

A invisibilidade das necessidades das vítimas no Sistema de Justiça da Infância e Juventude: achados preliminares do Observatório de Vitimização e Direitos Humanos

Beatriz Gershenson Aginsky*

Clarissa Baldini

Simonia Gonçalves

Silvia da Silva Tejadas

Angélica Kullmann, Kizzy Vecchi, Talléya Samara Battisti e Thyelle Fonseca

Introdução

O presente artigo apresenta resultados parciais da pesquisa em desenvolvimento através do Núcleo de Pesquisas e Estudos em Ética e Direitos Humanos (NUPEDH), da Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do RS (PUCRS), em parceria com o *Projeto Justiça para o Século 21*, que conta com o apoio da Secretaria Especial em Direitos Humanos (SEDH). A pesquisa busca identificar as necessidades de segurança e garantia de direitos das vítimas de violência que chegam ao sistema de justiça da infância e juventude e o modo que vêm sendo consideradas pelas diversas instâncias desse e pela rede de apoio e de serviços. Propõe-se, ainda, a contribuir para a efetivação de um espaço de escuta e expressão das necessidades das vítimas; fortalecer o protagonismo delas em movimentos sociais com perspectiva não vingativa; articular suas demandas de direitos à rede de apoio e serviços; ampliar o seu acesso à Justiça; avaliar o impacto do acesso à informação e à Justiça nos significados da experiência social de vitimização e nos níveis de confiança das vítimas em relação ao sistema; e subsidiar o desenvolvimento de metodologias inovadoras na abordagem das necessidades e relações das vítimas com os órgãos de Justiça e Segurança da Infância e Juventude.

* *Beatriz Gershenson Aginsky* – Professora e coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUCRS. Doutora em Serviço Social pela PUCRS. Coordenadora do Núcleo de Pesquisas e Estudos em Ética e Direitos Humanos (NUPEDH) da Faculdade de Serviço Social (FSS) da PUCRS. *Clarissa Baldini* – Assistente Social vinculada ao NUPEDH (FSS-PUCRS) e responsável técnica pelo Observatório de Vitimização e Direitos Humanos junto ao CIACA. *Simonia Gonçalves* – Assistente Social e mestranda do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUCRS, vinculada ao NUPEDH (FSS-PUCRS). *Silvia da Silva Tejadas* – Assistente Social e doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUCRS, vinculada ao NUPEDH (FSS-PUCRS). *Angélica Kullmann, Kizzy Vecchi, Talléya Samara Battisti e Thyelle Fonseca* – Graduandas da Faculdade de Serviço Social da PUCRS. Bolsistas de Iniciação Científica vinculadas ao NUPEDH (FSS-PUCRS).

O estudo tem natureza qualitativa, tendo sido utilizadas técnicas, como: observação participante, entrevistas com as vítimas, operadores do sistema, informantes-chave da rede e dos movimentos sociais.

A experiência social das vítimas no Sistema de Justiça e Segurança da Infância e Juventude

Os achados preliminares da pesquisa confirmam as tendências internacionais referentes à prática das instâncias de aplicação da lei na consideração às necessidades das vítimas de crimes: energias, investimentos e atenção são concentrados nos adolescentes infratores, enquanto as vítimas são invisibilizadas. A consideração das necessidades das vítimas no cotidiano da “porta de entrada do ato infracional” – instância policial vinculada ao Departamento Estadual da Criança e do Adolescente (DECA), que compõe o Centro Integrado de Atendimento da Criança e do Adolescente (CIACA) – revela-se muito limitada, quando não, inexistente. O principal foco de atenção concentra-se na detenção e encaminhamento dos ofensores.

Os próprios agentes envolvidos na prestação dos serviços de justiça reconhecem sua orientação com foco nos ofensores em detrimento das vítimas: “a preocupação nossa é mais com este adolescente do que propriamente com a vítima, [...] até para que essa sensação de impunidade seja quebrada” (ED).

O lugar da vítima, nos processos do ato infracional, cinge-se, assim, em apresentar a queixa e contribuir para formação do processo, como ilustra o seguinte depoimento: “a vítima na verdade ela figura apenas como um elemento de prova dentro do processo, e não como alguém pessoalmente envolvida naquela situação” (EE).

