIONS IN A NARRATIVE OF INSTITUTIONAL GENDER
VIOLENCE**

Marília Araujo Fernandes*

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

RESUMO: O presente trabalho pretende analisar como as emoções são construídas em uma narrativa que denuncia violências perpetradas por um agente de segurança pública em uma Delegacia de Atendimento à Mulher e quais mecanismos discursivos são mobilizados nessa construção. O arcabouço teórico-analítico parte da compreensão de que emoções são um construto sociocultural e de que narrativa é uma prática discursivo-interacional situada. A metodologia do estudo é de natureza qualitativa e interpretativista bem como considera um fazer etnográfico online. Os dados foram gerados em uma interação via *Google Meet* entre a pesquisadora, uma assistida e a presidenta de um grupo virtual de apoio a mulheres sobreviventes de violência de gênero. Os resultados apontam para construções que abalam visões sociais preestabelecidas sobre a humanização no atendimento das DEAMs.

PALAVRAS-CHAVE: Emoções. Narrativa. Fala-em-interação. Violência de gênero.

RESUMEN: El presente trabajo pretende analizar cómo se construyen las emociones en una narrativa que denuncia la violencia perpetrada por un agente de seguridad pública en una Comisaría de Atención a la Mujer y qué mecanismos discursivos se movilizan en esa construcción. El marco teórico-analítico parte de la comprensión de que las emociones son un constructo sociocultural y que la narrativa es una práctica discursivo-interaccional situada. La metodología de estudio es de carácter cualitativo e interpretativo, además de considerar el trabajo etnográfico en línea. Los datos se generaron en una interacción vía Google Meet entre la investigadora, una asistente y la presidenta de un grupo virtual para mujeres sobrevivientes de violencia de género. Los resultados apuntan a construcciones que sacuden visiones sociales preestablecidas sobre la la humanización de la atención a las mujeres en comisarías especializadas.

PALABRAS CLAVE: Emociones. Narrativa. Interacción. Violencia de género.

ABSTRACT: This paper aims to analyze how emotions are constructed in a narrative that reports violence inflicted by a public security agent at a Women's Police Station and what discursive mechanisms are mobilized in this construction. The theoretical-analytical framework is based on the understanding that emotions are a socio-cultural and that narrative is a situated discursive-interactional practice. The study's methodology is qualitative and interpretivist, as well as considering an online ethnographic approach. The data was generated in an interaction via *Google Meet* between the researcher, an assisted woman and the president of a virtual support group for women survivors of gender-based violence. The results point to constructions that undermine pre-established social views about humanization within the Women's Police Stations.

KEYWORDS: Emotions. Narrative. Speech-in-interaction. Gender violence.

1 INTRODUÇÃO

A ascensão política da extrema-direita no Brasil consolidou movimentos ultraconservadores, cujo inimigo número um são as discussões sobre gênero. Foram quatro anos de sucateamento das políticas públicas de enfrentamento à violência de gênero, em que serviços de acolhimento e proteção a nós mulheres tiveram restrições de funcionamento, seja por redução das equipes de atendimento seja por interrupção de atividades, sobretudo no auge da pandemia da Covid-19. Em 2022, chegamos ao pior patamar da década em números de casos de violência doméstica e de feminicídios (FBSP, 2023).

Nesse cenário tenebroso, a sobrecarga (daquilo que restou) dessas redes de proteção acarretou falhas em serviços convencionais de denúncia, inclusive no atendimento prestado pelas Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAMs). Em uma delegacia especializada, todas nós esperamos uma atenção humanizada por parte de policiais civis capacitados, que garantam um inquérito célere e evitem uma vitimização secundária.

No entanto, narrativas que apontam para violência institucional em DEAMs passaram a emergir com certa frequência em um grupo de apoio a mulheres cis e trans¹ sobreviventes de violência familiar e doméstica. Essas histórias vêm contrariando uma visão social preestabelecida sobre a humanização nos atendimentos em DEAMs.

Selecionamos para este trabalho uma interação entre Lélia², presidenta do grupo de apoio pesquisado; Mietta³, uma assistida recém-chegada ao coletivo; e Marília, uma das voluntárias e pesquisadora. Nessa conversa, Lélia constrói uma narrativa de violência institucional de gênero vivenciada por ocasião do atendimento em que acompanhava presencialmente a assistida mencionada em uma DEAM localizada na cidade do Rio de Janeiro. Gravada por meio do Google Meet, a narrativa é transcrita para analisarmos como as emoções encontram-se engendradas nela e que mecanismos discursivos são utilizados nessa construção. Defendemos que

¹ Estão aglutinadas aqui como mulheres trans as travestis, as mulheres transexuais, transgêneras e, ainda, aquelas com expressões múltiplas não-cisgêneras de feminilidade.

² Nome fictício escolhido em homenagem à Lélia Gonzalez, pioneira nos estudos sobre Cultura Negra no Brasil e cofundadora do Movimento Negro Unificado e do Olodum.

³ Nome fictício escolhido em homenagem à Mietta Santiago, pioneira no país a exercer plenamente seus direitos políticos.

as emoções possuem “[...] capacidade de dramatizar, reforçar ou alterar as relações de poder, hierarquia ou status dos sujeitos que as sentem e/ou expressam” (Victora; Coelho, 2019, p. 11).

