

DIREITOS HUMANOS E VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA: EXPERIÊNCIAS E DILEMAS DO ATENDIMENTO

Akemi KAMIMURA*
Flávia SCHILLING**

■ **RESUMO:** Este artigo foi construído a partir dos resultados de uma pesquisa sobre alguns desafios do atendimento interdisciplinar às vítimas de violência no marco da efetivação dos direitos humanos. O debate em torno da violência raramente aborda a questão da vítima e da política de assistência às vítimas de violência. Os serviços que oferecem apoio e atendimento às vítimas trabalham geralmente em equipe multidisciplinar e os operadores do direito raramente possuem formação que privilegie o diálogo e a troca com outros profissionais. A partir do discurso dos técnicos da área jurídica, psicológica e social que compõem as equipes do Centro de Referência às Vítimas de Violência (CNRVV) e do Centro de Referência e Apoio à Vítima (CRAVI), analisamos como se dá a integração e prática interdisciplinar de atendimento às vítimas de violência nesses centros; quais os tipos de vítimas são atendidas no serviço; como o direito tem contribuído no atendimento a elas e se a abordagem dos direitos humanos é empregada nos atendimentos. A invisibilidade da vítima de violência é verificada na situação de desamparo diante da ausência de medidas legislativas adequadas ao exercício dos direitos das vítimas, na constante vitimização secundária no decorrer de procedimentos judiciais e na inconsistência de uma política de assistência às vítimas de violência. A consolidação dessa política deve se realizar sob o marco dos direitos humanos.

■ **PALAVRAS-CHAVE:** Direitos Humanos. Violência. Vítima. Atendimento Interdisciplinar.

* USP – Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. Mestre em Direitos Humanos – São Paulo-SP – Brasil. 05508-070 – akemikamimura@gmail.com

** USP – Universidade de São Paulo. Faculdade de Educação – Departamento de Filosofia da Educação e Ciência da Educação. São Paulo-SP – Brasil. 05508-070 – oak1@uol.com.br

Introdução

A compreensão sobre o tema da violência, em suas múltiplas dimensões, quer se trate da violência doméstica, sexual ou fatal, parece sempre escassa e insuficiente, não obstante os diversos estudos realizados sobre o tema. Nossa perplexidade diante da violência, da banalização do mal, da desvalorização da vida e da impunidade, faz com que busquemos motivos e respostas que possam, de alguma forma, nos ajudar a agir e a mudar a realidade que nos cerca. Essas questões, porém, permanecem sem respostas satisfatórias.

O debate em torno do tema da violência tende a ser pautado ora pela exigência de combate à impunidade, com maior repressão e recrudescimento punitivo, ora por demandas de políticas de promoção de justiça social. Acrescentem-se a esse quadro, pela forte resposta emocional que a violência provoca, reações aparentemente individuais e privadas – como blindagem de carros, condomínios fechados, segurança privada, sistema de câmeras de filmagem, dentre outros – e uma ampla sensação de insegurança. Tais respostas aparentemente individuais e privadas sustentam um sistema de “insegurança” pública, que movimenta uma indústria de proteção e venda de serviços de segurança em crescente expansão no país.

Rancière (2003) aponta um cenário em que a guerra se mostra necessária, não para responder a uma situação real ou imaginária de insegurança, mas para manter um sentimento de insegurança necessário ao bom funcionamento do Estado, que é reduzido a um Estado policial: é a comunidade do medo que o sustenta. Nesse quadro, prevalece o sentimento de insuficiência de qualquer proteção contra as ameaças, sejam elas conhecidas ou ainda não imaginadas. O sentimento de insegurança não é devido a circunstâncias transitórias, mas é, sobretudo, um modo de gestão da vida coletiva, “é um modo de gestão dos Estados e do planeta para reproduzir e renovar em círculo as próprias circunstâncias que o mantêm”.

Vale ressaltar a necessidade de políticas de segurança que saiam do imobilismo ou da lógica de repressão, distinguindo-se de medidas paliativas ou pautadas em acontecimentos divulgados na mídia. O problema da segurança pública deve ser enfrentado com a integração de estratégias penais e sociais, conjugando-se repressão e punição com distribuição e justiça social, e deve

também contar com a participação de todos os atores sociais, tendo em vista o caráter coletivo e complexo do tema. Por isso a necessidade de políticas públicas de segurança que adotem uma abordagem transversal, multidisciplinar e multisetorial, e que sejam capazes de enfrentar a situação respeitando os direitos humanos e estimulando a participação dos diferentes atores sociais.

Em todos os casos há uma invisibilidade em torno das vítimas de violência, de suas necessidades e das ações para o tratamento ou a reparação dos danos. Além da prevenção e da punição do crime, o combate à violência deve abordar também a atenção à vítima. O atendimento às vítimas de violência é uma ação de defesa e promoção de direitos humanos, visto que a vítima se encontra intimidada, convivendo com a sensação de medo e insegurança após a violação de seus direitos. Em outras situações, a pessoa sequer se enxerga como vítima e a violência passa a compor o cotidiano de maneira “natural” e banalizada, ou pode, eventualmente, reproduzir ciclos de violência, permanecendo aprisionada em circuitos de vitimização-agressão.

A invisibilidade da vítima deve ser combatida com seu reconhecimento como sujeito de direitos. Nesse contexto, destacam-se o combate à impunidade dos violadores e a necessidade de uma política de assistência às vítimas de violência, sempre se respeitando os direitos dos acusados e das vítimas, como forma de defesa e promoção dos direitos humanos.

Apesar dos investimentos para instalação e manutenção de centros de atendimento às vítimas de violência, a estrutura nem sempre é adequada para o suporte e apoio necessários. Em geral, a assistência jurídica é mais conhecida e demandada pela população, mas não é a única forma de atendimento. Os operadores do direito são constantemente convidados a solucionar questões de diversas áreas, mas sem uma formação que privilegie o diálogo e a troca. O direito, sozinho, não soluciona as questões relativas à violência e a vitimização. Outros atores, além dos operadores do direito, têm responsabilidades no rompimento do ciclo de violência e podem contribuir para o acesso à justiça. A composição entre diferentes olhares e formas de atuação pode possibilitar uma apropriação dos direitos de forma mais efetiva pelo sujeito em atendimento e, com base nisso, estimular a ruptura do ciclo de violência e vitimização.

Uma perspectiva de direitos humanos pode ser difundida e apropriada pela equipe de atendimento, a fim de que nas intervenções a noção de dignidade e de direitos humanos possa ser trabalhada sob diferentes aspectos no decorrer do atendimento. Cada área contribui, ao seu modo, com seu olhar e intervenção. Mas restam ainda algumas questões: como se dá essa construção interdisciplinar? Qual o papel do direito no atendimento às vítimas de violência? Os atendimentos realizados têm uma perspectiva de respeito e promoção de direitos humanos?

Há iniciativas, ainda pouco estudadas, que tentam essa integração interdisciplinar e em rede. Passamos a analisar a experiência de dois centros que realizam esse tipo de atendimento:

- O CRAVI (Centro de Referência e Apoio à Vítima), programa da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, que atende vítimas diretas e indiretas de violência fatal, doméstica e sexual;
- O CNRVV (Centro de Referência às Vítimas de Violência), do Instituto Sedes Sapientiae, que atende vítimas de violência doméstica e sexual.

Essas instituições são pioneiras no campo específico de atuação e representam uma referência na temática de trabalho – seja em relação à violência doméstica e sexual, no caso do CNRVV; seja em relação à violência fatal, no caso do CRAVI. Ambos os centros trabalham com equipe multidisciplinar e há uma tentativa de construção de uma rede interdisciplinar – o que possibilita uma compreensão dos desafios da abordagem interdisciplinar na efetivação dos direitos humanos. A violência objeto de cada instituição apontada é diversa, assim como o público atendido, o que possibilita uma análise sobre diferentes políticas de atendimento a vítimas de violência, a partir de suas especificidades, composição da equipe, atividades desenvolvidas e desafios.

O diálogo e a troca entre diferentes saberes podem contribuir para analisar a realidade social e identificar as necessidades de proteção e de promoção dos direitos humanos. Para tanto, as diferenças devem ser vistas como potencialidades e a cooperação entre as diferentes áreas deve ser constante. Diferentes formas de intervenção – pelo psicólogo, pelo assistente social ou pelo

advogado – podem contribuir para a mudança da posição de vítima para uma outra com maior possibilidade de exercício de direitos? De que forma os direitos humanos têm contribuído na interdisciplinaridade do atendimento a vítimas de violência?

Vítimas e vitimização

O termo “vítima” é bastante vago e amplo; no senso comum confunde-se com aquele que sofreu qualquer forma de injustiça ou de dano. Qualquer pessoa pode se identificar como vítima diante do medo disseminado¹. Embora nem sempre relacionado a um direito, o termo pode se referir a diferentes violações – como vítima de crime, vítima de violência, vítima de discriminação, dentre outros.