Esse lugar utilitário é também fonte de revitimização, visto ser impessoal e burocrático, repercutindo, muitas vezes, em sofrimento para as vítimas. Tal processo é revelado em circunstâncias em que as vítimas banalizam a violência relativa ao ato infracional sofrido, passando a identificar a experiência da violência no contato necessário e indesejável com o sistema de justiça, conforme revelado em passagem do diário de campo: “a vítima [...] relata que já foi assaltada diversas vezes, mas dessa vez foi com arma de fogo. Mas o que realmente a incomodava era ter que estar no DECA” (D16TH).

Nesse contexto, as garantias à proteção e à privacidade da vítima não se constituem na ênfase dos serviços prestados, o que gera desconforto para as vítimas, que passam a viver o lugar estreito de ser peça chave de um processo penal. Esse lugar repercute em contradições que perpassam o cotidiano das relações entre vítimas e a porta de entrada do sistema. Ao resistirem a esse lugar, recusando-o, as vítimas se apresentam, não raras vezes, manifestando atitudes agressivas e intolerantes em relação aos seus operadores. Tais manifestações, no entanto, não são reconhecidas como necessidades de proteção e inclusão das vítimas nas rotinas do sistema, mas sim como pouca disponibilidade de cooperação no preenchimento das “funções” que lhes seriam naturais, o que é ilustrado na seguinte fala: “elas deveriam colaborar mais com a justiça, dar mais informações, mas geralmente são pessoas que estão irritadas e querem ir embora” (ED).

Evidencia-se, também, uma autolocalização instrumental pelas próprias vítimas na relação com o sistema em tela, mantendo com ele pontos de contato/interação sustentados por uma razão utilitária, instrumental, focada na recuperação de um bem material, sem que a recuperação de laços de confiança social, rompidos pelo crime, também venha a ser reconhecida como direito exigível. Esse aspecto fica patente nesta fala: “A principal delas quando é um crime contra o patrimônio é recuperar o que foi perdido e quase que ao mesmo tempo uma pressa extraordinária em que logo o procedimento acabe, ela volte para casa” (ED).

Rotinas dos serviços prestados e proteção das vítimas dos atos infracionais: alguns nós críticos

Acolhimento/escuta: necessidades prementes

Ninguém deseja ser vítima de um crime. A experiência de passar por essa situação enseja sentimentos de vergonha, raiva, ressentimento e/ou desconfiança por aqueles que a vivem. Vítimas de crimes enfrentam situações limites e, ao chegarem ao sistema de justiça e segurança, demandam acolhimento, atenção, escuta respeitosa e cuidado. Consoante a Declaração da ONU sobre os princípios fundamentais de justiça relativos à vítima de criminalidade e ao abuso de poder, essas têm direito a serem tratadas com compaixão e respeito por sua dignidade (art. 4º).

As necessidades de falar e ser escutado são a tônica dos depoimentos a seguir: “pediu-me um copo de água porque estava muito nervosa” (R12TH); “com desconforto, começa a falar sem parar mesmo sem ter sido questionada” (D3KI). É importante destacar necessidades peculiares de escuta de vítimas de atos infracionais praticados por adolescentes e que são também adolescentes, visto que têm um duplo prejuízo quanto à atenção às suas necessidades de fala/escuta. Além da falta da disponibilidade das rotinas do sistema nessa direção, também experimentam a substituição de sua fala por adultos que as acompanham.

Nesse mesmo contexto, foi possível, no período da observação, identificar esforços intencionais de acolhimento e de atitudes de compaixão para com a vítima por parte dos operadores do sistema. Quanto mais presente o acolhimento, maior a satisfação com o atendimento e a confiança das vítimas no sistema, como registrado: “[...] a vítima estava satisfeita e agradeceu por poder participar [...] acredita que a investigação pode encontrar o infrator” (D9T). Embora tais esforços, o acolhimento ainda é deficitário, visto a falta de cuidados com o conforto mínimo e com a atenção demandada pela delicada situação das vítimas: “durante a oitiva vítimas e infratores ficam em pé junto ao balcão de atendimento” (R4A); “mulher a todo instante fala, demonstrando estar desesperada e pede socorro, mas é tratada com frieza e até certa indiferença” (D2KI).

