

**Guia Metodológico do Núcleo de Atendimento a
Vítimas de Crimes Violentos**

(Em elaboração)

Belo Horizonte, Março de 2017

1. HISTÓRICO

A partir de 1997, o Ministério da Justiça¹ começou a fomentar a criação de Centros de Apoio a Vítimas de Crime (CEAV) nos Estados, com o objetivo de garantir amparo jurídico, social e psicológico às pessoas que haviam sofrido violência. Naquele período, entendia-se que a atuação deveria ser interdisciplinar de forma a buscar a reestruturação moral, psíquica e social da vítima. Nesse mesmo ano, tal centros foi criado em Santa Catarina (Pró-CEVIC - Programa Catarinense de Atendimento à Vítima de Crime)². Em 1998, o CRAVI (Centro de Referência e Apoio a Vítima) foi criado pelo Governo do Estado de São Paulo³. Em 2000, o Governo Federal firmou convênio com o Estado de Minas Gerais, criando o Núcleo de Atendimento a Vítimas de Crimes Violentos – NAVCV. Na Paraíba, o CEAV começou a funcionar pelo menos desde o ano 2000.⁴ Nos anos seguintes, novos centros foram criados em outros Estados do país.

No dia 19 de dezembro de 2000, o NAVCV foi inaugurado em Belo Horizonte, sendo que o primeiro atendimento foi realizado em 04 de janeiro de 2001, quando uma vítima indireta de homicídio consumado chegou ao Programa por demanda espontânea. Inicialmente, o NAVCV estava sob a responsabilidade da então Secretária Adjunta de Direitos Humanos da Secretaria de Estado de Justiça e Direitos Humanos. Em 2003, o Programa foi assumido pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (SEDESE), onde permaneceu até o início do ano de 2015, quando passou a integrar a Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Participação Social e Cidadania (SEDPAC). Em 30 de dezembro de 2015, após 15 anos de atividades, o NAVCV-MG foi encerrado.

Em Belo Horizonte, a execução do NAVCV sempre ocorreu de forma indireta, isto é, por meio de convênios de cooperação técnico-financeira firmados com entidades da sociedade civil. Entre 2000 e 2009, ele foi executado pela *Associação Nacional de*

¹ Em 1997, foi criada a Secretaria Nacional de Direitos Humanos, subordinada ao Ministério da Justiça e responsável pela execução dos CEAVs. Em 2003, a referida Secretaria adquiriu o *status* de Ministério passando a se chamar Secretaria Especial de Direitos Humanos e manteve a responsabilidade pelos CEAVs. Informação disponível em: <http://www.sdh.gov.br/sobre/acesso-a-informacao/auditorias/relatorios/2008/relatorio-de-gestao-de-2008-consolidado>. Acesso em 14/02/2017.

² Pág. 94: <http://www.scielo.br/pdf/icse/v11n21/v11n21a09.pdf>. Acesso em 14/02/2017.

³ Informação disponível em: <http://www.justica.sp.gov.br/portal/site/SJDC/menuitem.30ea7e6694c1ada8e345f391390f8ca0/?vgnextoid=1f8dcc533f73e310VgnVCM10000093f0c80aRCRD>. Acesso em 14/02/2017.

⁴ Informação disponível em: <http://www.portaltransparencia.gov.br/convenios/DetalhaConvenio.asp?CodConvenio=393619&TipoConsulta=1&UF=pb&CodMunicipio=2051&CodOrgao=20000&Pagina=&Periodo=>. Acesso em 14/02/2017.

Assistência Judiciária SOS Racismo. De março de 2009 a fevereiro de 2010, a execução passou a ser de responsabilidade do *Instituto Elo*. Entre abril de 2010 e maio de 2011, o Programa foi executado pelo *Instituto Albam*. Entre maio de 2011 e dezembro de 2015, a execução ficou a cargo do *Instituto Jurídico para a Efetivação da Cidadania (IJUCI)*.

Em 2006, teve início o processo de interiorização do NAVCV. Para sediar os núcleos, foram escolhidos pólos regionais que apresentavam alto índice de violência e criminalidade. Naquele ano, o programa foi implantado em Ipatinga e Montes Claros e, em 2008, em Governador Valadares e Ribeirão das Neves. Em todos os casos, o Estado de Minas Gerais estabeleceu convênios de cooperação técnico-financeira com os respectivos Municípios para a execução do programa. No entanto, o Núcleo de Ipatinga foi desativado em 2009. O de Governador Valadares permaneceu sob execução da Prefeitura até 2011, sendo que em maio de 2013 ele voltou a funcionar sob execução do IJUCI. Os Núcleos de Ribeirão das Neves e Montes Claros também passaram a ser executados pelo IJUCI em dezembro de 2013 e em julho de 2014, respectivamente.

Nota-se que, nos anos de 2013 e 2014, o NAVCV passou a ser executado apenas pelo IJUCI. Isso se deu por algumas razões, entre as quais: a necessidade identificada pelo governo estadual de se diminuir a quantidade processos necessários tanto à celebração e renovação de convênios (e suas respectivas prestações de contas) com, até então, quatro instituições diferentes; a necessidade de se estabelecer uma gestão uniforme de uma política pública, no que diz respeito, especialmente, a seus aspectos metodológicos, na produção de dados, de gestão administrativo-financeira, de pessoas; o fato de o NAVCV ser um Programa estadual e, portanto, seus Núcleos deveriam funcionar como polos regionais de atendimento, e não de abrangência apenas municipal, como vinha ocorrendo especialmente em Ribeirão das Neves e Governador Valadares. Sendo assim, após a unificação, o NAVCV-MG passou a possuir à gestão única do IJUCI e do Estado, e seus Núcleos passaram a possuir abrangência regional, denominando-se da seguinte forma: Regional Central (Município-sede: Belo Horizonte), Regional Metropolitana ou RMBH (Município-sede: Ribeirão das Neves), Regional do Vale do Rio Doce (Município-sede: Governador Valadares), e Regional Norte (Município-sede: Montes Claros).

Importa ressaltar que, no ano de 2011, o Governo Federal extinguiu o CEAV da SDH e, assim, deixou de conveniar com os Estados e outros entes para executar o Programa e lhes repassar recursos. Consequentemente, CEAVs em vários Estados foram fechados. O NAVCV-MG se manteve até o fim de 2015, tendo sido encerrado,

dentre outras razões, para se adequar à diretriz do Governo Federal de se investir nos Centros de Referência de Direitos Humanos. Até o momento de escrita deste Guia Metodológico, apenas dois Centros de Referência de Direitos Humanos foram implementados em Minas Gerais, um em Belo Horizonte, outro em Juiz de Fora.