Nosso arcabouço teórico-analítico parte da compreensão de que emoções são um construto sociocultural (Rezende; Coelho, 2010) e que narrativas são uma prática discursivo-interacional situada (Bastos; Biar, 2015; Moita Lopes, 2009). A metodologia do estudo é de natureza qualitativa e interpretativista (Denzin; Lincoln, 2006), bem como considera um fazer etnográfico online (Hine, 2015; Amaral, 2018). Os resultados apontam para narrativas que abalam visões sociais preestabelecidas sobre a humanização do atendimento das DEAMs.

2 VIOLÊNCIA DE GÊNERO⁴

Violência de gênero são ações violentas que acontecem em contextos relacionais e, por conseguinte, interpessoais. São agressões físicas, psicológicas, sexuais, patrimoniais e/ou morais, que ocorrem tanto em âmbito privado-familiar como em espaços laborais e públicos (Brasil, 2006). Implicam situações de medo, isolamento e dependência, sendo a violência moral considerada como argamassa para todos os outros tipos (Segato, 2003). Seja com o uso de força real seja com coerção simbólica, a finalidade é submeter o corpo e a mente à vontade de outrem (Bandeira, 2014).

A partir dos anos 1990, com o desenvolvimento dos estudos de gênero, o conceito “violência de gênero” passou a disputar os espaços acadêmicos com o conceito “violência contra a mulher” (Saffioti; Almeida, 1995), visto que o primeiro abrange não apenas mulheres, mas também crianças e adolescentes, objetos da agressividade predominantemente masculina: maridos, ex-companheiros, pais/padrastos, filhos adultos, namorados etc. (Heilborn; Sorj, 1999). É usual ainda ser tratado como sinônimo de “violência conjugal”, por abranger outras violências que englobam relações assimétricas de gênero e poder, como a violência perpetrada pelo homem contra a mulher, a violência praticada pela mulher contra o homem, a violência entre homens e a violência entre mulheres (Araújo, 2004; Bandeira, 2014).

À vista disso, tal violência não se refere a atitudes de destruição de outrem que seja considerado um igual ou que é visto como alguém que esteja nas mesmas condições de quem a perpetre. Pelo contrário, “[...] ocorre motivada pelas expressões de desigualdades baseadas na condição de sexo, a qual começa no universo familiar, onde as relações de gênero se constituem no protótipo de relações hierárquicas” (Bandeira, 2014, p. 450). Remete aos lugares sociais sexuados e expõe as múltiplas desigualdades a que as mulheres estão presas e sob ameaça em sua integridade física, moral e psicológica. O uso da expressão violência de gênero trouxe, portanto, novas inteligibilidades à questão visto que ilumina a complexidade das relações sociais, em nível mais abstrato (Almeida, 2007).

O movimento feminista foi fundamental para desvelar a violência de gênero, retirando o problema da esfera íntima e tratando-o como um problema político e de saúde pública, envolvendo os direitos humanos das mulheres, as mais afetadas. Por meio dessa bandeira, ampliou o diálogo com a academia e com a sociedade civil, criando condições favoráveis à implementação de políticas públicas para tratar essa modalidade de violência (Bandeira, 2005).

O pensamento acadêmico, na perspectiva feminista, passou a apontar como pilares dessa modalidade de violência o patriarcado e a posição simbólica de dominação masculina. Seria uma “violência apreendida no decorrer dos processos primários de socialização e deslocada para a esfera da sociedade em momentos secundários da socialização e na sociabilidade da vida adulta” (Bandeira, 2005,

⁴ Sobre a expressão violência de gênero: “o seu uso rejeita explicitamente as explicações biológicas, como aquelas que encontram um denominador comum para várias formas de subordinação no fato de que as mulheres têm filhos e que os homens têm uma força muscular superior. O gênero se torna, aliás, uma maneira de indicar [...] a criação inteiramente social das ideias sobre os papéis próprios aos homens e às mulheres. É uma maneira de se referir às origens exclusivamente sociais das identidades subjetivas dos homens e das mulheres. O gênero é, segundo essa definição, uma categoria social imposta sobre um corpo sexuado.[...] Oferece um meio de distinguir a prática sexual dos papéis atribuídos às mulheres e aos homens [...] . O uso do ‘gênero’ coloca a ênfase sobre todo o sistema de relações que pode incluir o sexo, mas que não é diretamente determinado pelo sexo nem determina diretamente a sexualidade” (Scott, 1995).

p. 461). Sendo assim, não devemos compreender essa problemática como uma patologia ou um desvio individual, mas como algo socialmente e (in)conscientemente acordado entre os homens (Soares, 1999).

Essa concepção foi responsável por exaustivos debates entre o Poder Legislativo, o Poder Executivo e a sociedade civil na discussão de um dos casos brasileiros mais icônicos de violência de gênero: a dupla tentativa de feminicídio de Maria da Penha Maia Fernandes. Sua luta por justiça ganhou dimensão internacional e o Estado brasileiro teve de compreender, enfim, que “em briga de marido e mulher, o Estado deve meter a colher” (Medeiros, 2016).

2.1 A LEI MARIA DA PENHA E A REDE DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER

A Lei nº 11.340/2006 foi sancionada em 7 de agosto de 2006, ainda no primeiro mandato do Presidente da República Luís Inácio Lula da Silva. A partir de então, a Lei Maria da Penha, em seu artigo sexto, passou a postular que “a violência doméstica e familiar contra a mulher constitui uma das formas de violação dos direitos humanos” (Brasil, 2006), dissolvendo o argumento de crime de menor potencial ofensivo e desenquadrando a violência doméstica e familiar da Lei nº 9.099/15, cujas penas geralmente se reduziam a trabalhos comunitários ou ao pagamento de cestas básicas.