Certamente não se pode apagar o crime ocorrido da experiência social e pessoal das vítimas, no entanto, é possível que o apoio e o acolhimento adequados façam com que se reduzam os danos conseqüentes do crime. Daí a recomendação da resolução 40/34 da ONU, no sentido de que trabalhadores da polícia, da justiça, da saúde, de serviços sociais e outros devam receber uma formação que os sensibilize para as necessidades das vítimas, bem como instruções que garantam a ajuda pronta e adequada (art. 16).

A proteção da privacidade e da segurança das vítimas e de suas famílias

A Declaração das Nações Unidas, já referida, prevê, em seu artigo 6º, que as vítimas têm direito à proteção de sua privacidade e medidas que garantam sua segurança e a de sua família, preservando-as de intimidação e represálias.

Os cuidados na proteção à privacidade das vítimas são pouco enraizados nas rotinas dos serviços prestados na “porta de entrada” do sistema. Apesar disso, há alguns cuidados

para evitar seu constrangimento na identificação dos seus ofensores, como o uso de uma sala protegida com vidro especial. Tais cuidados não são contínuos nas etapas posteriores no desdobramento processual, como segue: “quando elas são ouvidas perante o juiz, acho que elas se sentem um pouco desprotegidas pelo aparato de justiça [...] existe uma exposição dessas pessoas perante o agressor” (EE).

A garantia do direito à proteção está intimamente ligada ao acesso à informação. Quando tal acesso falha, a violação de direitos tende a instalar-se como regra. É o que observa o informante: “se ela solicitar existe um cuidado [...] normalmente não pedem até porque as pessoas acham que não podem pedir” (EE). A experiência de medo, constrangimento e receio de intimidação foi observação cotidiana em relação às atitudes das vítimas que acorrem ao sistema do ato infracional: “[...] a vítima aguarda no carro, no estacionamento, até a identificação dos infratores para não permanecer com eles no mesmo ambiente” (R2A).

Para além das atitudes de autocuidado das vítimas, foi possível observar alguns cuidados intencionais das equipes de atendimento do DECA, no sentido de serem adotadas medidas que atentem para a proteção da privacidade e segurança das vítimas: “no dia de hoje, a vítima ficou junto do adolescente apenas no momento da chegada, após cada um ficou em ambiente separado” (R15H). Ocorre que tais registros foram menos significativos quantitativamente do que aqueles relativos à exposição das vítimas, conforme: “o ambiente não é reservado à vítima, tendo no dia de hoje a mesma ficado no mesmo ambiente do ofensor” (R10TH); “[...] vítima de estupro e infratores vão e chegam juntos do Departamento Médico Legal” (D5A).

A não proteção da privacidade das vítimas foi observada em suas nefastas conseqüências: a revitimização pela exposição a atitudes de intimidação por parte de seus ofensores, conforme segue: “enquanto as vítimas falavam, a ofensora se ‘intrometia’, por isso foi retirada do ambiente enquanto as vítimas davam seu depoimento” (D5TH).

Temor de represálias: uma realidade objetiva na experiência social das vítimas

As vítimas, que compartilham com seus ofensores o mesmo ambiente social, temem por sua integridade e de sua família no desdobramento do processo que pretende responsabilizar o adolescente infrator.

[...] é mais a questão de vítimas de locais pobres das vilas [...] apesar deles irem para a FASE, [...] rapidamente eles estão na rua de novo [...] isso aí é constrangedor para eles (vítimas) [...] voltam ao convívio principalmente aos bairros pobres [...] então há uma sensação das vítimas de que nada foi feito (EC).

A experiência de ser uma peça instrumental, em um processo que pouca efetividade traz as suas necessidades de proteção e segurança, realimenta uma cadeia de medo e insegurança, conforme segue: “[...] não consegue trabalhar com medo de deixar seus filhos sozinhos em casa” (D9TH). O temor de represália, quando prevalente, traz, como principal decorrência, a falta de participação das vítimas na realização da própria justiça e agiganta o descrédito social no sistema de justiça e segurança em que se assentam justificações de atitudes violentas no âmbito comunitário em resposta às violências.