2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

O NAVCV e demais CEAVs encontram fundamento em instrumentos jurídicos internacionais, nacionais e estaduais.

Plano internacional

No plano internacional, duas resoluções da Assembléia Geral da ONU, dispõem sobre os deveres do Estado em relação às vítimas de crimes:

a) Declaração dos Princípios Fundamentais de Justiça Relativos às Vítimas da Criminalidade e de Abuso de Poder – Resolução 40/34 adotada pela Assembléia Geral das Nações Unidas em 29 de novembro de 1985.

14. As vítimas devem receber a assistência material, médica, psicológica e social de que necessitem, através de organismos estatais, de voluntariado, comunitários e autóctones.

15. As vítimas devem ser informadas da existência de serviços de saúde, de serviços sociais e de outras formas de assistência que lhes possam ser úteis, e devem ter fácil acesso aos mesmos.

Acrescenta ainda a Declaração como dever do Estado a adoção de medidas de aprimoramento da prestação dos serviços jurisdicionais:

6. A capacidade do aparelho judiciário e administrativo para responder às necessidades das vítimas deve ser melhorada:

a) Informando as vítimas da sua função e das possibilidades de recurso abertas, das datas e da marcha dos processos e da decisão das suas causas, especialmente quando se trate de crimes graves e quando tenham pedido essas informações;

b) Permitindo que as opiniões e as preocupações das vítimas sejam apresentadas e examinadas nas fases adequadas do processo, quando os seus interesses pessoais estejam em causa,

sem prejuízo dos direitos da defesa e no quadro do sistema de justiça penal do país;

c) Prestando às vítimas a assistência adequada ao longo de todo o processo;

d) Tomando medidas para minimizar, tanto quanto possível, as dificuldades encontradas pelas vítimas, proteger a sua vida privada e garantir a sua segurança, bem como a da sua família e a das suas testemunhas, preservando-as de manobras de intimidação e de represálias;

e) Evitando demoras desnecessárias na resolução das causas e na execução das decisões ou sentenças que concedam indenização às vítimas.

b) 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 – Resolução 60/147, adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 16 de dezembro de 2005. Esse documento ajuda a compreender o que entendemos por reparação e de que forma o NAVCV pode contribuir nesse sentido, seja executando diretamente algumas das medidas elencadas, ou estimulando que outras instituições competentes o façam.

18. De acordo com a legislação nacional e com o direito internacional, e tendo em conta as circunstâncias individuais, vítimas de violações graves do direito internacional dos direitos humanos e do direito internacional humanitário devem, conforme apropriado e proporcional à gravidade da infração e conforme as circunstâncias de cada caso, dispor de reparação plena e eficaz, como previsto em princípios 19 a 23, que incluem as seguintes formas: restituição, compensação (indenização), reabilitação, satisfação e garantias de não-repetição.

19. A **restituição** deve, sempre que possível, restaurar a vítima à situação original anterior às violações graves ocorridas. Restituição inclui, conforme o caso: a restauração da liberdade, o gozo dos direitos humanos, da identidade, da vida familiar e da cidadania, o regresso ao local de residência, a restauração do emprego e a devolução de bens.

20. A **compensação (indenização)** deve ser fornecida por qualquer dano economicamente avaliável, como adequada e proporcional à gravidade da infração e às circunstâncias de cada caso, resultantes de graves violações [...], tais como:

(a) física ou mental;

(b) oportunidades perdidas, incluindo emprego, educação e benefícios sociais;

(c) danos materiais e lucros cessantes, incluindo a perda de potencial de ganho;

(d) o dano moral;

(e) os custos necessários para a assistência jurídica ou de especialistas, remédios, serviços médicos e serviços psicológicos e sociais.

21. A **reabilitação** deve incluir cuidados médicos e psicológicos, bem como serviços jurídicos e sociais.

22. A **satisfação** deve incluir, se for caso, qualquer uma ou todas as seguintes características:

(a) medidas eficazes visando a cessação completa das violações;

(b) a verificação dos fatos e divulgação completa e pública da verdade, na medida em que tal divulgação não cause maiores danos ou ameace a segurança e os interesses da vítima, os familiares da vítima, as testemunhas ou pessoas que intervierem para ajudar a vítima ou para evitar a ocorrência de novas violações;

(c) a busca pelo paradeiro dos desaparecidos, pelas identidades das crianças raptadas, e pelos corpos daqueles que foram assassinados, e assistência na recuperação, identificação e enterro dos corpos, de acordo com o desejo expresso ou presumido das vítimas, ou com as práticas culturais das famílias e das comunidades;

(d) uma declaração oficial ou decisão judicial que restaure a dignidade, a reputação e os direitos da vítima e das pessoas intimamente ligadas à vítima;

(e) um pedido de desculpas público, incluindo o reconhecimento dos fatos e a aceitação da responsabilidade;

(f) sanções judiciais e administrativas contra as pessoas responsáveis pelas violações;

(g) comemorações e homenagens às vítimas;

(h) a inclusão, em materiais educacionais e de capacitação de todos os âmbitos, de um relato preciso das violações de Direito Internacional dos Direitos Humanos e de Direito Internacional Humanitário que ocorreram.

23. As **garantias de não-repetição** devem incluir, quando aplicável, qualquer uma ou todas as seguintes medidas, que também contribuirão para a prevenção:

(a) garantir o controle civil efetivo das forças militares e de segurança;

(b) assegurar que todos os processos civis e militares respeitem os padrões internacionais do devido processo legal, da equidade e da imparcialidade;

(c) o reforço da independência do Poder Judiciário;

(d) proteger as pessoas dos, médicos e de saúde profissões jurídicas, a mídia e outras profissões afins, e defensores dos direitos humanos;

(e) fornecer, em caráter prioritário e contínuo, educação em direitos humanos e em direito internacional humanitário a todos os setores da sociedade e a funcionários responsáveis pela aplicação da lei, bem como das forças militares e de segurança;

(f) promover a observância de códigos de conduta e de ética, em especial as normas internacionais, a funcionários públicos, incluindo funcionários responsáveis pela aplicação da lei, ou vinculados a instituições correcionais, midiáticas, médicas, psicológicas, de serviço social e a militares, bem como a empresas privadas;

(g) promover mecanismos de prevenção e monitoramento de conflitos sociais e sua resolução;

(h) revisão e reforma das leis que contribuam para ou permitam violações graves do Direito Internacional dos Direitos Humanos e do Direito Internacional Humanitário.