Embora o termo “vítima” nos remeta a diferentes noções², ressalta-se a idéia trazida na Declaração dos Princípios Fundamentais de Justiça Relativos às Vítimas da Criminalidade e de Abuso de Poder³ – a qual define, em seu artigo 1º, vítimas como “[...] as pessoas que, individual ou coletivamente, tenham sofrido um prejuízo, nomeadamente um atentado à sua integridade física ou mental, um sofrimento de ordem moral, uma perda material, ou um grave atentado aos seus direitos fundamentais, como consequência de atos ou de omissões violadores das leis penais em vigor num Estado membro, incluindo as que proíbem o abuso de poder.”

Considera-se também vítima aquele(a) que sofreu dano ou lesão, independentemente de laços de parentesco com o autor, seja ou não identificado, preso, processado ou declarado culpado, de acordo com o artigo 2º dessa Declaração: “[...] a família próxima ou as pessoas a cargo da vítima direta e as pessoas que tenham sofrido um prejuízo ao intervirem para prestar assistência às vítimas em situação de carência ou para impedir a vitimização.”

Assim, a definição da Declaração dos Princípios Fundamentais de Justiça Relativos às Vítimas da Criminalidade e de Abuso de Poder de 1985 inclui o conceito de vítima

¹ Não desenvolveremos aqui a noção de “vítima virtual” e disseminação do medo pela mídia.

² Não serão analisadas definições sobre vítimas por diferentes áreas do saber, ou pela própria vítima, mídia ou outros atores. Faremos apenas uma apresentação preliminar sobre o conceito de vítima, a fim de subsidiar as discussões seguintes.

³ Declaração adotada, em 29 de novembro de 1985, pela Assembléia Geral do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos (Resolução 40/34). Confira ONU (1985).

indireta, ampliando a compreensão da vitimização provocada pela violação além da pessoa da vítima direta, a qual suportou o ato violento.

Essa definição sobre vítima e seus direitos abrange a noção de vítima direta e indireta, mas pouco esclarece em relação à vítima difusa – atingida de maneira indiscriminada pela violação e seu impacto. Tal noção de vitimização difusa é recente e desafiadora. Estamos acostumados a imaginar a violência e o crime de uma forma esquematizada, na qual o agressor atinge a vítima e o Estado intervém (seja representado pelo policial, delegado, promotor ou juiz); entretanto, pouco refletimos sobre outras pessoas também atingidas pela violação: a família dessa vítima direta, os amigos e conhecidos, a vizinhança do local dos fatos, a “comunidade”, os profissionais de saúde e de controle social que atendem essa ocorrência, dentre outros.

Vale ressaltar que a violência pode atingir outras pessoas, além da vítima direta que tenha suportado o ato violento. Nesse sentido, a vitimização indireta ou difusa amplia a compreensão do sofrimento gerado em decorrência da violação, tendo em vista que a violência perpetrada contra a vítima reverbera em outros contextos, atingindo também, de forma diferenciada e coletiva, outras pessoas que podem pertencer ao círculo de convivência da vítima direta e sofrer os efeitos da violência perpetrada. Não se verifica um consenso em relação à extensão do conceito de vítima⁴, que pode ser mais ou menos restritivo.

O conceito de vítima carrega ambigüidades e complexidade. Evidentemente, o comportamento e a reação das vítimas não são uniformes e dependem de uma série de fatores, como personalidade, condição social e pessoal, violação sofrida, relação com o agente violador, dentre outros. Os familiares de vítimas de crimes fatais, por exemplo, muitas vezes não se reconhecem como vítimas e sujeitos de direito, tendendo a “esquecer”, “deixar de lado” ou “apagar da memória” a violência ocorrida, como uma reação de defesa imediata ao sofrimento, medo, impotência, isolamento ou descrença nas instituições públicas de repressão da violência e distribuição de justiça. A vítima de violência sexual muitas vezes sente-se envergonhada e/ou culpada e não se reconhece como sujeito de direitos. As respostas às violações de direitos humanos devem

⁴ Não abordaremos as diversas categorias e conceitos de vítima. Adotaremos o conceito de vítima constante da Declaração dos Princípios Fundamentais de Justiça Relativos às Vítimas da Criminalidade e de Abuso de Poder.

também considerar vítimas direta ou indiretamente atingidas pela violação.

Há ainda o risco de vitimização secundária, praticada em geral pelas instâncias formais de controle social, o que pode dificultar o processo de superação da violência. A vitimização primária é normalmente entendida como aquela provocada pelo cometimento do crime, pela conduta violadora dos direitos da vítima. Por vitimização secundária, entende-se aquela causada pelas instâncias formais de controle social, no decorrer do processo de registro e apuração do crime. Ocorrido o crime, deve-se registrar a ocorrência e, em alguns casos, é preciso realizar um exame de corpo de delito, dentre outras providências. O sistema de justiça pode violar outros direitos nesse processo, vitimizando novamente o cidadão. Condutas ou comentários discriminatórios, demoras excessivas na finalização do processo, ausência de orientação sobre providências necessárias, dentre outros exemplos. A pessoa que já sofreu uma violação de seu direito experimenta novamente outra violação, desta vez praticada, freqüentemente, por algum agente estatal do sistema de justiça – o que pode agravar as conseqüências da vitimização primária.

A vitimização secundária pode dificultar o processo de superação do fato e elaboração da violência vivenciada, pode ainda aumentar a descrença nas instituições públicas, ou ainda provocar uma sensação de impotência, desamparo e frustração em relação ao sistema de justiça.

Assim, faz-se necessária uma política de atenção às vítimas de violência e destaca-se ainda a importância de promoção de uma cultura de direitos humanos, em que todos os atores se comprometam com o tema, tendo em vista o caráter coletivo da violência.

Acesso à justiça e obrigações de acordo com os instrumentos normativos internacionais sobre vítimas⁵

A Declaração dos Princípios Fundamentais de Justiça Relativos às Vítimas da Criminalidade e de Abuso de Poder

⁵ Analisaremos dois instrumentos internacionais sobre vítimas em geral. Não serão abordados tratados internacionais específicos ou outros instrumentos de proteção de vítimas em sua especificidade de acordo

(Resolução 40/34) ressalta a importância do acesso à justiça e do tratamento equitativo, assim como da obrigação de restituição e de reparação, indenização e serviços a vítimas da criminalidade. Recomenda que seja assegurado o acesso às instâncias judiciais e a uma rápida reparação do prejuízo sofrido (artigo 4º); que a vítima seja informada de seus direitos (artigo 5º) para buscar a reparação por esses meios. Indica ainda que o aparelho judiciário e administrativo seja capaz de responder às necessidades das vítimas, informando-lhes sua função, as possibilidades de recurso, andamento e decisões do processo (artigo 6º, a); prestando à vítima assistência adequada ao longo de todo o processo (artigo 6º, c); tomando medidas para minimizar, o quanto possível, as dificuldades encontradas pela vítima, protegendo sua vida privada, garantindo sua segurança, assim como de seus familiares e testemunhas (artigo 6º, d); evitando demoras desnecessárias na resolução das causas e na execução das decisões ou sentenças que lhes concedam a indenização (artigo 6º, e).

Essa Declaração aponta ainda para a criação de serviços de assistência material, médica, psicológica e social de que necessitam as vítimas da criminalidade, além do dever de prestar informações sobre serviços que lhes possam ser úteis. Recomenda ainda a formação e sensibilização de agentes de polícia, justiça, saúde e outros serviços, para as necessidades das vítimas e elaboração de instruções que garantam pronta e adequada intervenção, atendendo-se as necessidades especiais em razão da natureza do prejuízo sofrido ou característica pessoal da vítima (artigos 14 a 17).

A Resolução 60/147, adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas, em 16 de dezembro de 2005, Princípios e Diretrizes Básicos sobre o Direito das Vítimas de Violações das Normas Internacionais de Direitos Humanos e do Direito Internacional Humanitário a Interpor Recursos e Obter Reparações, prevê a obrigação do Estado respeitar, assegurar o respeito e implementar as normas internacionais de direitos humanos e de direito humanitário, a fim de garantir a interposição de recurso e reparação (ONU, 2006).

Tais Princípios e Diretrizes Básicos adotam uma perspectiva orientada na vítima e descrevem o escopo do direito à reparação

com a vulnerabilidade em razão de gênero, idade, raça ou etnia, nacionalidade, condição social, orientação sexual ou outro critério.

e as possíveis medidas a serem adotadas para sua realização. Nesse contexto, os Estados devem assegurar que a legislação interna seja compatível e harmônica com as normas internacionais de proteção dos direitos humanos por meio da incorporação dessas normas internacionais no ordenamento jurídico interno. Os Estados devem adotar medidas adequadas e efetivas para promover o acesso à justiça, de forma efetiva, célere e justa; e devem prover medidas adequadas, efetivas, céleres e apropriadas, inclusive para a reparação. Os Estados devem também assegurar que a legislação doméstica promova pelo menos o mesmo nível de proteção das vítimas requerido pelas obrigações internacionais.