Igualdade/ prioridade/ agilidade no atendimento

De acordo com a mencionada Declaração das Nações Unidas, o acesso à justiça e ao tratamento eqüitativo das vítimas supõe que a proteção dos direitos das vítimas se aplique a todos,

sem distinção alguma, nomeadamente de raça, cor, sexo, idade, língua, religião, nacionalidade, opiniões políticas ou outras, crenças ou práticas culturais, situação econômica, nascimento ou situação familiar, origem étnica ou social ou capacidade física (art. 3º).

Além disso, a agilidade e a prioridade no atendimento são destacadas em várias passagens da Declaração, especialmente no que se refere ao direito de acesso à rápida reparação e reconhecimento das demandas por compaixão e respeito à dignidade por parte das vítimas.

Quanto à igualdade no atendimento, não foram observados processos discriminatórios por diferenças quanto à raça, cor, sexo, condição física, práticas culturais ou religião. No entanto, foi observada falta de igualdade de procedimentos em razão da situação econômica das vítimas: “[...] as explicações são mais detalhadas e a atenção é diferenciada no atendimento a esta família que estava bem vestida” (D5T).

Desigualdades sociais são observadas como condições objetivas que interferem nas possibilidades de um acesso igualitário das vítimas à proteção a sua dignidade: “[...] uma

mulher entra no DECA e diz que mora no bairro Navegantes. Como a Brigada Militar já havia ido embora, ela não tinha como voltar para casa, pois não tinha dinheiro para a passagem” (D5T).

A questão da agilidade do atendimento é outro aspecto relevante na proteção às vítimas de crimes. O cuidado em reduzir os danos decorrentes do já intenso sofrimento das vítimas, providenciando um atendimento célere, foi observado em várias oportunidades, denotado por ocasião de atitudes cooperativas nas equipes de trabalho em que as tarefas foram divididas – alguns funcionários preocupavam-se com o atendimento dos adolescentes, outros com o das vítimas. Por outro lado, foram feitas observações de atendimentos em que a agilidade não ocorreu: “vítima esperou 40 minutos o atendimento” (R13T); “[...] ‘é demorado mesmo’ – grita um policial com uma pessoa que pergunta se o atendimento é muito demorado” (D9T). Assim, a falta de igualdade, prioridade e agilidade no atendimento das vítimas são “nós críticos” a serem enfrentados, pois emergem como fatores de revitimização presentes nos fluxos e rotinas de atendimento.

Vitimização secundária: violências e sofrimento das famílias dos adolescentes ofensores

Durante o período de observação, uma constante registrada foi o sofrimento das famílias dos adolescentes ofensores, submetidas à dor da incerteza do futuro daqueles jovens, seja pela ação do Estado, seja pela exposição à violência social do adolescente ou, ainda, pela incerteza do próprio futuro diante da experiência da violência intrafamiliar e do entorno: “[...] a menina, ao ver o irmão (ofensor) tem uma expressão de pavor e medo e chega a andar para trás” (D4KI).

Esse processo de vitimização tende a ser invisibilizado pelos procedimentos usuais do sistema, o que parece dar vazão a relações espontâneas entre vítimas diretas e secundárias dos atos infracionais de que os adolescentes tomam parte. Chama a atenção duas grandes tendências na interação das vítimas com as famílias dos ofensores: intimidação e solidariedade. Na vertente da intimidação, registra-se a seguinte passagem: “[...] vítima vai conversar com mãe do adolescente infrator, que também se encontra no local. A mãe do adolescente, que já está aflita, é pressionada pela vítima a internar o garoto, pois ‘ele é louco’” (D4A). Na vertente da solidariedade, destaca-se outra passagem: “[...]”

vítima vai conversar com a mãe do infrator [...] parece querer contribuir na resolução do problema” (D1KI).

As dimensões coletivas e de vitimização secundária, presentes nas situações observadas, tendem a ser abstraídas e desvalorizadas nas formas de operar do sistema. Tal tendência é terreno fértil para a reprodução da violência e enseja a necessidade de sensibilização e eventual formação dos servidores da área quanto à atenção pronta e adequada às vítimas – diretas e secundárias.