Plano nacional

a) A Constituição da República de 1988, em seu art. 245, obriga o Estado a garantir atenção especial às pessoas vítimas de crimes e seus herdeiros e dependentes, declarando expressamente:

Art. 245. A lei disporá sobre as hipóteses e condições em que o Poder Público dará assistência aos herdeiros e dependentes carentes de pessoas vitimadas por crime doloso, sem prejuízo da responsabilidade civil do autor do ilícito.

b) O Plano Nacional de Direitos Humanos II (PNDH II), aprovado pelo Decreto nº 4.229 de 13 de maio de 2002, previu a criação de centros que disponibilizem assistência social, jurídica e psicológica a vítimas de crime, além de medidas correlatas:

33. Apoiar a criação e o funcionamento de centros de apoio a vítimas de crime nas áreas com maiores índices de violência, com vistas a disponibilizar assistência social, jurídica e psicológica às vítimas de violência e a seus familiares e dependentes.

34. Apoiar a realização de estudos e pesquisas de vitimização, com referência específica a indicadores de gênero e raça, visando a subsidiar a formulação, implementação e avaliação de programas de proteção dos direitos humanos.

[...]

135. Viabilizar programas e serviços de atendimento e de proteção para crianças e adolescentes vítimas de violência, assim como de assistência e orientação para seus familiares.

c) O Plano Nacional de Direitos Humanos III (PNDH III) aprovado pelo decreto nº 7.037 de 21 de dezembro de 2009, manteve a preocupação com os direitos das vítimas de crime, estabelecendo como diretriz:

Diretriz 15: Garantia dos direitos das vítimas de crimes e de proteção das pessoas ameaçadas

[...]

Objetivo Estratégico II:

Consolidação da política de assistência a vítimas e a testemunhas ameaçadas.

Ações Programáticas:

[...]

c) Fomentar a criação de centros de atendimento a vítimas de crimes e a seus familiares, com estrutura adequada e capaz de garantir o acompanhamento psicossocial e jurídico dos usuários, com especial atenção a grupos sociais mais vulneráveis, assegurando o exercício de seus direitos.

Plano estadual

O Estado de Minas Gerais, em janeiro de 1999, também editou legislação, voltada à garantia de atendimento às vítimas de crimes violentos. A Lei nº 13.188 de 20 de janeiro de 1999, modificada pela Lei nº 16.835 de 25 de julho de 2007, prevê:

Art. 1º - O Estado oferecerá proteção, auxílio e assistência às vítimas de violência, por meio dos órgãos ou das instituições competentes, nos termos desta Lei.

[...]

Art. 3º - A proteção, o auxílio e a assistência previstos no art. 1º desta Lei consistem em:

[...]

II – acompanhar as diligências policiais ou judiciais, especialmente quando se tratar de crime violento;

[...]

VIII - oferecer assistência social e psicológica à vítima de violência.

(Inciso acrescentado pelo art. 1º da Lei nº 16.835, de 25/7/2007)

3. OBJETIVOS

O NAVCV-MG possui como **objetivo geral** colaborar para a reparação dos direitos humanos violados pela ocorrência de crimes violentos. O Programa apresenta-se como um dos diversos órgãos e instituições públicas (como, entre outras, as que compõem o Sistema de Justiça, as políticas de saúde, educacionais e sócio-assistenciais) que trabalham no sentido de reparar direitos violados, não sendo a reparação um

objetivo exclusivo do NAVCV-MG. Por isso, dizemos que o Programa **colabora** para a reparação, e não se encarrega por si só de reparar as violências cometidas.

Como **objetivo específico**, o NAVCV-MG se propõe a possibilitar a ressignificação da violência a pessoas afetadas direta e/ou indiretamente por crimes violentos e suas repercussões. Entendemos que a pessoa que chega até o NAVCV-MG traz repercussões de alguma situação de violência ocorrida em sua vida e pode também trazer o desejo de lidar com tais repercussões. Cabe à equipe criar possibilidades para que a experiência de violência vivida pela pessoa atendida seja trabalhada com o intuito de se atribuir um outro sentido a essa experiência, isto é, que ela seja ressignificada. Esse processo de ressignificação é entendido pelo NAVCV-MG como um processo de reparação, que compõe um sentido de justiça para a pessoa atendida.

Considerando esse objetivo específico, elegemos três meios para alcançá-lo, sendo que cada um deles é composto por uma série de diversas atividades: **(a) atendimentos psicossociais; (b) articulações de redes; e (c) articulações para a ampliação das possibilidades de acesso à justiça**. A seguir, detalhamos os referidos meios adotados pelo NAVCV-MG para promover a ressignificação da violência sofrida:

(a) Atendimentos psicossociais: frequentes, realizados por duplas de profissionais de diferentes áreas de formação, que buscam inserir no atendimento não apenas os conhecimentos adquiridos em sua formação acadêmica, mas também em sua vida extra-academia, ao mesmo tempo em que os saberes dos usuários são levados em consideração na construção do trabalho. Tais atendimentos podem ser realizados de maneira individual, familiar ou em grupo, bem como em rodas de conversa (que podem envolver não apenas usuários, mas também membros da rede de serviços) e em atividades lúdicas. Outras atividades que compõem o atendimento psicossocial são os encaminhamentos e discussões de caso com a rede intersetorial, assim como o acionamento da sociedade civil organizada e de uma rede pessoal do sujeito atendido.