Essas obrigações dos Estados incluem o compromisso de promover adequadas medidas legislativas e administrativas para a prevenção das violações de direitos humanos e de direito internacional humanitário; de investigar efetiva, rápida e imparcialmente as violações e punir os responsáveis; prover àquelas que reclamam a situação de vítimas o acesso igualitário e efetivo à justiça; assim como de prover efetivos remédios às vítimas inclusive de reparação.

O tratamento das vítimas também é contemplado nos Princípios e Diretrizes Básicos (parágrafo 10): as vítimas devem ser tratadas com humanidade e respeito a sua dignidade e seus direitos humanos; e medidas apropriadas devem ser tomadas para assegurar a segurança, bem-estar físico e psicológico e privacidade das vítimas, assim como em relação a seus familiares. Esses princípios destacam ainda a necessidade de se evitar a vitimização secundária na medida em que prevêm que os Estados devem assegurar que na legislação doméstica seja garantido que a vítima de violência e trauma seja beneficiada por atenção e cuidados especiais para evitar uma "revitimização" no curso dos procedimentos legais e administrativos para promover a justiça e reparação.

Os remédios para as graves violações de direitos humanos e de direito internacional humanitário incluem: (a) os direitos da vítima de acesso à justiça de forma igualitária e efetiva; (b) o direito a adequada, efetiva e célere reparação dos danos sofridos; e (c) o acesso a informações relevantes concernentes às violações e aos mecanismos de reparação.

(a) O acesso à justiça inclui o dever de o Estado disseminar informações sobre todos os mecanismos disponíveis de proteção e defesa em relação a graves violações de direitos humanos e

direito humanitário; dever de tomar medidas para minimizar o inconveniente para as vítimas e seus representantes; e o dever de proteger contra interferências arbitrárias em sua privacidade e assegurar sua segurança e proteção contra ameaças e intimidação de vítimas e de seus familiares e testemunhas, durante e após os procedimentos judiciais, administrativos e outros procedimentos que afetem os interesses das vítimas. Os deveres do Estado abrangem também prover efetiva assistência às vítimas para o acesso à justiça; e disponibilizar todo um aparato legal, diplomático e consular para que as vítimas tenham assegurado o exercício de seus direitos à defesa e à proteção em face de graves violações de direitos humanos e direito internacional humanitário. Vale ressaltar que o acesso à justiça tem abrangência individual e também coletiva para grupos de vítimas.

(b) A reparação pelos danos sofridos deve ser proporcional à gravidade das violações e os danos suportados pelas vítimas em razão de atos ou omissões do Estado. Nesse sentido, a Resolução 60/147 ressalta a necessidade de os Estados se comprometerem com o estabelecimento de programas nacionais para reparação e outras assistências às vítimas; assim como de os Estados preverem na legislação doméstica mecanismos efetivos para a efetiva realização de julgamentos de reparação.

A completa e efetiva reparação inclui a restituição, compensação, reabilitação, satisfação e a garantia de não-repetição. A restituição deve, sempre que possível, restaurar a vítima na condição original antes da grave violação de direitos humanos ou grave violação ao direito internacional humanitário. A restituição inclui, quando apropriado, a restauração da liberdade, o gozo dos direitos humanos, identidade, vida familiar e cidadania, retorno ao local de residência, restauração do emprego e retorno da propriedade.

A compensação deve ser provida para qualquer dano economicamente mensurável, adequada e proporcionalmente ao dano sofrido, que pode ser um sofrimento físico e mental; a perda de oportunidades, inclusive de emprego, educação e benefícios sociais; danos materiais e lucros cessantes; danos morais; custas legais ou assistência médica, hospitalar, psicológica ou social. A reabilitação deve incluir cuidados médicos e psicológicos, assim como os serviços social e jurídico.

A satisfação deve incluir, quando aplicável, medidas efetivas para cessar a continuidade da violação; verificar os fatos e a verdade sobre as violações, desde que não cause mais danos ou ameaça à segurança e interesses das vítimas, familiares e testemunhas; investigar desaparecimentos e a identidade de vítimas; declaração pública oficial ou decisão judicial que restaure a dignidade e reputação das vítimas e seus direitos; pedido público de desculpas, inclusive com o conhecimento dos fatos e reconhecimento da responsabilidade; sanções administrativas e judiciais; dentre outras medidas.

A garantia de não-repetição deve incluir, quando aplicável, toda e qualquer das seguintes medidas, que também contribuem com a prevenção de outras violações: garantir o efetivo controle civil das forças militares e forças de segurança; assegurar que todos os procedimentos civis e militares sejam compatíveis com os parâmetros internacionais de devido processo, imparcialidade e justiça; fortalecer a independência do judiciário; proteger pessoas em profissões legais, médicas e cuidados de saúde, de mídia e outros profissionais e os defensores de direitos humanos; promover, como prioridade e de forma continuada, educação em direitos humanos e em direito internacional humanitário a todos os setores da sociedade e treinamento para os profissionais de segurança, militares e forças armadas; promover a observância de códigos de conduta e ética, nos parâmetros internacionais, de todos os servidores públicos e empresas privadas; promover mecanismos para prevenção e monitoramento de conflitos sociais e suas resoluções; rever e reformar a legislação que contribua ou permita graves violações de direitos humanos e direito internacional humanitário.

(c) Por fim, os Estados devem promover o acesso a informação relevante sobre a violação e mecanismos de reparação a todos, especialmente às vítimas de graves violações sobre seus direitos e medidas aplicáveis indicadas nessa Resolução 60/147 e em todos os serviços disponíveis jurídicos, médicos, psicológicos, sociais, administrativos e todos os serviços que a vítima tenha o direito de acessar.

Vale ressaltar que a interpretação dessa normativa deve ser feita sem nenhuma forma de discriminação e sua aplicação não deve restringir ou derogar nenhuma outra obrigação que promova maior proteção à vítima.

CNRVV e CRAVI: semelhanças e diferenças entre dois centros de referência à vítima de violência

No Brasil, a completa e efetiva reparação é pouco conhecida e aplicada. A atuação do governo brasileiro não tem privilegiado igualmente todos os aspectos da reparação. O atendimento às vítimas ainda é pouco conhecido, divulgado e conta com pouco investimento. A vítima de violência ainda é invisível, apesar dos investimentos, público e privado, para seu atendimento no Brasil. Pouco se sabe sobre o perfil dessas pessoas, as principais demandas e o exercício dos direitos após a violação. Perpetrada a violência, parece não se enxergar mais a vítima – há apenas a violência, o autor da violência e a necessidade de punição. A vítima desaparece, ainda que existam algumas iniciativas de apoio e atenção às vítimas de violência. Não é preciso sequer comentar que não há ações no sentido de cumprir a obrigação da não-repetição da violação, o que exigiria uma política de segurança integrada e respeitadora dos direitos humanos.

Nesse contexto, foram realizadas entrevistas⁶ com os profissionais de dois centros de referência à vítima de violência – o Centro de Referência às Vítimas de Violência (CNRVV) e Centro de Referência e Apoio à Vítima (CRAVI). Vale destacar que não se trata, em absoluto, de uma avaliação do trabalho desenvolvido nesses centros, precursores e respeitados por sua atuação com vítimas de violência; mas sim de uma pesquisa que tem por objetivo discutir como emergem, nessas instituições, determinados temas como: a relação do trabalho de atendimento às vítimas de violência com os direitos humanos e ao papel do direito nesse atendimento. As experiências dos centros de referência analisados, apesar das diferenças, apresentam algumas dificuldades semelhantes, o que pode contribuir para uma reflexão sobre os desafios de uma política de atendimento às vítimas de violência.

O CNRVV é uma referência no atendimento a vítimas de violência doméstica e sexual, e atende também agressores. O CRAVI é pioneiro no atendimento às vítimas indiretas da violência fatal. Ambos centros atendem vítimas de violência doméstica e sexual, no entanto, o CRAVI começou a realizar esse

⁶ Foram realizadas oito entrevistas com técnicas e coordenadoras do CNRVV no período de 14 de abril a 08 de maio de 2008; nove profissionais do CRAVI, entre técnicos e coordenadores, foram entrevistados entre 12 de setembro e 27 de novembro de 2008. Ressalta-se que a equipe do CNRVV não conta com uma equipe jurídica para atendimento às vítimas. Foram entrevistados, além dos profissionais da área jurídica do CRAVI, dois advogados, militantes de direitos humanos, com experiência no atendimento interdisciplinar a vítimas de violência objeto dos centros estudados.

tipo de atendimento em 2007 e tem experiência significativa no atendimento às vítimas indiretas de homicídio e latrocínio.