Vítimas que também vitimizam seus ofensores

A falta de cuidados com a privacidade dos envolvidos – ofensores e vítimas – é realidade que potencializa novas violências no cotidiano do sistema de atendimento, as quais também ocorrem nas atitudes das vítimas em relação a seus ofensores, como registram as seguintes observações: “[...] a vítima parece amedrontar o adolescente por estar tão próximo [...] e sempre olhando para o menino, que demonstra medo” (D9KI); “[...] as vítimas olhavam o que estava acontecendo com o garoto e riam muito, davam gargalhadas” (D11KI). Essas circunstâncias recomendam, como já mencionado, a revisão de fluxos e cuidados na forma como ofensores e vítimas ficam expostos, reciprocamente, na espera do início e desenrolar do atendimento.

Por outro lado, foram observadas várias situações em que a natureza das violências afetou os padrões de relações continuadas entre os envolvidos, como a circulação dos lugares sociais de vítima e ofensor, evidenciando a necessidade de discernimento por parte dos operadores do sistema na forma como encaminham suas respostas, o que nem sempre foi observado: “‘vai continuar a palhaçada ou vão se resolver?’ – funcionário se dirigindo a adolescentes envolvidos em um conflito familiar” (D3A).

O direito a serviços de apoio: eles existem?

A Declaração da ONU diz que as vítimas devem receber assistência material, médica, psicológica e social de que necessitem, através de organismos governamentais ou não governamentais¹, as quais devem ser informadas dos serviços de apoio existentes, tendo fácil acesso a eles. A observação realizada revelou que os operadores do sistema estão sensibilizados para essas necessidades de apoio das vítimas, como exemplificado: “A vítima deveria ser tratada psicologicamente [...] e deveria ser ressarcida financeiramente pelo abalo e pelo trauma e pelo bem dela retirado” (EB); “a vítima não vai encontrar nem uma priorização para esse atendimento ela vai entrar em uma fila de espera, ela vai entrar nas agendas dos postos de saúde” (EE). No entanto, não detém informações sobre os serviços (se de fato existem), conhecendo apenas aqueles voltados para as crianças vítimas de violências ou para os adolescentes em conflito com a lei.

Um dos entrevistados faz referência a serviços de proteção às vítimas apenas em casos graves, quando são testemunhas e precisam ser protegidas: “existir existe, mas é para casos extraordinariamente graves, não se incluíam nos casos da maioria esmagadora que passam aqui pelo departamento” (ED). Contudo, a falta de informações dos próprios operadores do sistema sobre a rede de serviços repercute na não atenção ao direito à informação das vítimas, dispositivo necessário a sua proteção.

O acesso à informação

A preocupação com o direito à informação das vítimas, no âmbito da Declaração da ONU, tem vários focos, o referido no item anterior e a capacidade do aparelho judiciário e administrativo em responder às necessidades das vítimas, informando-as: “de sua função e das possibilidades de recurso abertas, das datas e marcha dos processos e da decisão das suas causas, especialmente quando se trate de crimes graves e quando tenham pedido essas informações” (art. 6º).

O desconhecimento, por parte das vítimas, sobre as funções dos diversos órgãos do sistema de proteção e defesa de direitos foi quase que uma constante na observação

¹ Arts. 14, 15, 16 e 17 da *Declaração dos princípios básicos de justiça relativos às vítimas de criminalidade e abuso de poder*, adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas, na Resolução 40/34, de 29 de novembro de 1985.

realizada. Informá-las é parte essencial dos procedimentos dos operadores do sistema e repercute diretamente na maior ou menor sensação de segurança por parte da sociedade. Essa necessidade, aliás, é reconhecida por um dos informantes: “acho que as pessoas precisariam ter todo um esclarecimento de como é que funciona o sistema de justiça [...] não existe a não ser os casos de violência sexual, que seria contra criança e o adolescente” (EE).

A falta de informação das vítimas faz com que um conjunto de demandas, que são da esfera da proteção, deságüem no plantão do DECA. Essas demandas tendem a serem experimentadas como sobrecarga pelos operadores, repercutindo na qualidade do atendimento prestado. Foi observada a consciência cidadã de uma vítima, que manifestou o reconhecimento da importância de buscar informar-se para proteção de direitos e resistência à participação em processos de violência como resposta à violência: “[...] quem não sabe de seus direitos, acaba por fazer justiça com as próprias mãos” (D9T).