(b) Articulações de redes: essa categoria engloba as atividades que têm um caráter de articulação de redes num sentido amplo, para além de casos individuais, isto é, articulações que podem ou não terem surgido a partir de casos individuais, mas cujos efeitos necessariamente terão abrangência para além de um caso específico. As seguintes atividades compõem essa categoria: apresentação do NAVCV à rede pública e à sociedade civil organizada, buscando ampliação e fortalecimento mútuo dos serviços e necessidade de sua complementariedade;

articulação com a rede pública e sociedade civil organizada bem como com usuários e comunidade para a realização de audiências e atos públicos a fim de dar visibilidade a grupos vulneráveis e situações de violências naturalizadas, sensibilizar as instituições competentes para um atendimento mais qualificado que materialize o reconhecimento da pessoa afetada pela violência como sujeito de direitos; discussão de casos com a rede parceira para a redefinição de estratégias de atuação e fortalecimento dos serviços; articulação com a rede parceira a fim de expandir a abrangência do NAVCV Regional, ampliando o alcance da política de direitos humanos no Estado; estímulo ao debate dos direitos humanos nos diversos espaços de participação objetivando a desconstrução de interpretações de culpabilização da vítima e explicitando as especificidades das violências atendidas pelo NAVCV; realização seminários temáticos do NAVCV; fomentar junto aos órgãos competentes a criação de soluções que atendam a diversidade dos casos de ameaça que não se enquadram atualmente nos critérios para inserção nos programas de proteção a pessoas ameaçadas.

- (c) Articulações para a ampliação das possibilidades de acesso à justiça:** categoria que contempla a busca pela responsabilização do autor do crime, e vai além, pois também engloba o acesso à informação sobre investigações e processos judiciais relacionados ao crime atendido (bem como outros processos relacionados a direitos da pessoa atendida), a promoção de espaços de discussão e expressão pública das situações de violência e outras formas de reparação da violência sofrida, ampliando-se o que entendemos por Justiça. Para tanto, realizamos as seguintes atividades: colaborar, junto aos órgãos competentes, para a responsabilização do agressor, podendo-se inclusive trazer novos elementos que contribuam com a apuração dos fatos; articular com os órgãos competentes a fim de que a violência ocorrida seja apurada e reconhecida (tendo-se especial atenção em casos de violência estatal, em função de sua natureza institucionalizada), encaminhando a vítima e/ou familiares para emissão de certidões e documentos que venham a possibilitar o acesso a benefícios, indenizações, herança e outros direitos; encaminhar e solicitar adoção de medidas cabíveis aos órgãos responsáveis para que estes promovam a celeridade dos procedimentos jurídicos, buscando levantar informações sobre as razões da desarrazoabilidade do tempo de conclusão destes; acionar a Comissão

Interamericana de Direitos Humanos, quando exauridas as possibilidades jurídicas em âmbito nacional, ou quando aplicáveis os casos de exceção; viabilizar espaços (audiências públicas, rodas de conversas, seminários, fóruns de discussão, atendimento em grupo, etc.) que possibilitem ao usuário a expressão de uma fala pública contribuindo na ressignificação e reparação da violência sofrida; realizar atos (audiências públicas, passeatas) que venham a dar visibilidade ao fato ocorrido.

Observa-se que, embora os meios referidos como componentes do processo de ressignificação sejam apresentados separadamente, entendemos que todos estão intimamente relacionados, em constante comunicação, sem fronteiras estanques; na prática, os elementos e atividades de uns permeiam elementos de outros e vice-versa. Portanto, a divisão aqui proposta de nossas atividades em três diferentes categorias (“atendimento psicossocial”, “articulação de redes” e “ampliação de possibilidades de acesso à justiça”) tem o objetivo de sistematizar a metodologia do NAVCV-MG de forma a visibilizar os elementos que entendemos como necessários ao processo de ressignificação da violência.

É sempre importante ressaltar que o NAVCV-MG atua segundo a vontade, o desejo das pessoas atendidas. Por isso, todas essas ações mencionadas são discutidas com as pessoas atendidas, de forma que elas participem ativamente de sua concepção e execução e, principalmente, são realizadas apenas com seu acordo.

4. DIRETRIZES DE ATUAÇÃO

4.1 Transdisciplinaridade

As intervenções efetuadas pela equipe do NAVCV-MG deve se orientar por uma perspectiva transdisciplinar. Dessa forma, entende-se como arbitrárias as fronteiras construídas entre os saberes, que os classifica e os hierarquiza em saberes disciplinados e saberes populares. Sendo assim, deve-se romper essas barreiras, tomando os diversos saberes como igualmente valorosos, mutuamente complementares, inclusive aqueles saberes trazidos pelo usuário atendido e os saberes que o técnico traz de sua história de vida. Assim, assegura-se o exercício permanente do diálogo e da (re)articulação de domínios de saber que permitam buscar formas de intervenção qualificadas, criativas, que levem em consideração os desejos das pessoas envolvidas na intervenção, de forma a criar possibilidades de ressignificação da violência experienciada.

4.2 Escuta qualificada e Alteridade

As intervenções da equipe do NAVCV-MG devem ser acompanhadas por uma escuta qualificada, para que a intervenção realizada faça algum sentido para a pessoa com quem se esteja dialogando, que lhe provoque reflexões críticas sobre a situação de violência vivenciada, sobre os sofrimentos decorrentes e outras repercussões dessa violência. A escuta no NAVCV-MG é dialogada, acolhedora e reflexiva. Dessa forma, entendemos que não devemos assumir uma postura meramente passiva no processo de escuta. Ao mesmo tempo, devemos ter o cuidado de não assumir posturas agressivas, que desconsiderem o saber e as experiências do outro, ou o tempo que o outro entende como necessário para que tome decisões. O diálogo deve ser realizado num exercício constante de alteridade, de forma a reconhecer no outro um sujeito merecedor de respeito, que possui uma história, e de cuja fala não se deve pressupor uma ausência de legitimidade. Nesse diálogo, devemos reconhecer como o outro nos afeta, nos modifica e como nós afetamos e modificamos o outro.