Embora os centros tenham vinculação institucional e formas de financiamento diversas – o CNRVV está ligado a uma organização da sociedade civil, especificamente um centro de reflexão, formação e serviços, com financiamento público e privado; e o CRAVI ligado a uma Secretaria de Governo do Estado, com financiamento integralmente público – ambos sofrem com a descontinuidade de financiamento e linhas de atuação. Os intervalos entre convênios, a instabilidade profissional, baixa remuneração e a modificação da forma de atendimento em razão de não inclusão de determinados profissionais na equipe foram criticados pelos entrevistados dos dois centros.

A composição da equipe e as áreas de atuação também apresentam diferenças. É curioso que, embora não haja dedicação exclusiva no CNRVV (muitas das entrevistadas mencionaram atividades diárias fora do centro, em consultório particular), há uma estabilidade maior na composição da equipe (a maioria das entrevistadas trabalha na instituição há mais de cinco anos); ao passo que a equipe do CRAVI – composta por profissionais da área da psicologia, serviço social e direito – é recente e formada apenas por funcionários públicos, que não indicaram atividades além das desempenhadas na instituição. Os profissionais do CNRVV desempenham atividades nas diversas áreas de atuação do centro (atendimento, prevenção, formação, parceria e pesquisa), enquanto os profissionais do CRAVI exercem essencialmente atendimento às vítimas e recentemente o programa tem investido em outras áreas como formação de rede e referência para a ampliação dos centros de atendimento no interior do estado. Talvez a possibilidade de exercer outras funções e atividades além do atendimento direto às vítimas de violência contribua para maior estabilidade da equipe.

Outra distinção importante se refere ao vínculo de trabalho. Enquanto os técnicos do CNRVV são contratados por projeto financiado – o que se mostra inadequado diante do caráter do serviço realizado, pois o atendimento a vítimas de violência exige uma continuidade do trabalho e vínculo entre profissional e usuário; os técnicos do CRAVI são funcionários públicos, o que também gera alguns problemas, especialmente quanto à remuneração diferenciada entre funcionários que exercem a mesma função e a inadequação do cargo em comissão para

técnicos que realizam o atendimento às vítimas, sem qualquer função de “confiança” ou de caráter político que justifique a utilização de tal cargo.⁷

O perfil das vítimas atendidas parece ser melhor compreendido pela equipe do CRAVI, que soube indicar minimamente as condições socioeconômicas das pessoas atendidas, ao passo que no CNRVV essas informações foram remetidas à assistente social. Durante as entrevistas nos dois centros, esse perfil foi compreendido e mencionado pelos técnicos como o recorte do serviço e as demandas recorrentes, que reconhecem a relevância da condição de vida da pessoa atendida, não apenas em relação à renda, à escolaridade e à região de moradia, mas especialmente quanto à composição familiar, ao acesso à justiça e à dinâmica de violência instaurada e seu histórico.

O método de atendimento nos centros é semelhante: em ambas instituições há um procedimento de recepção no serviço, com a avaliação preliminar das principais demandas e encaminhamentos para diferentes formas de intervenção (interna ou externa). No CNRVV há inicialmente um plantão social e o procedimento de recepção (denominado triagem) é realizado em grupos coordenados por psicólogos e divididos conforme a idade dos envolvidos (apenas o grupo de pais é coordenado por psicólogo e assistente social). No CRAVI, essa recepção (o acolhimento) é realizada individualmente ou com o grupo familiar, sempre com profissionais da área da psicologia e do serviço social – há um esforço para que os defensores públicos também participem do acolhimento. Uma diferença importante é que apenas no CRAVI há profissionais da área jurídica (composta por defensores públicos em regime de plantão), o que viabiliza o atendimento de questões relacionadas ao procedimento judicial.

As principais demandas apresentadas no CNRVV se referem a questões psicológicas; no CRAVI, embora o atendimento psicológico também seja bastante solicitado pelos usuários, a

⁷ Mesmo a relação entre o poder público e organização da sociedade civil se mostra diversa entre os centros. Enquanto no CNRVV o convênio com a Prefeitura de São Paulo, via Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS, se mostra renovável por cinco anos (o que garante certa estabilidade da equipe); no CRAVI, o convênio era firmado entre a Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania (SJDC) e ONG com período de duração de no máximo 12 meses, sem a garantia de uma renovação ininterrupta – o que certamente dificulta uma estabilidade da equipe de trabalho e a definição de metas de longo prazo. Ressalta-se que, a partir de 2008, não foram mais firmados convênios com a sociedade civil para execução do serviço de atendimento no CRAVI; investindo-se nas parcerias governamentais e na ampliação do serviço com a criação de outros núcleos de atendimento às vítimas de violência na cidade e no estado de São Paulo.

demanda jurídica é bem mais freqüente. Talvez por não haver uma área jurídica na equipe do CNRVV, dúvidas jurídicas ou dificuldade de acesso à Justiça sequer foram mencionadas como demandas nas entrevistas com os técnicos desse centro.

A vitimização secundária não é comentada nas entrevistas como uma demanda para o CNRVV, ao passo que para o CRAVI surge, principalmente, na fala dos profissionais da área jurídica como uma questão relevante que exige a sensibilização dos atores do sistema de justiça. As demandas do CNRVV são, em geral, ligadas à dinâmica da violência e apresentadas de forma individualizada – das vítimas nos atendimentos e da comunidade nas atividades de prevenção – com conotação pouco coletiva ou pública como as que surgiram nas entrevistas do CRAVI: direitos humanos, cidadania e acesso à Justiça.

Embora a busca pelos serviços seja basicamente por meio de encaminhamentos⁸, em ambos não há uma identificação precisa de cada um parceiros, apenas uma indicação genérica da área de atuação da fonte encaminhadora. O sistema de justiça é a principal fonte nos dois centros – principalmente o Poder Judiciário no caso do CNRVV; já no CRAVI há maior diversidade entre promotores, delegados de polícia e funcionários do IML. Entretanto, a indicação para atendimento no CRAVI é feita geralmente por “alguém” da rede (alguns promotores, alguns delegados), mas não de forma institucionalizada. No CNRVV, provavelmente em razão do caráter compulsório dos atendimentos, a fonte de encaminhamento é notificada sobre o início do atendimento e também em caso de desligamento. Em ambas instituições, os equipamentos da área da saúde e da educação raramente indicam vítimas para o atendimento.

A troca entre os técnicos da equipe parece ser mais estimulada no CRAVI, onde as reuniões semanais e as atividades em equipe favorecem maior integração entre as áreas, embora a área jurídica esteja mais afastada e tenha pouca interação com as demais. O acolhimento no CRAVI é realizado por profissionais da área da psicologia e serviço social (e pretende-se que a área jurídica também participe) e há a proposta do grupo de cidadania⁹, que

⁸ Outra distinção importante em relação ao atendimento se refere ao caráter compulsório de muitos casos encaminhados ao CNRVV; enquanto no CRAVI o atendimento não é obrigatório e a adesão é menos complicada.

⁹ O grupo de cidadania é um do dispositivo de atendimento do CRAVI, indicado para as pessoas que tenham interesse em discutir a questão da violência com uma perspectiva de cidadania e da participação política.

pode ser coordenado por profissionais de qualquer das áreas. Por outro lado, no CNRVV há poucos momentos em que a integração é presente: a triagem é coordenada basicamente por psicólogos e as assistentes sociais participam apenas do grupo de pais e responsáveis.

A conversa entre os técnicos sobre os casos atendidos – que acontece muitas vezes nos corredores do CNRVV, talvez pela insuficiência do espaço de troca entre os técnicos na instituição¹⁰ – é incentivada no CRAVI com a reunião de equipe¹¹. No CRAVI, além da reunião de equipe, há reunião das áreas de atendimento (psicologia e serviço social; o jurídico composto por defensores públicos não faz essa reunião de área).

Entretanto, a relação com a rede de entidades parceiras parece ser mais articulada no CNRVV – seja em relação aos encaminhamentos necessários nos casos em atendimento¹², seja quanto às organizações que participam do fórum e outras atividades de prevenção da violência. Nas entrevistas dos técnicos do CRAVI é mencionado o investimento para fomentar o contato com as entidades, mas não parece haver discussão ou troca sobre os casos atendidos com outras organizações parceiras.

As parcerias no CNRVV são buscadas e fomentadas, principalmente, com vistas a captar recursos para financiamento de projetos e manutenção da equipe, mas também para melhor encaminhamento em relação aos casos atendidos; no CRAVI, a equipe de rede concentra as atividades na participação de eventos, em algumas ocasiões para sensibilização sobre violência e vitimização.

Nos dois centros de atendimento a vítimas, há uma queixa recorrente em relação à falta de supervisão institucional – mesmo que reconhecidamente importante para o cuidado com os técnicos e para a qualidade do serviço prestado. No CNRVV há

¹⁰ “[...] antes era só zona oeste e já tinha essa reunião (reunião de equipe, semanal, para discussão de casos), agora a gente pegou zona norte e continua só essa reunião. Então os casos são muitos e quando não dá conta da gente discutir em equipe o que acontece muito são as discussões paralelas.” (E4).