O acesso a informações sobre os trâmites da situação de interesse das vítimas, nas várias instâncias do sistema de justiça, é assunto polêmico, o que é retratado no depoimento de um dos informantes: “[...] o acesso à informação sobre os trâmites nós temos dificuldades, [...] ele está dentro do segredo de justiça, [...] tem que fazer o pedido ao juizado da infância, [...] as vítimas saem indignadas” (ED). Esse impasse estabelece-se com base na interpretação do art. 144 do ECA, no que se refere ao resguardo do segredo de justiça a tudo que se refira ao adolescente infrator em relação a terceiros pessoas. Em vista disso, a vítima é considerada uma terceira pessoa, como se não fizesse parte da relação jurídica de direito material e como se não tivesse interesse direto no resultado da relação de direito processual.

Por outro lado, observou-se uma incredulidade dos operadores quanto à idéia de que o acesso à informação possa repercutir na ampliação dos níveis de satisfação das vítimas para com os serviços do sistema de justiça e segurança: “[...] se a vítima viesse saber o que de fato acontecia com o infrator, aí sim ficariam tristes ou revoltados [...] como se não acontecesse nada com eles” – fala de um policial civil sobre possíveis conseqüências de oportunizar às vítimas informações sobre o desfecho dos processos (D1A). Como repercussões dessas posições, foram observadas, em termos de veiculação de informações genéricas e abstratas, não necessariamente compatíveis com as necessidades particulares

das vítimas, que: “[...] só os delitos graves ele vai ser segregado e na maioria das infrações leves ele vai prestar serviço à comunidade, estabelecida pelo Ministério Público e Judiciário” (EC).

A observação converge ainda para uma pobreza dos mecanismos de acesso das vítimas à informação sobre questões que dizem respeito não apenas a seu interesse de apoio, mas também para participar ativamente nas formas como a justiça se realiza. Emaranhada em questões de conflitos legais e em falta de fluxos e rotinas para tornar o acesso à informação possível, as vítimas são revitimizadas e reforçadas na posição instrumental.

Restituição/reparação – cuidados possíveis

Uma das recomendações da ONU na preservação dos direitos das vítimas de crimes é a de terem acesso a procedimentos de reparação, oficiais ou oficiosos, que sejam equitativos, de baixo custo e acessíveis (art. 5º), como uma obrigação dos infratores (art. 8º), devendo a indenização financeira ser também responsabilidade do Estado (art. 12). Foram registrados cuidados intencionais na garantia da reparação das vítimas: “[...] para não ampliar a vitimização, se dá uma cópia da ocorrência imediatamente ao fato para que a pessoa possa liberar seguro” (ED). No entanto, o direito de reparação está relacionado à comprovação da propriedade, circunstância nem sempre possível para as vítimas: “[...] há um péssimo hábito digamos de nossa sociedade de desfazer de documentos comprobatórios o quanto antes dos bens [...] prejudica no futuro, prejudica o nosso trabalho [...] depende do comportamento da vítima para que tenham suas necessidades atendidas” (ED). Foi observada a reparação espontânea nas ocasiões em que os adolescentes infratores pediram desculpas às vítimas no aguardo ou durante o atendimento.

Expectativas de vingança, punição e prisão: entre a frustração e a falta de confiança no sistema

Os depoimentos dos entrevistados denotam um conjunto de expectativas depositadas pelas vítimas por punição, vingança e prisão dos infratores: “as pessoas querem que o adolescente vá preso, querem que ele sofra, todo aquele ódio, que de certa forma é compreensivo” (ED). Ou seja, só seria possível o sistema gerar confiança e satisfação se mantivesse os adolescentes presos: “[...] olha, como ele não tem antecedentes, nesse caso ele vai receber uma advertência, é um xingão [...] as pessoas ficam incrédulas realmente nesse caráter socioeducativo” (ED).