5. ESCOPO DE TRABALHO DO NAVCV-MG

O NAVCV-MG é um programa criado para atender um público específico, em situações também específicas. Sendo assim, faz-se necessário explicitar seu escopo de trabalho, ou seu âmbito de atuação. Neste item do Guia Metodológico, apresentaremos o perfil e as condições para que uma pessoa se torne público a quem se destinam os serviços prestados pelo NAVCV-MG. Para tanto, apresentaremos conceitos importantes, como os de: **vítima, vítima direta, vítima indireta, crime violento e os crimes inseridos nessa categoria.**

No sentido jurídico-geral, vítima é aquele que sofre diretamente a ofensa ou ameaça ao bem tutelado pelo direito (honra, vida, liberdade, por exemplo). Para os fins deste Guia Metodológico, é preciso compreender a vítima desde uma perspectiva de direitos humanos, considerando que é a partir desta compreensão que se pode pensar, planejar e construir caminhos conjuntamente com estas pessoas para que enfrentem e ressignifiquem a violência vivenciada. Assim, propõe-se uma concepção emancipatória de “vítima”: a pessoa afetada pela violência deve ser compreendida como um sujeito de direitos, não um mero objeto da ação delituosa, ou do ato violento. Trata-se de um sujeito plenamente capaz de sair da situação de imobilidade e fatalismo em que

normalmente é colocada; capaz de ressignificar a violência sofrida e romper o ciclo de violência em que, porventura, esteja inserida. Nesse sentido, a violência é interpretada como fenômeno complexo e suas consequências para a vítima são consideradas em sua complexidade, levando-se em conta suas repercussões sociais, psíquicas, jurídicas, políticas e de outras esferas. Além disso, também se deve considerar como vítimas as pessoas que se sentem afetadas pelo ato violento de forma indireta, e não apenas aquelas que sofreram diretamente a violência. Assim, são vítimas indiretas os sujeitos com quem a vítima direta possui alguma relação afetiva e, em razão desse vínculo, se sintam afetadas pela violência sofrida.⁵ Assim, conceituamos *vítimas diretas* e *vítimas indiretas* da seguinte forma:

- **Vítimas diretas:** são pessoas que sofreram diretamente o ato violento.
- **Vítimas indiretas:** familiares, amigos e outras pessoas que tenham relação próxima com a vítima direta. Entende-se por “familiares” as pessoas que têm algum vínculo afetivo com a vítima direta, independentemente de relação de consanguinidade.

O NAVCV-MG oferece seus serviços a pessoas que tenham sido afetadas por crimes considerados graves, sendo essa gravidade caracterizada pela presença de componentes de violência dirigida à vida e à integridade física, psíquica e moral do sujeito afetado, que lhe provoquem violações que, em sua integralidade, são consideradas irreparáveis, isto é, violações que afetem o sujeito de tal forma que ele considere não ser possível retornar ao estado anterior a sua ocorrência.⁶ Esse é o

⁵ A Declaração dos Princípios Básicos de Justiça Relativos às Vítimas da Criminalidade e de Abuso de Poder (Resolução nº 40/34 da Assembleia Geral da ONU) adota uma concepção bastante ampla de vítima, que inclui a concepção adotada pelo NAVCV-MG e vai além do escopo de atuação do Programa, pois engloba diversas outras possibilidades de situações em que pessoas podem ser entendidas como “vítimas”: “1. Entendem-se por ‘vítimas’ 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.

2. Uma pessoa pode ser considerada como ‘vítima’, no quadro da presente Declaração, quer o autor seja ou não identificado, preso, processado ou declarado culpado, e quaisquer que sejam os laços de parentesco deste com a vítima. O termo ‘vítima’ inclui também, conforme o caso, 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.”

Como se vê, o NAVCV-MG adota uma concepção de vítima mais específica para os fins de inclusão de uma pessoa em seu escopo de trabalho.

⁶ Pode parecer um contrassenso dizer que o NAVCV-MG busca colaborar para a reparação de violações consideradas irreparáveis, mas não é. Assumimos a postura de que a violência ocorrida é um fato

conceito que adotamos de “crime violento” para definir quais crimes estão inseridos em nosso escopo de atuação.

Nesse sentido, o NAVCV pode receber para atendimento vítimas diretas e indiretas dos seguintes crimes violentos:

- **Homicídio consumado**
- **Homicídio tentado**
- **Latrocínio**
- **Estupro**
- **Estupro de vulnerável**
- **Tráfico de pessoas**
- **Violência estatal/institucional – Tortura**
- **Violência estatal/institucional – Desaparecimento forçado**
- **Violência estatal/institucional – Execução extrajudicial tentada**
- **Violência estatal/institucional – Execução extrajudicial consumada**

Importante ressaltar que o escopo, ou abrangência da atuação do NAVCV-MG não se restringe à mera ocorrência de um dos crimes anteriormente enumerados. Para que o NAVCV-MG possa atuar, é necessário que (i) a pessoa entenda que o crime provocou repercussões em sua vida e que (ii) ela deseje lidar com essas repercussões. Nesse sentido, a ocorrência do crime é um primeiro momento, sobre o qual o Programa não tem como intervir. A competência para atuar estritamente sobre o crime é do Sistema de Justiça. O NAVCV-MG atua num segundo momento, nas repercussões desse crime, objetivando ressignificar a vivência da violência.

Concluindo, para que uma pessoa seja incluída no escopo de atendimento do NAVCV-MG, ela deve cumprir com os seguintes critérios:

- 1. Ser vítima direta e/ou indireta de um dos crimes violentos enumerados acima, independentemente do momento de ocorrência da violência;**
- 2. Reconhecer que o crime gerou repercussões em sua vida;**

vivenciado pela pessoa em sua história, que não pode ser ignorado, esquecido ou apagado de sua memória. O sentido de reparação trabalhado no NAVCV-MG leva essa impossibilidade em consideração e, com isso, se busca a ressignificação daquele momento de violência, que faz parte da história, da memória do sujeito atendido.

3. Desejar o atendimento do NAVCV-MG de forma a lidar com as referidas repercussões.

Quaisquer pessoas que sejam atendidas no NAVCV-MG e que não tragam demandas relativas ao escopo de trabalho do Programa (seja por não terem sofrido crime algum, seja por terem sofrido crime diferente daquele previsto acima, seja por não possuírem demandas a serem trabalhadas pelo Programa ou não desejarem trabalhá-las, ainda que tenham sofrido crime inserido no escopo de atuação do Programa, ou por qualquer outra razão) serão inseridas na categoria de “Orientação Qualificada”, que será explicada em seção específica deste Guia Metodológico.