¹¹ “A gente faz (discussão de caso) no dia-a-dia às vezes, mas a gente tem feito uma escolha de, a não ser que seja urgente ou que a pessoa esteja muito angustiada, não tirar um tempinho e conversar, mas de apostar mesmo no dispositivo que a gente já tem e não ir criando outros subgrupos, porque se a gente conversar em subgrupo, a equipe não vai se beneficiar disso, e a dupla ou o trio não vai se beneficiar da opinião da equipe. Então a gente tem mesmo deixado cada vez mais esses subgrupos, minigrupos, para investir na equipe, evitar um pouco e apostar no momento em que está a equipe toda.” (E12).

¹² Embora a troca entre os técnicos do CNRVV não tenha se mostrado como uma preocupação da instituição, a discussão com entidades parceiras sobre os casos em atendimento – por meio de reuniões ou troca de relatórios – surgiu com mais ênfase nas entrevistas do CNRVV, em comparação aos entrevistados do CRAVI.

uma supervisão mensal com um profissional externo, mas essa periodicidade se mostra insuficiente diante da necessidade de discussão, reflexão e apoio da equipe. No CRAVI a equipe não tem supervisão há cerca de um ano, e a entidade tem investido em alguns espaços para troca e apoio à equipe, como reuniões semanais, participação em eventos e oficinas de capacitação.

A relevância da troca entre os profissionais foi afirmada nas entrevistas dos dois centros. A falta de integração entre a área jurídica e as demais foi constantemente mencionada pelos técnicos do CRAVI – ainda assim, o diálogo entre os profissionais das áreas de psicologia e serviço social aparece, no discurso dos técnicos entrevistados, de maneira cotidianamente construída pela equipe. Já no CNRVV, a troca entre os psicólogos e assistentes sociais surge como necessidade do trabalho desenvolvido, mas não como um investimento institucional.

A equipe do CNRVV considera que o atendimento desenvolvido é multidisciplinar, às vezes inter, mas com a transdisciplinaridade como ideal. Os entrevistados do CRAVI, por outro lado, consideram o atendimento multidisciplinar em relação ao jurídico, mas com proposta de ser interdisciplinar.

Quanto às dificuldades apresentadas nos dois centros de referência, alguns problemas são muito semelhantes, mesmo tratando-se de um programa público-estatal e um projeto da sociedade civil. As condições de trabalho, as dificuldades inerentes ao tema da vítima de violência e as implicações desse trabalho foram criticadas pelos técnicos de ambas entidades, com algumas distinções. A remuneração e a descontinuidade do serviço e do financiamento foram apontadas pelos entrevistados dos dois centros.

A composição da equipe – determinada pelo financiamento e previsão de convênio, no caso do CNRVV, ou pela determinação política de parceria com a Defensoria Pública no CRAVI – também emergiu como uma dificuldade comum aos centros. A impotência diante da gravidade da situação enfrentada e a adesão aos atendimentos foram mencionadas pelos técnicos das duas instituições. Para quase todos os entrevistados, o trabalho de atendimento às vítimas de violência é, em si, um desafio. Lidar com o tema cotidianamente, fazer a intervenção e conseguir observar um eventual resultado é desafiador. A carência de cuidado e a falta de suporte aos técnicos (especialmente a supervisão institucional) foram problemas recorrentes nas entrevistas dos dois centros.

Uma dificuldade apontada apenas pela equipe do CRAVI se refere aos casos que envolvem agentes públicos. A violência estatal representa uma dificuldade para uma instituição pública como o CRAVI – seja pela ambigüidade da atuação do Estado que pratica a violência e que oferece um apoio a suas vítimas, seja pela delicada parceria entre Secretarias de Estado do mesmo governo, seja pela sensação de impunidade comentada pelos familiares, seja pela necessidade de maior articulação com outros órgãos governamentais e não-governamentais em casos semelhantes.

A relação do centro com outras entidades da rede foi uma dificuldade apontada pelos técnicos do CNRVV e do CRAVI, mas com algumas diferenças. Em relação ao primeiro, o maior entrave se refere à falta ou inexistência de serviços disponíveis na rede de atendimento, em especial para encaminhamentos jurídicos. Quanto ao segundo, o próprio contexto social (não tanto a rede de serviços) e a difícil construção de parcerias (com a sociedade civil e com o próprio governo) foram as dificuldades mais recorrentes.

Embora ambos os centros prestem atendimento a vítimas de violência, o conceito de vítima é um pouco diverso para os técnicos. A noção de passividade é comum, mas para os entrevistados do CNRVV, a idéia de estado ou situação de vítima indica uma desproteção; ao passo que para os técnicos do CRAVI, há uma perspectiva de sujeito de direito e a vítima, que pode ser direta ou indireta, teve um direito violado. Nas entrevistas do CRAVI, emergiu a questão da dificuldade de identificação da própria pessoa atendida no centro como vítima; enquanto para a equipe do CNRVV, a relação do agressor e a dinâmica de violência foram mais comentadas.

Uma diferença marcante entre as instituições se refere ao papel do direito no atendimento às vítimas. Apenas no CRAVI há uma área jurídica que presta orientação aos usuários, além de acompanhar o andamento do inquérito policial ou processo judicial e prestar informações às vítimas e consulta aos demais técnicos. A relevância do atendimento jurídico é unânime entre os entrevistados do CRAVI e há uma queixa recorrente ao formato da parceria com a Defensoria Pública na equipe jurídica, composta basicamente por defensores públicos, que prestam atendimento jurídico, em regime de plantão¹³.

¹³ O contrato inicial entre SJDC e Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPESP), vigente no primeiro ano dessa parceria e no momento da realização da pesquisa de campo, tinha a previsão de uma equipe composta por quatro defensores públicos que atuariam no CRAVI em regime de plantão, durante três horas no período da manhã, quinzenalmente, durante seis meses. A partir de novembro de 2008, esse

Para os profissionais da área jurídica, lidar com a vítima de violência e a integração com as outras áreas representam os maiores desafios ao trabalho jurídico, como se verifica em AJ1¹⁴ sobre a dificuldade de participar do acolhimento – procedimento de recepção da vítima na instituição e espaço interdisciplinar por excelência. A formação jurídica não favorece a troca com outros profissionais, nem mesmo com profissionais da mesma formação. Os encaminhamentos realizados para assistência judiciária na Defensoria Regional não são acompanhados pelos defensores que atuam no CRAVI e há uma queixa do próprio defensor sobre a dificuldade de se obter informações sobre o procedimento instaurado com outros colegas, como se depreende de AJ2¹⁵.

Nas entrevistas da área jurídica, há uma crítica sutil sobre o “emudecimento” da vítima nos procedimentos judiciais de apuração do crime, visto que a vítima somente surgiria no processo criminal como testemunha. Mas não há uma preocupação no sentido de viabilizar o discurso da vítima no âmbito processual, assegurando a “voz da vítima”. Um debate público, ainda que nos autos do processo, parece não ser incentivado ou fomentado pelo jurídico do CRAVI sobre o direito de participação das vítimas nos procedimentos judiciais e sobre a reparação.

O direito, tradicionalmente regulador de conflitos binários, não se mostra preparado para lidar com questões complexas como a violência e a vitimização. Nem mesmo os advogados e defensores que atuam no atendimento às vítimas de violência dispõem de instrumentos adequados para lidar com essa tarefa. A vítima é observada apenas como instrumento de prova ou como

modelo foi reformulado para adequação ao trabalho desenvolvido na instituição e passou a contemplar seis defensores públicos, em regime de plantão, dessa vez semanalmente e por período de um ano.

¹⁴ “[...] eu acredito que o acolhimento é muito mais difícil que o atendimento. O atendimento jurídico para as pessoas que tem formação jurídica é um atendimento sim pontual, na qual o advogado vislumbra o direito daquela pessoa e as possíveis medidas e ações judiciais que pode tomar. O acolhimento no qual as pessoas não se identificam em termos profissionais e acolhem a vítima em um processo de escuta e de algumas colocações para que a pessoa realmente se coloque e ache todas as questões a partir do episódio violento, eu inicialmente disse que estava em processo de preparação para esse procedimento e não estava ainda confortável em fazer o acolhimento, atendimento jurídico sim, mas acolhimento ainda não. Então eu acredito que ainda lido com essa questão (lidar com vítima de violência) com um pouco de dificuldade” (AJ1).

¹⁵ “Também há uma outra dificuldade [...] a gente propõe uma eventual demanda cível e não é a gente que acompanha, é distribuído para um fórum regional onde tem um defensor que acompanha, então, o usuário retorna ao CRAVI e cobra informações sobre aquele processo, mas a gente não tem [...], então a gente mesmo propõe, mas precisa encaminhar a parte para o fórum para conversar com o defensor do caso porque a gente não tem acesso” (AJ2).

causa de aumento de pena na esfera penal¹⁶ – como se houvesse um carimbo a ser assinalado em todos os crimes em que a vítima for criança, adolescente, mulher, afrodescendente, homossexual, ou qualquer outra minoria. A proteção às vítimas parece se resumir a esse carimbo de imposição de aumento de pena ao autor do crime; ignorando-se que a vítima pode ter sofrido danos físicos, psíquicos e sociais; que ela pode ser chamada a depor no processo, e que se pode causar outros danos ao relembrar os fatos e reviver a violência, que a vítima tem direito à proteção, participação do processo e reparação integral, inclusive a garantia de não-repetição.