As particularidades de funcionamento do sistema, desconhecidas pelas vítimas, repercutem em sentimentos de insegurança associados à falta de confiança nele, sendo emblemático o registro a seguir: “traficante tem razão, a polícia não pode fazer nada, então não sei mais pra onde ir” (D2T). A sensação do “não dá nada”, já que nem sempre o adolescente é preso ou é por período não extenso, é compartilhada pelos operadores do sistema, que reforçam a sensação generalizada de insegurança: “[...] às vezes escapa algum comentário: ‘bah é a terceira vez que esse adolescente está no plantão nessa semana pelo mesmo fato’, isso choca as pessoas que estão aguardando” (ED). A cultura do “não dá nada”, quando introjetada como algo inevitável por sujeitos coletivos, repercute em violências institucionais e sociais que a todos alcança – vítimas, operadores e ofensores.

A falta de confiança no sistema é testemunhada por seus operadores, referindo-se a um sistema que não tem na prisão sua maior sustentação: “não ficam satisfeitas com os resultados, porque o resultado pretendido é o de prender [...] as pessoas não compreendem como é que o sistema funciona e o sistema não da conta da compreensão daquilo que as pessoas querem que ele seja” (EE). Essa indignação é compartilhada também pelos operadores: “o policial, que estava conversando conosco, esbravejou que tinha que pegar esses meninos e matar” – já estava cansado e se irritou quando da entrada de adolescentes acusados de porte ilegal de arma (D5TH).

Na medida em que ganham terreno as expectativas de violências em resposta a violências e que se naturalizam nas relações sociais e institucionais, é relevante observar-se o quanto também as vítimas assumem um protagonismo na materialização da cultura de guerra e na cristalização da barbárie como padrão de convivência social, do que é ilustrativo o registro: “vítima diz que se os policiais não tomarem providências ela vai matar o ‘cara’ que a ameaça” (D6T).

Mecanismos consensuados, não violentos e inclusivos de realização da justiça: alguma luz no fim do túnel?

A Declaração da ONU² referenciada recomenda, como condição para que as vítimas tenham acesso à justiça e tratamento equitativo, a utilização de:

meios extrajudiciários de resolução de disputas, incluindo a mediação, a arbitragem e as práticas de direito costumeiro ou as práticas autóctones de justiça, que devem ser utilizados, quando adequados, para facilitar a conciliação e obter a reparação em favor das vítimas – no que se inclui o acesso à práticas de Justiça Restaurativa (art. 7º).

No âmbito do sistema de justiça, afeto ao ato infracional praticado por adolescentes, estão sendo desenvolvidas iniciativas de práticas de Justiça Restaurativa no campo do *Projeto Justiça para o Século 21* compatíveis com as recomendações da ONU. Essas iniciativas são reconhecidas como desejáveis pelos operadores do sistema:

[...] Sobre a justiça restaurativa é uma iniciativa muito boa [...], por exemplo, uma briga de dois adolescentes numa escola é muito comum, [...] dá uma briga, dá uma coisa dentro da escola leva para o DECA, [...] todo o procedimento da polícia leva pelo menos uma hora para ser feito, [...] olha, nós perdemos um tempão com essas frescuradas [...] no fim sai todo mundo conversando daqui, deveria ser feito na escola e não em uma delegacia, aqui vem o ladrão, o adolescente assaltante, o traficante adolescente, líder de quadrilha adolescente (ED).

Tais iniciativas ainda estão sendo realizadas de modo experimental, pois contam com o baixo nível de institucionalização no sistema. No entanto, há um reconhecimento de sua pertinência e contribuição por aqueles que já tiveram contato, considerando-as eficazes e efetivas: “quando é possível fazer, o resultado é muito bom [...] não dá conta de toda a demanda [...] quando ele acontece, e tem sido muitas às vezes, ele dá um resultado muito bom” (EE). Esse depoimento indica o desafio de ampliação do investimento em política de formação e em alocação de recursos humanos para que seja possível “dar conta da

² Art. 7º da *Declaração dos princípios básicos de justiça relativos às vítimas de criminalidade e abuso de poder*, adotada pela Assembléia Geral das Nações Unidas, na Resolução 40/34, de 29 de novembro de 1985.

demanda”. A divulgação de práticas de Justiça Restaurativa para todos os operadores, mas especialmente para vítimas, comunidade e ofensores é desafio que se impõe na proteção também dos interesses das vítimas, notadamente no que se refere à garantia de seus direitos de acesso à informação.