Ao assumir essa perspectiva, a lei também passou a atender aos anseios da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (CEDAW), da Declaração e Plataforma de Ação da IV Conferência Mundial sobre a Mulher, da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher (Convenção de Belém do Pará) e da Convenção Americana sobre os Direitos Humanos (Pacto de San José da Costa Rica). O Estado brasileiro assumiu, assim, pelo menos em teoria, sua parcela de responsabilidade na violência de gênero contra a mulher. A lei também estabeleceu a definição do que é a violência doméstica e familiar⁵, bem como caracterizou suas cinco nuances⁶: física, sexual, patrimonial, psicológica e moral.

A Lei Maria da Penha é considerada pela Organização das Nações Unidas (ONU) uma das leis mais avançadas do mundo. Ela prevê a instituição de medidas protetivas de urgência e políticas públicas de prevenção por meio da promoção de programas educacionais com perspectiva de gênero, raça e etnia. Porém, o que vemos, na prática, é o apagamento dessa integração social para o enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a mulher e o reforço da ideia de uma via jurídica para se punir agressores.

Esse caminho jurídico, geralmente, tem seu início pelo registro de ocorrência em uma Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher. No entanto, esse trâmite, que já é dolorido pelo histórico de violência sofrido, torna-se ainda mais difícil quando não

⁵ Para os efeitos desta Lei, configura violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial: I – no âmbito da unidade doméstica, compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas; II – no âmbito da família, compreendida como a comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa; III – em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação. Parágrafo único. As relações pessoais enunciadas neste artigo independem de orientação sexual (Brasil, 2006).

⁶ Art. 7º São formas de violência doméstica e familiar contra a mulher, entre outras:

I - a violência física, entendida como qualquer conduta que ofenda sua integridade ou saúde corporal;

II - a violência psicológica, entendida como qualquer conduta que lhe cause dano emocional e diminuição da autoestima ou que lhe prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, violação de sua intimidade, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação (redação dada pela Lei nº 13.772, de 2018);

III - a violência sexual, entendida como qualquer conduta que a constranja a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força; que a induza a comercializar ou a utilizar, de qualquer modo, a sua sexualidade, que a impeça de usar qualquer método contraceptivo ou que a force ao matrimônio, à gravidez, ao aborto ou à prostituição, mediante coação, chantagem, suborno ou manipulação; ou que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais e reprodutivos;

IV - a violência patrimonial, entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades;

V - a violência moral, entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria. (BRASIL, 2006)

encontramos um bom atendimento institucional, muitas vezes desobedecendo o que é previsto em Lei⁷ e configurando uma nova violência: a violência institucional de gênero⁸.

“A violência institucional contra a mulher é aquela praticada, por ação ou omissão, nas instituições públicas ou privadas prestadoras de serviço” (Chai; Santos; Chaves, 2018, p. 641). É uma forma de violência que se configura por práticas que revitimizam a assistida e reproduzem estereótipos patriarcais. Chai, Santos e Chaves (2018) elencam algumas configurações dessa violência (e que são comumente relatadas pelas margaridas⁹ do grupo pesquisado):

[...] a peregrinação por diversos serviços até receber atendimento; falta de escuta, tempo, privacidade para os usuários(as); frieza, rispidez, falta de atenção, negligência; maus-tratos dos profissionais para com os usuários, motivados por discriminação, abrangendo as questões de raça, idade, opção sexual, gênero, deficiência física, doença mental; [...] desqualificação do saber prático, da experiência de vida, diante do saber científico; [...] banalização das necessidades e direitos dos usuários(as); críticas ou agressões a quem expressa desespero, diante da ausência de serviços que atenda a sua necessidade, ao invés de se promover uma aproximação e escuta atenciosa visando acalmar a pessoa e fornecer informações necessárias (Chai; Santos; Chaves, 2018, p. 651).

Ao agir de tal forma, o profissional que atende mal essa mulher que levou meses, anos ou décadas (como é o caso de Mietta) para romper o ciclo de violência e denunciar o agressor está desrespeitando a dignidade humana. O tratamento inadequado nesses espaços contribui para uma ordem social injusta.

Essa relação desigual de poder entre um profissional da rede e uma usuária sobrevivente de violência de gênero, por muitas vezes, acaba passando despercebida pela forma sutil com que se configura, por parecer natural diante da sociedade brasileira (Chai; Santos; Chaves, 2018).

2.1.1 DEAMs: entre o sonho e a realidade

A Lei Maria da Penha previu a criação de diversos equipamentos indispensáveis a sua efetividade, tais como Casas Abrigo, Centros de Referência da Mulher, Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e as Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher. Mesmo contando com essa diversidade, inclusive, com a educação para prevenção dessa forma de violência, a ênfase ainda recai sobre os equipamentos de criminalização desse fenômeno como forma de enfrentá-lo.

As DEAMs, como unidades especializadas da Polícia Civil para atendimento às mulheres cis e trans em situação de violência, têm caráter preventivo e repressivo, devendo realizar ações de prevenção, investigação e enquadramento legal (Brasil, 2010). Em seu atendimento, deve haver respeito pelos direitos humanos e pelos princípios do Estado Democrático de Direito (SPM, 2006). Hoje, com a promulgação da Lei 14.550/2023, que modifica o artigo 19 e acrescenta o artigo 40 à LMP, as medidas protetivas de urgência devem ser concedidas de maneira sumária, ou seja, já no momento em que a mulher apresentar sua denúncia perante a autoridade policial, acelerando o processo anterior que era de até 48 horas.