A legislação nacional também é deficitária em termos de proteção e assistência às vítimas de violência. A vitimização secundária é constante no percurso da vítima no sistema de justiça – como verificado nas entrevistas – e os centros de referência que prestam atendimento às vítimas nem sempre conseguem intervir nesse processo de vitimização com os poucos instrumentos disponíveis para enfrentar essa situação.

Embora o direito tenha um lugar importante no CRAVI, o acesso à justiça pelas vítimas ainda se mostra precário, na medida em que os esforços se concentram basicamente em questões penais, relacionadas ao crime perpetrado. A impressão é de que a vítima de violência tem seus direitos violados e a resolução se dará apenas na esfera penal. O Direito aqui, parece ser muito mais relacionado a uma esfera punitiva-repressiva, de não-fazer, do que a uma vertente promocional, estimulando ações e políticas.

Enquanto no CNRVV há uma fraca compreensão sobre os direitos das pessoas atendidas e os instrumentos para a efetivação desses direitos, no CRAVI a equipe em geral parece ter conhecimentos básicos sobre os direitos para informar as vítimas, mas ainda assim com as ressalvas anteriormente mencionadas.

Nas entrevistas do CNRVV parece não haver uma mobilização para prestar o atendimento jurídico. Embora, para parte das entrevistadas, a ausência de um advogado na equipe dificulte o encaminhamento de algumas demandas e a orientação sobre trâmites jurídicos para exercício ou reivindicação de direitos, no discurso de alguns técnicos do CNRVV isso se mostra desnecessário na medida em que o centro não se propõe a

¹⁶ Por outro lado, há um discurso exacerbado de vitimização em que todos são, ou podem ser vítimas – o que dificulta uma discussão politizada sobre uma política de atendimento a vítimas de violência e sobre as possibilidades de intervenção jurídica pautadas no respeito e promoção dos direitos humanos.

prestar atendimento jurídico e uma assessoria jurídica “quando necessária”, se mostra adequada para contornar essas questões. Interessante ressaltar que essa aparente desnecessidade do atendimento jurídico se contrapõe às hesitações e limites da própria lei mencionadas nas entrevistas. Embora o Poder Judiciário seja o principal encaminhador para atendimento no CNRVV e haja queixas sobre impunidade dos agressores, as questões jurídicas não são vistas como possibilidades de intervenção e talvez por isso não sejam trabalhadas.

O papel do direito no atendimento interdisciplinar às vítimas de violência é entendido como limite, regra de convivência ou punição para a equipe do CNRVV. As questões jurídicas parecem ignoradas e trabalhadas num viés psicológico ou social. A revitimização é uma dificuldade enfrentada cotidianamente, mas não é encarada como um campo de atuação do centro. A assessoria jurídica é esporádica e apenas para os casos “mais urgentes ou complicados”.

Para a equipe do CRAVI, o direito deve promover o acesso à justiça e portar a lei no caso da violência. A área jurídica realiza orientação, informa os técnicos sobre os direitos e procedimentos envolvidos, e, também, acompanhamento processual, sem intervir no processo como representante da vítima. Ao mesmo tempo, a área jurídica precisa estar integrada com as demais áreas de atendimento, para efetiva proteção e assistência às vítimas.

A ausência do Estado possibilita a atuação do poderoso local e a reprodução de uma situação de violência ainda mais perversa, mas não percebida como tal pelos envolvidos nessa dinâmica¹⁷. A proteção à vítima é prejudicada diante da carência da rede de proteção real. É o que ressalta também AJ3 ao comentar que a criança, quando encaminhada para a rede atendimento, diante da suspeita de abuso sexual, pode ter sua história desconstruída

¹⁷ “[...] você identifica uma situação de violência, e quando o Estado não consegue dar essa proteção para essa família o que tem acontecido, que eles têm relatado é que essas pessoas vão para o tráfico, para aquele poderoso da comunidade e conta o que está acontecendo. Ai os caras vão lá, os manos e enquadram o cara, oferecem uma proteção para essa mãe, arruma onde morar e não sei o que, só que essa mulher não está se dando conta que ela está saindo de uma situação de agressão e entrando em outra que tem tanto ou maior prejuízo do que ela tinha anterior. Quer dizer está numa situação de proteção e agressão misturadas. E que modelo maluco é esse? Essa mulher que está tão, no caso é a mulher que está nessa situação, o quanto ela acaba repetindo esse modelo porque ela sai de um agressor e vai para o outro e a coisa vai se repetindo, então se não tiver um trabalho, de um atendimento para que ela possa se trabalhar e se conhecer, senão ela só vai mudando de agressor, a proteção e o agressor, não esse está fazendo isso comigo mas o outro vai fazer diferente, e não muda.” (E6).

nesse momento – o processo é dolorido e pode ser mais sofrido que a violência em si.

Embora a ausência de advogados na equipe do CNRVV seja contornada pelo contato maior com a equipe técnica do Judiciário para encaminhamento de questões relativas a procedimentos judiciais e por uma assessoria jurídica esporádica, as vítimas com questões jurídicas permanecem desamparadas. A determinação judicial de possibilitar a visita da criança ao suposto agressor sexual em visitário público foi constantemente comentada e criticada pelas entrevistadas. Apenas a mãe ou responsável “mais fortalecida” descumpriria essa determinação para proteção da criança – numa perspectiva individual, de empoderamento psicológico ou social – sem uma orientação sobre os direitos dessa criança vitimizada e da possibilidade de proteção ou recurso em face à decisão judicial. As questões jurídicas não são consideradas muito relevantes ao atendimento e o contato com a equipe técnica do judiciário poderia suprir muitas demandas.

No CRAVI, por outro lado, embora tenha uma área jurídica, o desamparo também é realidade. Conforme entrevistas, a parceria entre a DPESP e a SJDC não favorece a troca entre técnicos em razão da pouca permanência dos defensores públicos no CRAVI e da falta de integração pela ausência nas reuniões de equipe. Essa integração prejudicada foi avaliada pelos entrevistados como uma perda da qualidade do atendimento jurídico em relação ao modelo anterior em que os atendimentos jurídicos eram realizados por advogados, que faziam parte da equipe e participavam de todas as atividades da instituição.

A noção de direitos humanos é fraca no discurso dos técnicos do CNRVV e a percepção se confunde com o Estatuto da Criança e do Adolescente. A equipe adere ao discurso dos direitos humanos, mas não demonstra ter compreensão sobre a concepção contemporânea dos direitos humanos – como se os casos atendidos não tivessem repercussão em outras esferas além dos direitos das crianças e dos adolescentes previstos no Estatuto. Já no CRAVI, uma instituição pública, o discurso dos direitos humanos é presente e conhecido pela equipe, especialmente no tocante ao acesso à justiça. Para os entrevistados, explicitar os direitos é importante, mas depende do contexto e da condição da vítima, se ela consegue ou não escutar e se faz ou não sentido para ela naquele contexto. Não

deve ser um procedimento independentemente da situação da vítima e do caso.

A construção das parcerias parece ser outro tema complicado na prática dos centros. Se o tema de trabalho exige uma articulação da rede de serviços para encaminhamentos pertinentes e necessários, a rede se mostra insuficiente, inadequada e até inexistente. A rede está em constante modificação (inclusive em razão de falta de financiamento para os projetos e fechamento de serviços), o que exige dos técnicos dos centros contatos e atualização permanente. O trabalho em rede impõe que cada instituição se admita incompleta para uma troca efetiva e mútua. No entanto, a relação de parceria exige uma construção e definição de atribuições claras, respeitando-se os objetivos das instituições relacionadas.

Os casos exemplares mencionados pela equipe do CNRVV indicam casos de sucesso, em que o resultado do atendimento é observado, ou em que houve a intervenção da rede de serviços. Por outro lado, a equipe do CRAVI teve grande dificuldade em relatar casos exemplares – metade dos entrevistados não conseguiu comentar sobre um caso considerado emblemático – e os casos descritos pelos entrevistados demonstram resultados observados nos atendimentos, mas sem o caráter da necessidade de intervenção da rede como verificado nos casos do CNRVV. Mesmo uma instituição ligada ao estado, como o CRAVI, sofre com a descontinuidade do serviço e talvez por esse motivo há a sensação de que os casos “se perdem” na instituição e a dificuldade em relatar um êxito.