Considerando o exposto nesta seção, para inclusão de pessoas em seu atendimento, o NAVCV-MG trabalha com um recorte relacionado à violência ocorrida, independentemente do momento em que a violência tenha acontecido. Diferentemente de muitas políticas públicas de direitos humanos, o NAVCV-MG não possui um recorte identitário, sócio-econômico, etário ou territorial como critérios para inclusão em seu escopo de trabalho, embora toda essa diversidade seja levada em consideração nas intervenções realizadas pela equipe. Consideramos que há determinados grupos de pessoas dentro de tais recortes que são mais comumente ou frequentemente afetadas pela violência, pelo fato de possuírem determinadas características que são desvalorizadas em nossa sociedade, sendo que essa desvalorização é, por si só, violenta, por ser arbitrária, hierarquizante e, muitas vezes, ocorrer em razão de desconhecimento de grande parte da sociedade sobre essas mesmas especificidades. São as pessoas consideradas como inseridas em grupos vulneráveis, tais como mulheres, crianças e adolescentes, idosos, LGBT, negros, pessoas com deficiência, com sofrimento psíquico, migrantes e outros. Nisso, há um potencial considerável do Programa no que diz respeito à diversidade do público atendido, de situações vivenciadas, de articulações de redes a serem realizadas, que resultam, igualmente, numa grande diversidade de intervenções a serem adotadas.

6. EQUIPE

O NAVCV-MG possui uma equipe de gestão em âmbito estadual do NAVCV-MG: a “Equipe MG”, formada pelo Coordenador Geral, Coordenadora Administrativo-Financeira e Coordenadora Técnica e de Monitoramento & Avaliação, situada em Belo Horizonte. Essa Coordenação, junto de sua equipe Administrativa e de Monitoramento & Avaliação estão responsáveis pela gestão do NAVCV-MG em todo o estado de Minas Gerais, onde há Regionais do Programa. Cada uma dessas unidades possui “Equipes Regionais”, formadas por Coordenação Regional, Auxiliar Administrativo e “Equipe de Atendimento” (Estagiários e Técnicos Sociais de Psicologia, de Direito e de Serviço Social). As Equipes Regionais estão responsáveis por todas as atividades do NAVCV-MG em sua respectiva região.

6.1 Equipe MG

6.1.1 Coordenador Geral

6.1.2 Coordenador Técnico e de Avaliação & Monitoramento

6.1.2.1 Equipe de Monitoramento & Avaliação

- a) Coletar, cruzar e analisar os dados relativos ao NAVCV-MG e seus núcleos regionais;
- b) Atualizar periodicamente o banco de dados do NAVCV-MG e demais núcleos;
- c) Contribuir no levantamento de dados primários e secundários referentes à temática dos Direitos Humanos
- d) Contribuir na elaboração de relatórios parciais e anuais de avaliação e monitoramento;
- e) Apoiar a elaboração e publicação de boletins informativos eletrônicos;
- f) Realizar visitas de monitoramento aos núcleos regionais do NAVCV-MG;
- g) Apoiar a elaboração de estratégias de comunicação e divulgação do NAVCV-MG;
- h) Apoiar o mapeamento de Rede e sua constante atualização;
- i) Propor a criação, modificação e extinção de instrumentais de atendimento e de coleta de dados, juntamente da Coordenação e da Equipe Técnica;
- j) Participar de reuniões de rede;
- k) Comparecer às reuniões designadas pelo NAVCV-MG;
- l) Participar de estudos de caso com a equipe interdisciplinar, quando possível;

- m) Comparecer, quando convocado, às reuniões designadas pela SEDESE-MG e pelo IJUCI-MG;
- n) Representar o NAVCV-MG em seminários, capacitações e demais eventos;
- o) Participar de fóruns e conferências ligadas ao trabalho do NAVCV-MG;
- p) Participar de pesquisas e redação de artigos para reflexão sobre o tema da violência;
- q) Participar da construção de materiais como cartilhas, folders, etc, sobre o NAVCV e temas afins com o objetivo de possibilitar ações no enfrentamento, prevenção, atendimento integral e humanizado às vítimas de violência;
- r) Outras atribuições que se fizerem necessárias, segundo o desenvolvimento metodológico do NAVCV-MG.

6.1.3 Coordenador Administrativo-Financeiro

6.1.3.1 Equipe Administrativa-Financeira

6.1.3.1.1 Técnico Financeiro

6.1.3.1.2 Assistente Administrativo

É atribuição do **Assistente Administrativo** auxiliar a Coordenação e o Técnico Financeiro do NAVCV-MG em suas funções, especialmente:

- a) Auxiliar na elaboração da prestação de contas do convênio, bem como os relatórios que a acompanham;
- b) Realizar os serviços externos necessários à execução do convênio, tais como pagamentos, autenticação de documentos, protocolo de prestação de contas, dentre outros;
- c) Cuidar da organização interna do NAVCV-MG, principalmente no que se refere aos documentos contábeis e às prestações de contas;
- d) Auxiliar as Regionais Central (Belo Horizonte), Metropolitana (Ribeirão das Neves), Vale do Rio Doce (Governador Valadares) e Norte (Montes Claros) no que se refere aos gastos acobertados pelo convênio e à elaboração das prestações de contas;
- e) Outras atribuições que se fizerem necessárias à execução do NAVCV-MG.

6.2 Equipe Regional

6.2.1 Coordenador Regional

- a) Coordenar o NAVCV-Regional, submetendo-se às diretrizes estabelecidas pelo Coordenador Geral, Coordenador Administrativo-Financeiro e Coordenador Técnico, de Monitoramento e Avaliação;
- b) Planejar, supervisionar e coordenar as atividades desenvolvidas em sua unidade, bem como os técnicos, estagiários e auxiliares administrativos a ele vinculados;
- c) Realizar reuniões periódicas com a equipe técnica, a fim de garantir o alinhamento técnico-metodológico da política, de acordo com as diretrizes definidas pelo Coordenador Geral;
- d) Realizar articulação da rede municipal e regional do NAVCV-Regional;
- e) Efetivar parcerias com órgãos públicos, privados e não-governamentais;
- f) Participar de reuniões estabelecidas pelo Coordenador Geral do NAVCV-MG, pela ONG e Secretaria responsáveis pelo Programa, para discussão da política estadual referente ao atendimento às vítimas de crimes violentos, a fim de realizar seu monitoramento e, a partir desse acompanhamento, suas possíveis readequações;
- g) Gerenciar dados definidos, juntamente com a equipe de monitoramento e avaliação, que subsidiem o controle de cumprimento de metas da gestão pública do NAVCV-Regional;
- h) Auxiliar a Equipe Administrativa-Financeira no que diz respeito às questões contábeis e financeiras de sua Regional;
- i) Manter constante comunicação com a Coordenações Geral, Administrativo-Financeira e Técnica e de Monitoramento e Avaliação, sobre as questões de gestão de pessoal, administrativo-financeira, técnico-metodológica, e de dados concernentes ao NAVCV-Regional;
- j) Outras atribuições que se fizerem necessárias, segundo o desenvolvimento metodológico do NAVCV-MG.