Considerações finais

Nessa etapa ainda preliminar da pesquisa, antes de certezas, ficam alguns achados que remetem a novos questionamentos: como contribuir para um sistema de justiça e segurança que seja, de fato, inclusivo para todos? Como compatibilizar a prioridade no atendimento ao adolescente em conflito com a lei sem negligenciar as necessidades das vítimas? Que medidas podem ser utilizadas para humanizar e respeitar a dignidade de todos, de modo a contribuir para a ampliação da satisfação com os serviços prestados, com as possibilidades de pacificação social e redução do dano diante de sentimentos generalizados de insegurança social?

Observa-se que a invisibilidade das vítimas contribui para a manutenção de um *status quo* em que a idéia do senso comum do “não dá nada” encontra terreno fértil para enraizamento de uma cultura de guerra, de vingança, de naturalização da violência como antídoto social ao enfrentamento das violências de que adolescentes tomam parte e que atinge a todos – operadores, ofensores, comunidade e vítimas.

Diante desse quadro, espera-se que a socialização das inquietações, aqui apontadas de forma preliminar, seja uma centelha de reflexão na direção de investimentos em iniciativas de formação continuada de recursos humanos, que qualifiquem os serviços que estão sendo prestados e, também, da revisão de fluxos e rotinas de procedimentos que possam reverter a lógica de instrumentalização das vítimas em processos opressivos que, como se observou, reverberam na potencialização de violências e no descrédito dos esforços que estão sendo diariamente tecidos nas formas de realização da justiça.

Referências

- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BATTISTI, Talléya Samara et al. *A inclusão das vítimas no Sistema de Justiça da Infância e Juventude*. Caderno de resumos do XIX Salão de Iniciação Científica da UFRGS, 2007.
- BODGAN, Robert C.; BIKLEN, Sari Knopp. *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto, Portugal: Porto, 1991.
- BRANCHER, Leoberto Narciso; AGUINSKY, Beatriz Gershenson. *A justiça em conexão com a vida: transformando a justiça penal juvenil pela ética da justiça restaurativa*. Juizado da Infância e Juventude, Porto Alegre, v. 3 e 4, p. 31-36, 2005.
- COSTA, Kizzy Vecchio da et al. *Observatório de direitos humanos e vitimização no Sistema de Justiça da Infância e Juventude*. Anais do Salão de Iniciação Científica da PUCRS, Porto Alegre, 2007.
- KAMIMURA, Akemi. *Linguagem e efetivação dos direitos humanos: o desafio do Direito no atendimento interdisciplinar a vítimas de violência*, 2006, mimeo.
- KULLMANN, Angélica. *Relatório de análise institucional*. Apresentado para avaliação da disciplina Laboratório de Formação Profissional V: Análise Institucional. Faculdade de Serviço Social da PUCRS: 25 de junho de 2007.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- MARTINELLI, M. L. O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em Serviço Social: um instigante desafio. In: *Pesquisa qualitativa: um instigante desafio*. São Paulo: Veras, 1999.
- McCOLD, Paul; WACHTEL, Ted. *Em busca de um paradigma: uma teoria de Justiça Restaurativa*. Trabalho apresentado no XIII Congresso Mundial de Criminologia, 15 de agosto de 2003, Rio de Janeiro. Disponível em: <http://iirp.org/library/paradigm_port.html>. Acesso em: 13 mar. 2006.
- ONU. Declaração dos princípios fundamentais de justiça relativos às vítimas da criminalidade e de abuso de poder. Disponível em: <www.dhnet.org.br/direitos/sip/onu/ajus/prev29.htm>. Acesso em: 9 jul. 2006.
- SETÚBAL, Aglair Alencar. Análise de conteúdo, suas implicações nos estudos das comunicações. In: MARTINELLI, Maria Lúcia (Org.). *Pesquisa qualitativa: um instigante desafio*. São Paulo: Veras, 1999.
- TRIVIÑOS, Augusto N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais*. A pesquisa qualitativa em educação: o positivismo, a fenomenologia, o marxismo. São Paulo: Atlas, 1992.