

VIOLÊNCIA INVISÍVEL NO SERVIÇO PÚBLICO DE GOIÁS: A OUVIDORIA DA MULHER SERVIDORA COMO FERRAMENTA DE COMBATE À VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL E SIMBÓLICA.

Amanda Fernandes Rocha¹

João Lucas Carvalho¹

Suzi Borges Inácio Quirino¹

Nhiara Pereira Taveira¹

Fabricia Borges de Freitas Araujo¹

Júlia Maria Rodrigues de Oliveira¹

Barbara Martins Vieira¹

Universidade Evangélica de Goiás – UniEVANGÉLICA¹

RESUMO

INTRODUÇÃO: A violência não se limita a agressões físicas explícitas, manifestando-se também por meio de formas simbólicas e institucionais que operam de maneira silenciosa e naturalizada no interior das instituições públicas. A violência institucional caracteriza-se por práticas de negligência, discriminação e burocratização excessiva, enquanto a violência simbólica refere-se à imposição de hierarquias e significados que legitimam desigualdades sociais. **OBJETIVO:** Analisar criticamente as manifestações dessas formas de violência nos serviços públicos e discutir o papel da Ouvidoria da Mulher Servidora, no Estado de Goiás, como instrumento de enfrentamento e promoção da equidade. **METODOLOGIA:** Trata-se de uma revisão narrativa de literatura, com abordagem qualitativa, realizada nas bases *SciELO* e *Google Scholar*, considerando publicações entre 2002 e 2024, além de obra clássica fundamental ao referencial teórico. **RESULTADOS:** Os achados indicam que a violência simbólica sustenta e naturaliza práticas institucionais excludentes, afetando especialmente mulheres e grupos historicamente vulnerabilizados. Observa-se que tais dinâmicas estão associadas a relações de poder desiguais e à cultura organizacional das instituições. **CONCLUSÃO:** Mecanismos institucionais de escuta e denúncia, como a Ouvidoria da Mulher Servidora, constituem estratégias relevantes de enfrentamento, embora sua efetividade dependa de transformações estruturais e culturais no âmbito do serviço público.

Palavras-chave: equidade; serviço público; violência institucional; violência simbólica.

INTRODUÇÃO

A violência tende a ser reconhecida socialmente quando assume formas diretas e visíveis, especialmente agressões físicas ou psicológicas explícitas, uma vez que a compreensão social do fenômeno historicamente privilegia suas manifestações mais concretas (MINAYO, 2006). Entretanto, estudos posteriores demonstram que a violência pode manifestar-se de forma estrutural, incorporada às instituições e às dinâmicas sociais que organizam o acesso a direitos, produzindo efeitos cumulativos de exclusão e vulnerabilidade (FARMER, 2004). A Organização Mundial da Saúde (OMS, 2002) amplia a compreensão da violência ao incluir o uso do poder como forma

de dano, evidenciando que sua manifestação ultrapassa agressões físicas e psicológicas explícitas.

No contexto institucional, a violência manifesta-se quando estruturas responsáveis pela garantia de direitos reproduzem práticas de negligência e exclusão, configurando violência estrutural ou institucional (FARMER, 2004; AGUIAR; D'OLIVEIRA; SCHRAIBER, 2013).

A violência simbólica pode ser compreendida como uma forma de dominação invisível que se manifesta pela imposição de significados, normas e representações sociais capazes de legitimar desigualdades no interior das estruturas sociais e institucionais (WACQUANT, 2009). Trata-se de um processo naturalizado, no qual categorias sociais e hierarquias são incorporadas às práticas cotidianas e reconhecidas como legítimas pelos próprios sujeitos envolvidos (FASSIN, 2012). Nesse sentido, as instituições desempenham papel ativo na reprodução dessas assimetrias, ao reforçar classificações morais e sociais que sustentam relações desiguais de poder (FARMER, 2004). Silva e Dias (2013) ressaltam que, no contexto brasileiro, essa violência pode se expressar por meio de metáforas, preconceitos, desenhos ou atitudes discriminatórias que, mesmo sem agressão explícita, funcionam como avisos de ameaça e exclusão.

Estudos indicam que mulheres e grupos historicamente vulnerabilizados apresentam maior exposição a práticas institucionais excludentes, especialmente em contextos de saúde e políticas públicas (SÃO BENTO; MOREIRA, 2017). A interseccionalidade entre gênero, raça e posição social intensifica essas vulnerabilidades e contribui para a reprodução de desigualdades estruturais (SILVA; DIAS, 2013). Diante desse cenário, este estudo tem como objetivo geral analisar como a violência simbólica e a violência institucional se manifestam no contexto dos serviços públicos, com ênfase na criação da Ouvidoria da Mulher Servidora no Estado de Goiás.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de estudo qualitativo, desenvolvido por meio de revisão narrativa de literatura com abordagem exploratório-descritiva, escolhida por possibilitar análise

crítica das produções científicas sobre violência simbólica e institucional nos serviços públicos. A busca foi realizada nas bases SciELO e Google Scholar, entre fevereiro e março de 2025, utilizando os descritores “violência institucional”, “violência simbólica”, “serviço público”, “políticas públicas”, “desigualdade” e “gênero”, combinados pelos operadores AND e OR. Adotou-se recorte temporal de 2002 a 2024, incluindo obras clássicas indispensáveis à fundamentação conceitual. Foram considerados elegíveis artigos, livros e capítulos relacionados ao tema em contextos institucionais ou de políticas públicas, excluindo-se textos sem acesso integral, opinativos ou sem relação direta com o objeto do estudo.