6.2.2 Equipe de Atendimento

Há atribuições comuns a todos os profissionais que compõem a Equipe de Atendimento do NAVCV (Serviço Social, Direito e Psicologia). São elas:

- a) Prestar atendimentos psicossociais individuais, familiares e em grupo, rotineiramente, desde uma perspectiva transdisciplinar, como meios de se

- possibilitar ressignificações da(s) experiência(s) de violência vivida(s) pela pessoa atendida. Durante os atendimentos, o(a) Técnico(a) Social deve: fomentar uma percepção crítica sobre a Justiça e o sistema que a opera, desconstruindo percepções que reduzam o sentido de Justiça ao punitivismo, ao mesmo tempo em que se fomenta uma concepção de Justiça como reparação e acesso à informações; criar com a pessoa atendida espaços de escuta, fala e cuidado (de si e do/com o outro) diante do sofrimento psíquico causado pelo crime/violência, para que a pessoa se sinta à vontade para falar sobre esse sofrimento, e deseje lidar com ele, como forma de auxiliá-la em sua reorganização emocional; buscar identificar violações e demandas em relação aos direitos humanos (individuais e coletivos, políticos, econômicos, sociais e culturais e de outras esferas) da pessoa atendida por meio de uma escuta qualificada, acionando-se o componente da rede intersetorial (sócio-assistencial, saúde, cultura, educação, sistema de justiça, sociedade civil, redes comunitárias, pessoais, familiares e outras) mais adequado para sanar essa demanda/violação;
- b) Prestar atendimento ao grupo familiar buscando o fortalecimento e (re)construção de vínculos afetivos e sociais intra e extrafamiliares;
 - c) Auxiliar o reconhecimento, resgate e nomeação de violências transgeracionais por vezes despercebidas ou não reconhecidas pelos usuários;
 - d) Identificar valores culturais e sociais que permeiam e influenciam a realidade da população atendida;
 - e) Proceder à análise sócio-histórica dos indivíduos de forma a identificar suas principais necessidades e criar possibilidades de reconstrução de sua cidadania;
 - f) Conhecer e reconhecer as expressões sociais da violência e suas condicionantes;
 - g) Auxiliar o usuário na passagem da queixa para a demanda, isto é, que o usuário consiga localizar e compreender sua demanda dentro de um contexto (subjetivo, social-comunitário, jurídico ou político), de forma que ele consiga se responsabilizar por sua resolução e pela criação de meios para tanto;
 - h) Realizar visitas domiciliares e institucionais – após discussão do caso com a equipe –, quando houver necessidade;
 - i) Conhecer a rede intersetorial antes de proceder aos devidos encaminhamentos;
 - j) Realizar o monitoramento dos encaminhamentos feitos para a rede intersetorial a fim de verificar se os mesmos foram efetivados;

- k) Dar retornos frequentes aos órgãos e componentes da rede intersetorial que tenham realizado encaminhamentos ao NAVCV-Regional, especialmente, se o componente em questão tiver encaminhado o caso/usuário sob seu acompanhamento;
- l) Acompanhar o usuário às sedes dos componentes da rede intersetorial, apenas quando necessário, isto é, quando o usuário estiver muito fragilizado, ou com dúvidas que não conseguiria sanar sozinho, ou quando o membro da rede em questão estiver violando os direitos do usuário, como em situações de revitimização, abuso de autoridade, de impedimento de qualquer forma de acesso à qual o usuário tenha direito, tal como a informações referentes a seu caso. Esse tipo de intervenção deve sempre ter o intuito de fomentar a autonomia do usuário, para que ele venha a conseguir se responsabilizar pelos próprios encaminhamentos, evitando-se o “fazer pelo outro”, assumindo para si responsabilidades do usuário;
- m) Articular e fomentar a rede intersetorial, divulgando o NAVCV-Regional, de forma a auxiliar a Coordenação Regional a ampliar o (re)conhecimento do Programa na Regional de sua abrangência;
- n) Participar do planejamento, construção e execução das atividades grupais realizadas periodicamente no NAVCV-Regional;
- o) Fomentar e participar de estudos de caso com a Equipe de Atendimento do NAVCV-Regional, sempre orientado por uma perspectiva transdisciplinar de trabalho;
- p) Supervisionar o(a) estagiário(a) de sua área de formação (quando houver), sempre incentivando sua autonomia e melhor aproveitamento das oportunidades oferecidas pelo NAVCV-Regional;
- q) Promover e participar, quando necessário, das reuniões de discussão de casos com a rede intersetorial;
- r) Participar de e representar o NAVCV-Regional em seminários, capacitações, fóruns e conferências e demais eventos e espaços de encontro, capacitação, discussão e articulação em rede, desde que haja temáticas pertinentes ao trabalho do NAVCV-MG;
- s) Auxiliar a Coordenação na organização de eventos do NAVCV;
- t) Atender público (como parceiros da rede, discentes e outros) interessados em conhecer o NAVCV;

- u) Participar de pesquisas e redação de artigos para reflexão sobre o tema da violência e sobre o trabalho realizado no NAVCV;
- v) Participar da construção de materiais como cartilhas, folders e outros materiais de divulgação e difusão de informações, sobre o NAVCV e temas afins com o objetivo de possibilitar ações no enfrentamento, prevenção, atendimento integral e humanizado às vítimas de violência;
- w) Promover oficinas temáticas com os outros serviços da rede parceira, bem como participar de campanhas educativas para o combate e prevenção à violência;
- x) Elaborar relatórios, registros de atendimento, ofícios e outros documentos pertinentes ao trabalho realizado no NAVCV;

Ainda, os profissionais de cada uma das áreas do NAVCV possuem atribuições específicas, apresentadas a seguir. (em elaboração)

7. ETAPAS DO ATENDIMENTO

Neste ponto da Metodologia, explicitaremos todas as etapas do atendimento no NAVCV, desde o momento em que o usuário chega ao programa, até o seu desligamento e reavaliação posterior, quando for o caso.

7.1 O ACOLHIMENTO

Segundo o Dicionário Aurélio (2009), entende-se como acolhimento o ato ou efeito de acolher; receber, refugiar, dar guarida.