⁷ Lei 11.340/06: Art. 28. É garantido a toda mulher em situação de violência doméstica e familiar o acesso aos serviços de Defensoria Pública ou de Assistência Judiciária Gratuita, nos termos da lei, em sede policial e judicial, mediante atendimento específico e humanizado.

⁸ “Violência institucional é aquela praticada, por ação e/ou omissão, nas instituições prestadoras de serviços públicos tais como hospitais, postos de saúde, escolas, delegacias, Judiciário, dentre outras. É perpetrada por agentes que deveriam garantir uma atenção humanizada, preventiva e reparadora de danos. Na seara da violência institucional, podemos encontrar desde a dimensão mais ampla, como a falta de acesso aos serviços de saúde e a má qualidade dos serviços prestados, até mesmo como expressões mais sutis, mas não menos violentas, tais como os abusos cometidos em virtude das relações desiguais de poder entre profissional e usuário” (Taquette, 2007, p. 12).

⁹ Maneira como nossa presidenta chama as mulheres assistidas pelo GRAM. O nome remete à Margarida Maria Alves, assassinada em 1983, quando lutava pelos direitos dos trabalhadores na Paraíba. É anualmente eternizada na Marcha das Margaridas, ação organizada pela Confederação Nacional dos Trabalhadores da Agricultura, que acontece em Brasília, sempre no dia 12 de agosto.

Com destaque diante da sociedade como local de referência para uma mulher em situação de violência, entendemos que esse espaço precisa estar em constante melhoria, sobretudo no que diz respeito aos seus recursos humanos. Inclusive, é para uma inadequação que os dados que aqui serão analisados apontam: para uma DEAM, cujo agente que presta atendimento, parece carecer de capacitação para lidar com situações tão sensíveis.

Antes mesmo da Lei nº 11.340/2006, Blay (2003) já defendia treinamentos dos efetivos das DEAMs, afirmando que “[...] as Delegacias pouco podem fazer se não estiverem inseridas em um programa de transformação da cultura da força e da violência de gênero” (Blay, 2003, p. 97). Entretanto, o que concluímos a partir das experiências no coletivo pesquisado é que “[...] infelizmente, grande parte dos profissionais que realizam atendimento de mulheres em situação de violência jamais passou por uma capacitação ou sensibilização sobre as especificidades que cercam o tema” (Massula, 2006, p. 156).

Assim sendo, o que desejamos são práticas profissionais humanizadas no trabalho policial e o trabalho em rede¹⁰ a partir da DEAM, que é geralmente a porta de entrada para os demais serviços de atendimento às sobreviventes.

3 CONSIDERAÇÕES SOBRE EMOÇÕES¹¹

As emoções são práticas discursivas providas da “capacidade de dramatizar, reforçar ou alterar as relações de poder, hierarquia ou status dos sujeitos que as sentem e/ou expressam” (Victoria; Coelho, 2019, p. 11). O discurso sobre as emoções deve ser entendido em contexto, sempre referido às emoções resultantes do próprio contexto em que o discurso emerge (Abu-Lughod; Lutz, 1990; Coelho, 2012).

Assim, para compreendermos um discurso emotivo, precisamos analisar quem fala, para quê, por quê e para quem (Rezende; Coelho, 2010). Sentimentos de indignação e tristeza, por exemplo, podem ser socialmente validados ou não a depender da raça, da classe, do gênero de quem os expressa. Ao refletirmos sobre a realidade que vivenciamos em nosso voluntariado em um grupo de apoio e acolhimento de mulheres sobreviventes de violência de gênero, pensamos na (in)validação social das dores de mulheres como Mietta e Lélia, inclusive em ocasiões de formalização de denúncia em uma delegacia especializada no atendimento a mulheres.

Por essa razão, lançaremos mão dessa abordagem teórica para buscarmos destacar como as emoções são informadas por temas e valores culturais e como elas participam da construção da atividade social. Ressaltamos, por fim, que, nessa visão contextualista, as emoções não tratam necessariamente de sentimentos, mas de como os mais diversos temas sociais como conflitos, papéis de gênero e relações de poder funcionam como formas de comunicação.

4 NARRATIVA COMO PRÁTICA DISCURSIVO-INTERACIONAL, SOCIAL E SITUADA

Neste estudo, lançamos mão de uma importante ferramenta teórico-analítica: a narrativa. Compreendemos a narrativa como uma prática discursivo-interacional, social e situada (Bastos; Biar, 2015; Moita Lopes, 2009). “Contando histórias, os indivíduos

¹⁰ Uma rede completa deve oferecer orientação jurídica, assistência psicossocial, proteção à integridade física, repressão/criminalização da violência. Também deve promover campanhas educativas sobre violência de gênero (Ministério da Justiça, 2010).

¹¹ A Antropologia das Emoções estabeleceu-se como área autônoma de investigação nos anos 1980. Além da visão contextualista, brevemente tratada neste artigo, existem outras três perspectivas: a essencialista, a historicista e a relativista. A primeira considera que as emoções são providas de “essências” universais. A segunda entende as emoções como construtos históricos, negando qualquer atributo universal. Por fim, a terceira visão pensa as emoções como resultantes de contextos socioculturais particulares. Tanto historicismo quanto o relativismo, “têm em comum o pressuposto de que as emoções seriam construções culturais e, portanto, variáveis de uma sociedade para outra, seja sob uma perspectiva diacrônica (no historicismo) ou sincrônica (no relativismo)” (Victoria; Coelho, 2019, p. 10).

organizam suas experiências de vida e constroem sentido sobre si mesmos; analisando histórias, podemos alcançar e aprofundar inteligibilidades sobre o que acontece na vida social” (Bastos; Biar, 2015, p. 98).