RESULTADOS

A violência simbólica é compreendida como uma forma de dominação que se efetiva por meio da internalização de estruturas simbólicas de percepção e julgamento, levando os sujeitos a reconhecer como legítimas as hierarquias sociais que os subordinam (BOURDIEU, 2002). No contexto brasileiro, essa dinâmica aparece associada à reprodução de desigualdades de raça e gênero, com expressões silenciosas de discriminação que funcionam como forma de exclusão simbólica e social (SILVA; DIAS, 2013).

Em paralelo, os estudos apontam que a violência institucional se manifesta quando práticas e rotinas de serviços públicos produzem negligência, atendimento desumanizado e barreiras burocráticas que dificultam o acesso a direitos. No campo da saúde, Aguiar, D'Oliveira e Schraiber (2013) descrevem como tais práticas podem ser naturalizadas por profissionais e pela estrutura organizacional, reforçando vulnerabilidades e produzindo dano institucional mesmo sem agressão explícita. Em diálogo com essa perspectiva, São Bento e Moreira (2017) evidenciam que a experiência institucional pode gerar sofrimento e sentimento de deslegitimação, com impactos prolongados na trajetória de cuidado e no reconhecimento das demandas das usuárias. Observou-se predominância de estudos concentrados na área da saúde pública, com menor número de produções específicas sobre mecanismos institucionais de escuta, como ouvidorias. Identificou-se também escassez de estudos empíricos voltados especificamente ao contexto do Estado de Goiás, evidenciando lacuna na literatura regional.

Nesse cenário, a criação da Ouvidoria da Mulher Servidora no Estado de Goiás, instituída pelo Decreto nº 10.657/2025, configura-se como resposta institucional alinhada às recomendações da literatura quanto à necessidade de canais formais de escuta, acolhimento e encaminhamento de denúncias (GOIÁS, 2025). A existência de um dispositivo específico voltado às servidoras públicas sinaliza reconhecimento institucional das desigualdades de gênero no interior da administração pública. Contudo, a análise da literatura indica que a simples institucionalização de canais formais não garante, por si só, a superação das dinâmicas de violência simbólica e institucional, sendo necessária a incorporação de práticas organizacionais comprometidas com a equidade e a responsabilização efetiva. Assim, a Ouvidoria pode ser compreendida não apenas como mecanismo administrativo, mas como instrumento potencial de enfrentamento das formas naturalizadas de desigualdade no serviço público, desde que acompanhada de avaliação contínua, transparência e fortalecimento da cultura institucional de garantia de direitos.

CONCLUSÃO

Este estudo analisou como a violência simbólica e a violência institucional se manifestam no contexto dos serviços públicos e como essas dimensões se relacionam na reprodução de desigualdades. A partir da revisão da literatura, observou-se que a violência simbólica atua como um componente silencioso que naturaliza hierarquias e legitima tratamentos desiguais, enquanto a violência institucional se expressa por meio de práticas, rotinas e decisões organizacionais que produzem negligência, desumanização e barreiras ao acesso a direitos.

Identificou-se que essas formas de violência não operam isoladamente: elas se reforçam e se materializam de maneira cumulativa, impactando de forma mais intensa grupos historicamente vulnerabilizados, especialmente mulheres. Além disso, verificou-se que estratégias institucionais voltadas à escuta, acolhimento e encaminhamento são relevantes para enfrentar essas dinâmicas, desde que acompanhadas de mudanças estruturais e culturais nas instituições.

Conclui-se que o enfrentamento da violência simbólica e institucional exige mais do que a existência de canais formais: requer fortalecimento de práticas de

responsabilização, qualificação permanente dos profissionais e transformação da cultura organizacional, para que o serviço público opere com equidade e garantia efetiva de direitos.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho contou com apoio do PET-Saúde Equidade (2024-2026), financiado pelo Ministério da Saúde/SGTES em parceria com a UniEVANGÉLICA, aos quais agradecemos o incentivo à pesquisa e à promoção da equidade no SUS.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Janaina Marques; D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas; SCHRAIBER, Lília Blima. Violência institucional, autoridade médica e poder nas maternidades sob a ótica dos profissionais de saúde. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 29, n.11, p. 2287-2296, 2013.

BOURDIEU, Pierre. A dominação masculina. Rio de Janeiro: **Bertrand Brasil**, 2002.

FASSIN, Didier. **Humanitarian Reason: A Moral History of the Present**. Berkeley: University of California Press, 2012.

FARMER, Paul. An anthropology of structural violence. **Current Anthropology**, v.45, n.3, p.305-325, 2004.

GOIÁS. Decreto nº 10.657, de 14 de maio de 2025. Institui a Ouvidoria da Mulher Servidora, canal especial de atendimento vinculado à Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral, da Controladoria-Geral do Estado – CGE, e a Rede Estadual de Ouvidorias da Mulher no Poder Executivo estadual. Diário Oficial de Goiás. Goiânia, GO, 14 maio. 2025.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Violência e saúde**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2006.

OMS, ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Informe mundial sobre la violencia y salud**. Ginebra (SWZ), 2002.

SILVA, Tarcia Regina; DIAS, Adelaide Alves. O racismo sob a forma de violência silenciosa e as contribuições da pedagogia institucional no seu enfrentamento. **Revista Reflexão e Ação**, Santa Cruz do Sul, v.21, n.1, p.72 -92, jan./jun.2013.

SÃO BENTO, Paulo Alexandre de Souza; MOREIRA Martha Cristina Nunes. A experiência de adoecimento de mulheres com endometriose: narrativas sobre violência institucional. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.22, n.9, p.3023-3032, 2017.

WACQUANT, Loïc. **Punishing the Poor: The Neoliberal Government of Social Insecurity**. Durham: Duke University Press, 2009.