Nesse sentido, o tipo de atendimento caracterizado como acolhimento refere-se ao primeiro atendimento prestado ao usuário, logo após o usuário chegar ao programa, seja por *indicação*, *encaminhamento* ou *demanda espontânea*⁷. Esse será realizado, preferencialmente, por mais de um profissional da equipe técnica, portanto em conjunto. Esses profissionais deverão ser de áreas de atuação distintas, podendo ser técnicos e/ou estagiários.

É no momento do *acolhimento* que definimos quem é usuário ou não do NAVCV; se é usuário, ou seja, se está dentro do escopo, responde-se ao *Questionário de Identificação* e o usuário passa a ser atendido regularmente. Se não é usuário, a

⁷ Vale lembrar, aqui, a importância da coleta dos dados de encaminhamento tanto na recepção quanto no momento do preenchimento do *Questionário de Identificação*.

equipe deverá informar o(a) cidadã(o) e encaminhá-lo, se for o caso, para algum outro serviço da rede parceira. Nesse momento, preenche-se a ficha de *Orientação Qualificada* e o *Encaminhamento* (este último se houver necessidade).

Em algumas situações, o acolhimento ao usuário perdura por mais de um atendimento, devido à complexidade do caso ou à situação emocional/psíquica apresentada pelo usuário. Isso corrobora o que se considera o princípio fundamental do acolhimento: a abertura de espaço para o usuário apresentar sua história e o tempo necessário para que a equipe possa detectar demandas a serem trabalhadas. No sentido apresentado, sugere-se que, uma vez que for percebido que o usuário não está em condições plenas de responder às perguntas presentes no *Questionário de Identificação*, essa seja preenchida em etapas, quando o técnico perceber que existe melhor possibilidade.

No acolhimento também é preenchido o *Questionário de Identificação*. Por meio desse questionário, recolhem-se dados sobre os usuários e dados necessários à articulação da equipe técnica no atendimento dos usuários, compondo perfis para avaliação constante do programa.

7.2 O ACOMPANHAMENTO

O acompanhamento refere-se a toda e qualquer forma de atendimento ao usuário posterior ao acolhimento. Este poderá ser realizado por meio de atendimento presencial ou contato telefônico, acompanhamento do usuário aos canais da rede intersetorial, estudos de caso, dentre outras possibilidades. Esse tipo de atendimento poderá ser realizado de forma individual ou conjunta, de acordo com a demanda do usuário e da Equipe técnica. O mesmo poderá ser efetivado por técnicos e/ou estagiários.

7.3 ORIENTAÇÃO QUALIFICADA

A *Orientação Qualificada* deve ser feita àqueles que não são usuários do NAVCV (conforme critérios expostos no ponto 6 deste Guia Metodológico), e que precisam de orientação para acessar serviços que o Programa não presta. Como forma de medirmos e valorizarmos essa orientação, propomos o preenchimento de uma ficha breve, com os dados da pessoa atendida e providências tomadas pela Equipe ou Técnico social que fez a orientação.

7.4 O DESLIGAMENTO

O desligamento dos usuários é realizado mediante duas situações:

1. No caso de o usuário não mais comparecer aos atendimentos e não der retorno a esse respeito, comunicando o motivo ou não. Se a equipe entrar em contato com o usuário e esse tiver desistido ou, ainda, se a equipe tentar, por até 3 vezes, entrar em contato com o usuário e não obtiver sucesso, isso caracterizará o que chamamos de *evasão*. Vale ressaltar, no entanto, que as evasões devem ser devidamente qualificadas, a fim de aferir os motivos concretos de sua incidência, como por exemplo: se o usuário evade por desistência, se evade porque não tem horário em que pode se ausentar de suas atividades para estar no NAVCV, entre outros, haja vista que é um dado importante para a avaliação do Programa.
2. Outra forma de desligamento possível é a *conclusão*: essa caracteriza-se pelo desligamento do usuário após discussão do caso pela equipe. O usuário é desligado por conclusão quando os técnicos ponderam, consensualmente, que esse apresenta, já, outras perspectivas e outras possibilidades em relação à violência sofrida.

Para proceder com o desligamento, em casos de *Conclusão*, o técnico deverá observar, entre outros fatos, principalmente os seguintes:

- ⇒ O usuário começa a mudar o foco do atendimento, não sente mais necessidade de falar sobre a violência sofrida;
- ⇒ O usuário apresenta melhoras na capacidade de gerenciar sua vida;
- ⇒ O usuário começa a aderir às intervenções propostas pela equipe, consegue se apropriar dessas propostas, e a trazê-las, efetivamente, para a sua vida, e já é possível observar resultados nesse sentido;
- ⇒ Quando aparecem os limites da atuação do serviço, e a equipe/técnico percebe a necessidade de encaminhamento para outros serviços;
- ⇒ Crianças: o técnico conversa com os pais e/ou responsáveis para saber se houve mudanças a partir dos atendimentos, se os atendimentos geraram algum tipo de fortalecimento para a criança e para a família, e avalia a possibilidade, ou não, de concluir o caso;
- ⇒ O próprio usuário identifica as mudanças pertinentes à violência e à forma de enfrentá-la, e comunica a(o) técnica(o) sua vontade de sair do programa, pois já se sente *empoderado e autônomo*, nos termos do Programa.

8. ATENDIMENTO DE CRIANÇAS

Reconhecemos que, especialmente, para os profissionais do Direito e do Serviço Social, a fala do usuário atendido é um recurso frequente para a realização de seu trabalho. Contudo, em relação ao atendimento de crianças, sabemos que esse recurso, muitas vezes, é limitado, pois muitas crianças não se expressam pela fala, sendo necessária a utilização de outros meios de abordagem, como técnicas lúdicas de trabalho. Isso se apresenta ainda mais necessário em contextos de violências que podem gerar traumas a ponto de dificultar um trabalho pela fala. Portanto, nessas situações, os profissionais da Psicologia contribuem com um saber mais específico para esse tipo de atendimento, mas não necessariamente o Técnico de Psicologia estará presentes nesses atendimentos. A contribuição da Psicologia pode se dar em vários momentos, como em reuniões de equipe, de discussões de caso, capacitações e supervisões de equipe, dentre outros. Por tudo isso, os profissionais de todas as áreas são estimulados a atenderem crianças, ainda que não tenham tido acesso a uma formação específica para tanto, de forma a romper barreiras disciplinares.