Por meio dos estudos narrativos, podemos gerar compreensões sobre demandas coletivas, analisando os discursos que tratam de questões relatadas pelos próprios atores que estão fora da esfera de poder. Nas narrativas, criamos e negociamos entendimentos sobre essas realidades e provocamos mudanças no mundo (De Fina, 2003). Nessas ocasiões situadas, construímos a vida em sociedade e, ao destacarmos histórias, privilegiarmos algum posicionamento.

As narrativas pessoais podem ser entendidas como performance, visto que, ao narrarmos nossas histórias, além nos engajarmos com o relato dos eventos narrados, também nos envolvemos com a performance no evento de contar a narrativa (Bauman, 1986; Moita Lopes, 2006, 2009). Assim, “[...] temos uma responsabilidade para com os ouvintes, demonstrando nossa habilidade comunicativa, realçando, assim, o modo como a comunicação é concretizada com sucesso, independente do contexto referencial” (Bauman, 1986, p. 3).

Conjugaremos esses entendimentos que contemplam os aspectos da narrativa referentes aos valores socioculturais e interacionais que fundamentam a prática discursiva com os componentes estruturais labovianos: (a) resumo – informação breve sobre o conteúdo da narrativa; (b) orientação – contextualização da história através de informações sobre os personagens, o local e o tempo em que o evento ocorreu; (c) avaliação – valores morais, crenças e atitudes da pessoa que narra a história; (d) ação complicadora – sequência temporal em que fica explícito o que de fato ocorreu; (e) resolução – resultado da ação complicadora; e, (f) coda – sinalização do término da narrativa, trazendo o narrador e o ouvinte para o momento presente da interação.

Por fim, destacamos a recorrência de diálogos construídos ao longo da narrativa de Lélia (Tannen, 1989; De Fina, 2003). Esse recurso é de grande relevância na interação pois, por meio dele, é possível analisarmos os modos com os quais a narradora pretende se construir e construir o inspetor da delegacia. As articulações e o encaixamento dessas falas trazem vozes do contexto anterior ao evento narrativo.

Entendidas tradicionalmente como falas relatadas, na verdade, essas sentenças não teriam sido enunciadas pelos personagens da história da mesma forma. Assim, o que seria entendido como possível reprodução é, na verdade, uma produção criativa, um diálogo construído pela narradora, que “transforma e transpõe essas construções para outra situação” (Tannen, 1989, p. 54). Nesse encaixamento, seu significado é recriado e se destacam personagens, contribuindo para a montagem dramática e para o envolvimento de quem a ouve.

Por tudo isso, compreendemos que, ao analisarmos narrativas como as das mulheres que participam da interação que será apresentada a seguir, podemos suscitar contribuições no desenvolvimento de políticas públicas para sobreviventes de violência de gênero. Essas ações devem atender verdadeiramente às necessidades de mulheres brasileiras cis e trans que se encontram na mesma situação de vulnerabilidade, sem que ocorram vitimizações secundárias.

5 METODOLOGIA

Ao longo deste estudo, seguimos a trilha de uma natureza qualitativa (Denzin; Lincoln, 2006). Os dados gerados, bem como nossa observação participante teve como foco o Grupo de Apoio à Mulher (GRAM).

Esse coletivo feminista foi fundado em 2010 por uma sobrevivente de uma tentativa de feminicídio. Desde então, ela passou a lutar não somente por seus direitos e pela punição de seu agressor, mas também pelo fortalecimento de outras mulheres cis e trans.

Nesse coletivo virtual de abrangência nacional, todas as margaridas são encorajadas a darem o primeiro passo para sua liberdade: o registro de ocorrência contra seus/suas agressores. A partir daí, passam a ser acompanhadas por profissionais voluntárias, recebendo atendimento jurídico e psicológico para romperem vínculos com seus algozes.

Nesse espaço *online*, vimos realizando uma pesquisa de orientação etnográfica (Hine, 2015; Amaral, 2018), em que, desde 2020, Marília vem cumprindo um duplo papel de voluntária e pesquisadora, o que permite uma observação participante.

Realizamos a geração dos dados a partir de uma interação ocorrida em 7 de abril de 2023. Essa videochamada entre Lélia¹², Mietta¹³ e Marília¹⁴ teve como tópico o mau atendimento experienciado em uma DEAM, situada na cidade do Rio de Janeiro, naquele mesmo dia pela manhã.

Tal comunicação por vídeo ocorreu via *Google Meet* e durou, aproximadamente, 1 hora. Gravamos e transcrevemos, segundo as seguintes convenções:

.	(ponto final)	entonação descendente
?	(ponto de interrogação)	entonação ascendente
,	(vírgula)	entonação de continuidade
	(seta para cima)	mais agudo
	(seta para baixo)	mais grave
palav-	(hífen)	marca de corte abrupto
pala::vra	(dois pontos)	prolongamento de som
Palavra	(sublinhado)	sílaba/palavra enfatizada
PALAVRA	(maiúscula)	intensidade/volume maior
°palavra°	(sinais de graus)	Intensidade/volume menor
>palavra<	(sinais de maior que / menor que)	fala acelerada
<palavra>	(sinais de menor que / maior que)	fala desacelerada
hh	(série de h's)	aspiração ou riso
.h	(h's precedidos de ponto)	inspiração audível
=	(sinais de igual)	elocuições contíguas, sem intervalo
[]	(colchetes)	falas simultâneas/sobrepostas
(2,4)	(números entre parênteses)	medida de silêncio em segundos
(.)	(ponto entre parênteses)	micropausa de até 0.2 de segundo
()	(parênteses vazios)	fala que não pôde ser transcrita
(palavra)	(segmento de fala entre parênteses)	transcrição duvidosa
((olha para baixo))	(parênteses duplos)	descrição de atividade não-vocal

Quadro 1: convenções

Fonte: Jefferson (2004)

¹² Lélia, nome fictício, mulher cis, negra, 54 anos, mãe e sobrevivente de tentativa de feminicídio. Presidenta e idealizadora do GRAM (Grupo de Apoio à Mulher).