Parece que ao não se conseguir descrever um caso emblemático, permanece a idéia da dificuldade e talvez um desafio presente nos centros seja manter aquele entusiasmo, a motivação mencionada por E7¹⁸, porque fica uma impressão de que, por mais difícil que seja lidar com o tema da vítima de violência e suas implicações, mais complicado ainda é ter que trabalhar contando com tantos outros problemas relacionados à condição de trabalho interna (no centro) e externamente junto à rede de serviços, à insuficiência de recursos e instituições públicas, além da precariedade da legislação e instrumentos de proteção

¹⁸ “[...] eu acho que o maior desafio é esse, fazer com que o trabalho seja sempre motivador, porque eu acho muito desagradável trabalhar com essa área e você ser um muro de lamentações, então as pessoas tem que estar sempre trabalhando numa postura mais otimista diante das coisas, acho que o maior desafio é esse, é poder manter uma posição de entusiasmo com a vida, com as coisas, independente de trabalhar com isso, senão você fica uma vítima também, não é verdade?!” (E7).

e assistência às vítimas. Ainda assim, os técnicos continuam enfrentando essas adversidades e prestando o atendimento às vítimas de violência.

O direito no atendimento às vítimas de violência: um lugar a ser construído

De acordo com o discurso dos técnicos do CRAVI, o principal entrave para o atendimento jurídico parece ser o formato da parceria entre SJDC e Defensoria Pública – o que dificultaria a interação dos técnicos. A crítica ao modelo atual leva em consideração o atendimento jurídico anterior, o qual dialogava com mais facilidade com os demais técnicos e era realizado por advogados que participavam de todas atividades da instituição. No entanto, outras questões relevantes se impõem nesse cenário: como é vista e tratada a vítima nas políticas de atendimento? Qual a relevância dessa política para o poder público e para a sociedade em geral? Qual a contribuição do direito no atendimento interdisciplinar a vítimas de violência? Qual lugar tem ocupado o direito no CRAVI e no CNRVV?

Entretanto, analisando-se a experiência do atendimento prestado nos dois centros e o encaminhamento das questões jurídicas decorrentes, verificamos que o papel do jurídico nesses centros não apresenta contornos muito definidos. No caso do CNRVV esse atendimento jurídico nem sempre é considerado relevante ou necessário aos casos atendidos. No CRAVI, uma experiência interessante de construção interdisciplinar aliando a perspectiva jurídica foi interrompida para ser reconstruída com outros atores: os defensores públicos.

Nesse cenário, parece relevante refletirmos não apenas sobre como a instituição considera a contribuição dos encaminhamentos jurídicos no atendimento às vítimas de violência, mas como o poder público se posiciona frente a essa questão. Embora o Programa Sentinela tenha uma previsão de apoio psicossocial e jurídico às crianças e adolescentes em situação de abuso ou exploração sexual e às famílias, há uma indicação de que esse apoio jurídico seja realizado com a articulação da rede, especialmente os Centros de Defesa da Criança e do Adolescente e a Defensoria Pública. Em São Paulo, por exemplo, o convênio da SMADS com

CNRVV não prevê o atendimento jurídico que deve ser realizado em parceria e articulação da rede.

Em relação ao CRAVI, embora vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, o atendimento jurídico nem sempre é compreendido como forma de proteção da vítima, e o direito às vezes é visto por um viés burocrático¹⁹ ou de forma pontual a ser resolvida isoladamente, num plantão do defensor público. Mas dificilmente como forma de acesso à Justiça e exercício de direitos, e mais raramente de forma integrada a outras áreas.

Pouco ainda se sabe sobre as possibilidades de intervenção conjunta do atendimento jurídico, psicológico e social a vítimas de violência. O atendimento jurídico pode dar maior visibilidade a algumas questões do atendimento às vítimas de violência, como a vitimização secundária, o exercício de direitos, acesso à justiça, dentre outras.

Não apenas o atendimento jurídico interdisciplinar parece ser pouco conhecido. A vítima praticamente não existe para o Estado e às vezes é invisível para os próprios operadores do direito. O sistema de justiça revitimiza constantemente, como observado nas entrevistas realizadas: delegados de polícia, promotores de justiça e juízes de direito ignoram as vítimas, exceto quando representam alguma prova a ser incluída no inquérito policial ou no processo judicial, ou quando a identidade da vítima representa algum critério de fixação da pena do autor do crime.

A invisibilidade da vítima pode ser verificada também em relação aos debates sobre a violência, pautados em geral por maior repressão e rigor punitivo em aparente oposição a prevenção e consolidação de políticas públicas de segurança. As medidas legislativas em vigor pouco se debruçam sobre a vitimização e os projetos de lei em tramitação no Congresso Nacional raramente se dedicam ao atendimento às vítimas na perspectiva interdisciplinar e de direitos humanos.

Por outro lado, a noção de vítima é disseminada e todos podem se sentir ou se tornar vítimas²⁰, ligando-se à idéia de sofrimento, geralmente associada a reações emocionais diante

¹⁹ O assessor jurídico do CRAVI não presta atendimento às vítimas, apenas excepcionalmente em caso de emergência e ausência de defensor público; mas tem responsabilidades administrativas, como elaboração de um regimento interno do centro, análise de contratos e parcerias do CRAVI, dentre outras atividades.

²⁰ Não entraremos na discussão sobre vítima virtual e a disseminação do medo. Também não serão analisados a questão da desigualdade social e o “medo da classe média” diante da violência iminente, e nem a “banalização” da violência cotidianamente perpetrada nas periferias urbanas.

da violência iminente. Essa polarização da noção de vítima – ora invisibilizada, ora excessivamente disseminada (qualquer um pode ser vítima de violência) – não favorece a delimitação do lugar da vítima como um sujeito de direito e da consolidação de uma política de atenção e apoio às vítimas.

A vítima de violência sofreu uma violação de direito, embora nem todas violações de direito impliquem na existência de uma vítima. A pessoa está numa situação de vítima, não se trata de uma posição estática e cristalizada, pois a dinâmica da violência pode implicar em mudanças de papéis de agressão e vitimização. A vítima pode ter sido direta ou indiretamente atingida pela violência; não importa se a pessoa vitimada praticou algum ilícito anterior à violência sofrida ou se é “inocente”. A pessoa vítima deve ter sua dignidade humana respeitada e qualquer intervenção (não apenas no atendimento, mas também no percurso do sistema de justiça, durante os cuidados médicos, etc) deve levar em consideração sua identidade e história de vida, evitando-se danos ou lesões desnecessárias.

O atendimento às vítimas de violência deve considerar toda a complexidade envolvida em cada caso. O atendimento jurídico ainda precisa ser desvendado e construído de forma integrada às demais áreas do atendimento. O isolamento da área jurídica não se mostra uma opção razoável para o enfrentamento de situações de violência e vitimização.

O advogado numa equipe multiprofissional pode “impermeabilizar” o atendimento jurídico estritamente ou tentar se integrar com outros técnicos da demais áreas – para isso ele precisa aprender outro idioma, a linguagem da(s) outra(s) área(s) de atendimento²¹. Da mesma forma, os outros técnicos são constantemente convidados a repensar a prática e construir a interdisciplinaridade com a área jurídica²².

²¹ “[...] tinham duas opções, ou você impermeabilizava e fazia um atendimento estritamente jurídico o que levava a dificuldade de, de repente, ter uma situação de atendimento bastante difícil, ou então procurava descobrir novas linguagens de disciplinas ali, tinha que aprender um novo idioma, um novo jeito de falar também, uma nova compreensão, então tem que desenvolver uma certa abertura, você começa a cobrar essa abertura também. [...] se eu não fizesse isso eu enlouquecia porque ia ficar totalmente isolado.” (AJ4).

²² “Os técnicos tinham dificuldade de compreender, como a gente tem até hoje, de compreender o universo jurídico que faz parte do ECA, do campo de proteção, então essas questões de boletim de ocorrência, de representação processual, de como as crianças continuam vindo no atendimento e os agressores continuam convivendo com a criança, isso frustrava um pouco os técnicos, não que isso tenha mudado. [...] era um espaço de escuta onde interdisciplinarmente ou às vezes multidisciplinarmente eram discutidos os casos e tínhamos a possibilidade de experimentar como o direito navegaria, ou como o direito conseguiria construir um viés nessa interdisciplinaridade [...] tinha uma dificuldade de compreender inclusive qual era o nosso lado de proteção, que em alguns momentos em que a gente discutia um tema delicado [...] que

O direito no atendimento às vítimas de violência não pode ser apenas procedimental; é necessário conjugar o processo com a perspectiva humana, da dignidade humana. A condição de vítima, quando considerada e tratada pelo sistema de justiça como instrumento de prova, pode significar suportar mais uma violência, além da violência sofrida. O advogado ou defensor que faça o atendimento às vítimas de violência deve estar atento aos riscos de vitimização secundária, pois o processo judicial deveria ser também um espaço de proteção (ainda que nossa legislação seja deficitária nesse aspecto) – proteção para a vítima e também para o agressor.

O atendimento às vítimas de violência deve ser pautado nos direitos humanos e nesse sentido, mediar as relações com base no respeito e promoção da dignidade humana – analisando-se o contexto, as pessoas envolvidas, a dinâmica da violência, as histórias de vida, a multiplicidade e complexidades dos conflitos com as diversas partes envolvidas. Nesse sentido, uma punição mais severa do agressor não soluciona a questão. Numa perspectiva de direitos humanos, o atendimento às vítimas deve respeitar igualmente os direitos dos acusados e réus. Os direitos das vítimas não se resumem à esfera penal; há que se ampliar esse debate e articular a defesa dos direitos de natureza civil, previdenciária, além do acesso à justiça e a plena reparação integral – pouco conhecida e que inclui a restituição, compensação, reabilitação, satisfação e garantia de não-repetição.

Nos centros estudados, o aspecto jurídico abrange basicamente a orientação jurídica e acompanhamento processual criminal – é raro o encaminhamento para indenização civil. A construção do campo de atuação do advogado ou defensor no atendimento a vítimas de violência deve levar em consideração a potencialidade da atuação no marco dos direitos humanos, com base no acesso à justiça e no direito de reparação completa e efetiva. O efetivo acesso à justiça não é exercido exclusivamente pelos profissionais da área jurídica; é preciso a interação com outras áreas inclusive para uma intervenção jurídica mais adequada e protetiva. Uma perspectiva estritamente procedimental do direito não se mostra adequada, é preciso explorar uma abordagem dos direitos humanos. Procedimentos judiciais que se referem

elas avaliavam esse corte como uma perspectiva violenta e a gente entendia que do que existe no processo de adoção isso era uma garantia legal, o juiz poderia fazer isso, então em alguns momentos a gente era confundido do lugar que a gente estava de proteção, como acusador às vezes, então era meio difícil, mas muito interessante.” (AJ3).

a situações de violência não têm as mesmas características de outros procedimentos; exigem dos operadores do direito conhecimentos diversos, além da técnica jurídico-processual. Como comentado pelos profissionais da área jurídica, as outras áreas de conhecimento podem contribuir para uma intervenção jurídica mais pertinente. E às vezes o atendimento jurídico pode proporcionar outros campos de atuação para a psicologia e serviço social – nos casos de violência fatal, por exemplo, às vezes a leitura dos autos de inquérito policial arquivado num atendimento jurídico possibilita um resgate da história da vítima direta e um campo de intervenção psicológica ou social que dificilmente seria viável sem essa intervenção jurídica, ainda que o campo de atuação estritamente jurídica seja aparentemente mínimo (já que a investigação pode estar concluída e os autos do inquérito policial arquivados). Por outro lado, após essa abertura e atendimento psicológico e/ou social, o trabalho jurídico pode ser de fato viabilizado na medida em que passa a fazer sentido para a vítima de forma protetiva.

Essa construção interdisciplinar não é simples. O discurso psicossocial tem algumas técnicas semelhantes às quais o discurso jurídico não tem tanta familiaridade e pode ficar isolado. A abertura das disciplinas para um diálogo interdisciplinar exige também que cada área tenha seu campo de atuação delimitado para que, por exemplo, o atendimento jurídico não se descaracterize e assuma um foco mais psicológico ou mais social e perca a concretude do fato jurídico, que pode ser minimamente mensurado (por exemplo, condenação, denúncia, processo etc).

Entretanto, esse lugar do direito no atendimento às vítimas de violência está em construção e depende de cada caso em questão. Para um dos entrevistados, é como montar um quebra-cabeças nunca visto. O papel do advogado ou defensor é também de observador dos procedimentos e das garantias, ao mesmo tempo em que é um “pára-raios” ou uma “ponte” para a vítima, os técnicos e o sistema de justiça.

A legislação não é adequada para proteção e reparação das vítimas. As políticas de atendimento às vítimas não viabilizam de fato um debate sobre a vítima e sobre as dinâmicas de violência. Há um investimento público no atendimento às vítimas de violência, mas sem uma possibilidade instituída e garantida de efetiva promoção dos direitos das vítimas e de discussão política sobre a violência e a vitimização.

A falta de autonomia e de estrutura adequada não impede o atendimento às vítimas, mas não favorece uma politização das diversas questões que envolvem esse trabalho, como a violência fatal, o abuso e exploração sexual, dinâmicas violentas no âmbito doméstico, a falta de proteção da vítima no sistema de justiça, possibilidades de reparação, dentre tantas outras questões relacionadas.

O atendimento às vítimas de violência que não se propõe a modificar esse cenário para garantir maior proteção e reparação das vítimas, com respeito aos direitos humanos, pode perpetuar uma vitimização e sutilmente educar e controlar essas vítimas para que não exerçam e nem exijam seus direitos. O serviço é oferecido, mas não se proporcionam as condições adequadas para tanto. A instabilidade do financiamento, a fragilidade da instituição, a inadequação das medidas legislativas, a precariedade da política pública, a insensibilidade do sistema de justiça com a vítima. Mesmo com tantas dificuldades, os técnicos ainda abrem a porta e conseguem fazer um atendimento a essas vítimas.

O lugar do direito a ser desvendado no atendimento a vítimas de violência pode trilhar isoladamente ou buscar a interlocução com outras áreas; pode privilegiar o direito como instrumento de direção e promoção social ou como técnica de controle e regulação. Mas não se deve ignorar as potencialidades da atuação baseada nos direitos humanos, a necessária articulação entre a teoria e a prática, e as possibilidades de contribuição efetiva do direito na consolidação de uma política de atendimento às vítimas de violência que promova efetiva proteção e reparação às vítimas de violência.

KAMIMURA, A.; SCHILLING, F. Human rights and victims of violence: experience and dilemmas of support for victims. *Perspectivas*, São Paulo, v.36, p.41-71, jul./dez. 2009.

■ **ABSTRACT:** *This article was written out of the results of a research that studied some challenges of the interdisciplinary support for violence victims and the enforcement of human rights. The debate about the violence rarely approaches the question of the victim and the politics of support for the violence victims. The services that provide support for victims generally work with multidisciplinary team and the lawyers do not have background that stimulate the dialogue and the exchanges with other professionals. For this reason, we carried interviews with professionals of legal,*

psychological and social area of the Centro de Referência às Vítimas de Violência (CNRVV) and of the Centro de Referência e Apoio à Vítima (CRAVI). From the speech of these teams, we discuss how these centers integrate different areas in the practical of support for violence victims; how the law has contributed in the support for the victims and if the service provided has human rights approach. The invisibility of the violence victim is verified with the lack of legislative measures to promote the victims' rights, the (re) traumatization of victims who face the judicial process and the lack of a support policy for violence victims. The consolidation of this policy must incorporate human rights approach.

■ **KEYWORDS:** *Human Rights. Violence. Victim. Interdisciplinary support.*

Referências

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Resolução 40/34, adotada pela Assembléia Geral do Alto Comissariado das Nações Unidas para os direitos humanos, em 29 de novembro de 1985. Declaração dos princípios fundamentais de justiça relativos às vítimas da criminalidade e de abuso de poder.* [S.l.]: ONU, 1985. Disponível em: <http://pfdc.pgr.mpf.gov.br/legislacao-pfdc/declaracoes-1/ai_vitimas_criminalidade.pdf>. Acesso em 24 nov. 2008.

RANCIÈRE, J. O princípio de insegurança. *Folha de São Paulo*, São Paulo, 21 set. 2003. Mais!, p.3.

UNITED NATIONS [ONU]. *Resolution 60/147 adopted by the General Assembly [on the report of the Third Committee (A/60/509/Add.1)] on 16 December 2005. Basic Principles and Guidelines on the Right to a Remedy and Reparation for Victims of Gross Violations of International Human Rights Law and Serious Violations of International Humanitarian Law.* [A/RES/60/147]. [S.l.]: ONU, 2006.

Bibliografia consultada

FARIA, J. E. (Org.). *Direitos humanos, direitos sociais e justiça.* São Paulo: Malheiros, 1998.

KAMIMURA, A. *A efetivação dos direitos humanos: o desafio do direito no atendimento interdisciplinar a vítimas de violência*. 2009. 191f. Dissertação (Mestrado em Direito Humanos) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

OLIVEIRA, A. S. S. de. *A vítima e o direito penal: uma abordagem do movimento vitimológico e de seu impacto no direito penal*. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 1999.

VEGA GONZÁLEZ, P. O papel das vítimas nos procedimentos perante o Tribunal Penal Internacional: seus direitos e as primeiras decisões do Tribunal. *Sur: Revista Internacional de Direitos Humanos*, São Paulo, v.3, n.5, p.18-41, 2006.

SCHILLING, F.; OLIVEIRA, I de M. C. e; PAVES, G. A. (Org.) *Reflexões sobre justiça e violência: o atendimento a familiares de vítimas de crimes fatais*. São Paulo: EDUC, 2002.