¹³ Mietta, nome fictício, mulher cis, branca, 71 anos, mãe e sobrevivente de violência física, sexual, psicológica ao longo de 40 anos de casamento. Assistida recém-chegada ao coletivo, logrou o divórcio do ex-companheiro e, no entanto, passou a sofrer violência psicológica e patrimonial por parte de seu filho mais novo.

¹⁴ Mulher cis, branca, 38 anos, mãe, voluntária e pesquisadora.

Neste estudo, analisaremos apenas três segmentos que serão apresentados na seção seguinte. Nesses fragmentos, encontramos a narrativa em que Lélia constrói a violência institucional de gênero sofrida durante o atendimento para registro de ocorrência de violência patrimonial sofrida por Mietta. O filho mais novo, um homem de aproximadamente 40 anos, havia destruído a maior parte dos materiais de trabalho de Mietta, que é artesã. Ressaltamos que esse episódio também se inscreve como violência de gênero e deve ser tratado sob a Lei Maria da Penha.

Ressaltamos que intentamos realizar um trabalho multifacetado e, sobretudo, indisciplinar (Moita Lopes, 2006). Registramos também que, conforme as Resoluções 466/2012 e 510/2016, do Conselho Nacional de Ética em Pesquisa com seres humanos, as participantes formalizaram o aceite para o uso dos dados gerados por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, permitindo que suas narrativas pudessem servir de base para o presente estudo.

6 ANÁLISE DE DADOS

Nesta interação que aqui apresentaremos, Lélia conta o episódio de revitimização em que ela e Mietta foram desrespeitadas por uma autoridade policial. O inspetor era responsável pelo atendimento em uma DEAM da cidade do Rio de Janeiro. Mietta é uma idosa que sofrera violência doméstica por parte de seu filho no dia anterior. Lélia, presidenta do GRAM, foi à delegacia com Mietta registrar a ocorrência e solicitar medida protetiva de urgência na manhã seguinte.

A narrativa que analisaremos emergiu de uma interação apenas entre a pesquisadora (Marília), a presidenta (Lélia) e a assistida Mietta. A videochamada foi provocada por um telefonema da própria presidenta do GRAM para a voluntária Marília. Por essa razão, Marília inicia o segmento a seguir com uma pergunta tão direcionada. Em seguida, Lélia já inicia seu turno construindo a narrativa do evento que teria sido vivido naquela manhã.

1	Marília	o que aconteceu lá na delegacia?
2	Lélia	é:: foi um episódio muito muito muito traumatizante, tanto
3		pra pra::, pra mietta quanto pra mim né, porque a gente foi
4		buscar acolhimento, proteção né, DENTRO da delegacia, e
5		acabamos sendo revitimizadas ... AS DUAS inclusive né...
6		por que... é:: eu percebi que... ele tava desmerecendo o
7		depoimento da: da mietta... eu lembro que ele falava "mas
8		ele te bateu?"... "mas ele te agrediu?" e aquilo tava me
9		INCOMODANDO MUITO né... e a mietta explicando que o
10		filho empurrou a mesa de artesanato dela, quebrou as
11		coisas dela, e a nora também ameaçou agredir né... e
12		ele "mas ela só ameaçou? então ela não bateu"... e
13		aí eu intervim. eu peguei e falei "mietta, você
14		explica que você sofreu violência moral, violência
15		psicológica e patrimonial, e tudo isso está inscrito
16		na lei maria da penha".

Segmento 1

Fonte: Transcrição de dados efetuada pela autora (2023)

Temos entrelaçados, entre as linhas 2 e 5, o sumário e a orientação. Nesse trecho, encontramos o resumo inicial do que virá a seguir e a razão por que a história é contada (foi um episódio muito muito muito traumatizante – linha 2; acabamos sendo revitimizadas – linha 5). Entendemos que essa escolha lexical (com ênfase e repetição) prepara o efeito de dramatização de tudo o que virá a seguir e estabelece o ponto da narrativa a ser contada. Quanto à orientação, identificam-se as personagens revitimizadas, Lélia e Mietta, e o lugar (DENTRO da delegacia – linha 4).

Na ação complicadora, Lélia recorre a um diálogo construído por meio do que seriam perguntas feitas pelo inspetor para Mietta ao longo de sua oitiva. Lélia dá destaque à formulação e à insistência em algumas perguntas que teriam sido feitas pelo policial. Essas

(homem/cis/hetero/branco) e, em tese, com uma formação específica para atuar em uma Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher.

A revolta pela maneira como sua assistida estava sendo tratada pelo agente público é aqui tornada relevante, bem como a agressividade do homem para com ela. Lélia explica como ele agiu por meio das falas construídas e aumento do volume da voz. Nesse movimento, ela se posiciona contra a tese que circula na esfera feminista hegemônica sobre a qualidade do atendimento nas DEAMs e demais elementos da rede pública de atendimento a sobreviventes de violência de gênero. Essa performance é carregada de emoções e funciona como uma estratégia de envolvimento (Tannen, 2007), que acentua o efeito de dramatização dessas orações e põe em destaque a indignação dessa presidenta: “ele negou a água pra ela PASSANDO MAL” (linha 31).

35 Lélia o sentimento, a sensação eu vivi literalmente... é::
 36 como é que eu posso explicar... você usa um perfume há
 37 vinte anos atrás... aí uma pessoa passa do teu lado
 38 você sente aquele perfume te remete na mesma hora
 39 aquela sensação... é uma sensação... ((choro)) TÃO
 40 HORRÍVEL, tão tão abominável que só de falar eu me
 41 emociono... ali eu já estava destruída, destruída.
 42 assim emocionalmente já não era mais aquela pessoa que
 43 estava indo fortalecer uma outra pessoa, ali estava uma
 44 pessoa destruída acompanhando uma pessoa que precisava
 45 de ajuda. entendeu? os papéis já não eram mai-... o
 46 jardim o qual era um quadro bonito que se
 47 transformou num quadro do salvador dalí, tudo se derretendo.

Segmento 3

Fonte: Transcrição de dados efetuada pela autora (2023)

Neste último segmento que aqui destacamos, Lélia corporifica emoções com choro, mais pausas e entonação de voz, intensificando a sua narrativa. Ela também recorre ao uso de metáforas para tentar explicar suas emoções.

A primeira delas, “perfume”, articula-se aos maus-tratos por parte do inspetor que funcionaram como “gatilho” (linha 34) para Lélia, que já vivera anos em um relacionamento abusivo e cujo ex-agressor também era policial. Ao ser acionado, esse gatilho foi capaz de desestabilizá-la, mesmo ali na condição de presidenta de um grupo que tem por objetivo fortalecer outras mulheres.

As metáforas utilizadas em seguida atuam na narrativa para se referir àquele mau atendimento. São utilizados os itens lexicais “jardim”, “quadro bonito” e “quadro de Salvador Dalí”, fazendo referência às artes e à diferença entre as expressões de arte: as vulgarmente consideradas belas, agradáveis aos olhos; e as outras expressões que causam estranheza e trazem inquietações, como as obras de Dalí. Assim, Lélia compara o evento em que foi revitimizada junto a Mietta com imagens de arte: enquanto as duas primeiras referem-se ao ideal de atendimento tão propagado e desejado, a terceira remete a uma situação inquietante, constrangedora, ou seja, a realidade de mulheres periféricas que precisam da rede de apoio para saírem do ciclo de violência de gênero.

Em linhas gerais, compreendemos que aqui foram mobilizadas emoções ao longo de toda a fala de Lélia. A declaração de que ela e sua assistida foram maltratadas em uma delegacia (ainda mais uma delegacia especializada) carrega, por si só, emoções socialmente compartilhadas, tais como indignação e tristeza. Nesse sentido, nesta análise, destacamos a performance narrativa de Lélia, observando suas escolhas lexicais e estratégias de envolvimento.

O repertório de ações verbais e não-verbais que indiciam essas emoções incluem choro contido, ênfases, aumento do volume da voz (marcados com letra maiúscula na transcrição), padrão rítmico, choro e pausas. Em termos linguísticos, compreendemos que esses repertórios são estratégias de envolvimento que intensificam a experiência narrada.

7 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

A partir da visão de que as emoções possuem potencial de comunicar temas sociais, tais como as relações de poder e de gênero que emergem em nossos dados, intentamos analisar como as emoções foram construídas na narrativa de Lélia, presidenta de um grupo de apoio e acolhimento a mulheres cis e trans sobreviventes de violência de gênero. Nessa narrativa, também pudemos observar que mecanismos discursivos foram empregados para tal.

De forma geral, percebemos que as emoções evocadas durante a fala de Lélia, como raiva e tristeza, fizeram parte de sua performance narrativa, na qual analisamos também sua seleção de vocabulário e estratégias de engajamento. O repertório de elementos verbais e não-verbais indicativos dessas emoções incluiu choro, entonação marcada, volume aumentado da voz, alterações de padrões rítmicos e pausas. Linguisticamente, entendemos esses repertórios como estratégias de engajamento que potencializam a experiência narrada.

Como vislumbramos em nossos dados, os quatro anos de um governo genocida e o sucateamento das políticas públicas de enfrentamento à violência contra a mulher trouxeram consequências nefastas ao atendimento prestado na Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher (DEAM), que fora cenário do episódio narrado por Lélia. Destacamos que a demanda levada pela narradora e sua assistida era totalmente condizente com as propostas contidas tanto na Lei Maria da Penha como na Norma Técnica da DEAM.

O tratamento construído na narrativa analisada nos remete à relevância não só de fomento à capacitação, mas também a uma constante fiscalização da situação das DEAMs em todo o país. Esperamos que, em um futuro próximo, esses locais voltem a oferecer a devida atenção a cada mulher cis ou trans que busque sua liberdade e seus direitos.

REFERÊNCIAS

ABU-LUGHOD, L; LUTZ, C. Introduction: emotion, discourse and the politics of everyday life, 1990. In: ABU-LUGHOD, L; LUTZ, C. (ed.). *Language and the politics of emotion*. Cambridge: Cambridge University Press. [tradução para fins didáticos de Patricia Reinheimer, 2022. p. 1-15.

ALMEIDA, S. Essa violência mal-dita. In: ALMEIDA, S. (org.). *Violência de gênero e políticas públicas*. Rio de Janeiro: Editora da UFRJ, 2007. p. 24-31.

AMARAL, R. M. “De lagarta a borboleta”: *Protagonismo de mulheres com câncer de mama em redes sociais*. Tese (Doutorado em Estudos da Linguagem) – Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem, Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2018.

ARAÚJO, M.F. “Violência de Gênero e Violência Contra a Mulher”. In: ARAÚJO, M.F. (org.). *Gênero e Violência*. São Paulo: Arte & Ciência, 2004. p.17-35.

BANDEIRA, L.M. Violência de gênero: a construção um campo teórico e de investigação. *Revista Sociedade e Estado*, vol. 29, n. 2, p. 449-469, maio 2014.

BASTOS, L. C. Contando histórias em contextos espontâneos e institucionais – uma introdução ao estudo da narrativa. *Calidoscópio*, São Leopoldo, v. 3, n. 2, p. 74-87, 2005.

BASTOS, L. C.; BIAR, L. A. Análise de narrativa e práticas de entendimento da vida social. *DELTA*, São Paulo, v. 31, n. especial, p. 97-126, 2015.

BAUMAN, R. *Story, Performance and Event. Contextual Studies of Oral Narratives*. New York: CUP, 1986.

BLAY, E. A. Violência contra a mulher e políticas públicas. *Estudos Avançados*, v. 17, n. 49, p. 87-98, set./dez. 2003.

BRASIL, Lei Maria da Penha, Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/11340.htm. Acesso em: 30 ago 2023.

BRASIL. *Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres Secretaria de Políticas para as Mulheres*. Brasília, 2010.

CHAI, C; SANTOS, J; CHAVES, D. Violência institucional contra a mulher: o Poder Judiciário, de pretensão protetora a efetivo agressor. *Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM*, Santa Maria, v. 13, n. 2, p. 640-665, ago. 2018.

DE FINNA, A. *Identity in Narrative: a study of immigrant discourse*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Company, 2003.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (org.). *Planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. Porto Alegre: Artmed, 2006.

FBSP – FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. *Violência Doméstica*. Edição 04. São Paulo: FBSP, 2023.

HEILBORN, M; SORJ, B. Estudos de gênero no Brasil. In: MICELI, S (org.). *O que ler na ciência social brasileira (1970-1995)*, ANPOCS/CAPES. São Paulo: Ed Sumaré, 1999. p. 183-221.

HINE, C. *Ethnography for the internet: embedded, embodied and everyday*. Huntingdon, GBR: Bloomsbury Publishing, 2015.

LABOV, W. *Language in the inner city: Studies in the Black Vernacular*. Philadelphia: University of Philadelphia Press, 1972.

COELHO, M. Gênero, emoções e vitimização: percepções sobre a violência urbana no Rio de Janeiro. *Sexualidad, Salud y Sociedad*, Rio de Janeiro, n. 10, p. 10-36, 2012.

MASSULA, L. A violência e o acesso das mulheres à justiça: O caminho das pedras ou as pedras do (no) caminho. *Observatório de Segurança*, 2006. Disponível em: <http://www.observatoriodeseguranca.org/files/leticiapdf.pdf> <http://www.observatoriodeseguranca.org/files/leticiapdf.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2023.

MEDEIROS, L. *Em briga de marido e mulher, o Estado deve meter a colher*: políticas públicas de enfrentamento à violência doméstica. Rio de Janeiro: Editora PUCRio, 2016.

MOITA LOPES, L. P. Da aplicação de linguística à linguística aplicada indisciplinar. In: PEREIRA; PILAR (org.). *Linguística Aplicada: um caminho com diferentes acessos*. São Paulo: Contexto, 2009, p. 11-24.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Convenção sobre a Eliminação de todas as formas de Discriminação contra as Mulheres Declaração e Plataforma de Ação da IV Conferência Mundial Sobre a Mulher (1995). Disponível em: https://www.onumulheres.org.br/wpcontent/uploads/2013/03/declaracao_beijing.pdf"https://www.onumulheres.org.br/wpcontent/uploads/2013/03/declaracao_beijing.pdf. Acesso em: 30 ago 2023.

REZENDE, C.; COELHO, M. *Antropologia das emoções*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.

SAFFIOTI, H. *Gênero, patriarcado e violência*. 2.ed. São Paulo: Expressão popular, Fundação Perseu Abramo, 2015.

SCOTT, J. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. *Educação & Realidade*, Porto Alegre, v. 20, n. 2, jul./dez. 1995, p. 71-99.

SCOTT, M.; LYMAN, S. Accounts. *American Sociological Review*, v. 33, p. 46-62, 1968. Reprinted. In: BRISSET, D.; EDGLEY C. (ed.). *Life as Theater: a Dramaturgical Sourcebook*. New York: Routledge, 1990. p. 219-238.

SEGATO, R. Las estructuras elementales de la violencia. *Ensayos sobre género entre la antropología, el psicoanálisis y los derechos humanos*. Bernal: Universidad de Quilmes, 2003.

SOARES, B. M. "Delegacia de atendimento à mulher: questão de gênero, número e grau", in L. E. Soares et al., *Violência e política no Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Relume Dumará/Ise, 1999.

TANNEN, D. *Talking voices: repetition, dialogue and imagery in conversational discourse*. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.

TAQUETTE, S. *Violência contra a mulher adolescente/jovem*. Rio de Janeiro: Eduerj, 2007.

VICTORA, C.; COELHO, M. A antropologia das emoções: conceitos e perspectivas teóricas em revisão. *Horiz. antropol.*, Porto Alegre, ano 25, n. 54, p. 7-21, maio/ago. 2019.



Recebido em 01/09/2023. Aceito em 07/04/2024.