

ABORDAGEM HUMANIZADA DE VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA E DE OUTRAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE EXCLUSÃO SOCIAL: O OLHAR DE UMA PSICÓLOGA E DE UM PROMOTOR

*HUMANIZED APPROACH OF VICTIMS AND OTHER PEOPLE IN SITUATIONS OF SOCIAL EXCLUSION:
THE VISION OF A PSYCHOLOGIST AND A PUBLIC PROSECUTOR*

Claudia Mezzarano Faria¹
Michel Betenjane Romano²
Tiago Cintra Essado³

Resumo:

- Abordagem humanizada de vítimas e de outras pessoas em situação de exclusão social.
- Visão prática do Promotor de Justiça e de Psicóloga para o atendimento de vítimas de violência.
- Acolhimento Institucional de pessoas vitimadas.

Palavras-chave: Abordagem humanizada. Exclusão social.

Abstract:

- *Humanized approach of victims and other people in situations of social exclusion.*
- *Practical vision of the Public Prosecutor and a Psychologist for the care of victims of violence.*
- *Institutional reception of victims.*

Keywords: *Humanized approach. Social exclusion.*

Sumário: 1. Introdução. 2. O olhar de uma psicóloga. 2.1. Vítimas de estupro de vulnerável. 2.2. Vítimas de violência doméstica e/ou de gênero. 2.3. O papel das Promotorias de Justiça no atendimento às vítimas de violência. 3. O olhar do Promotor de Justiça. 3.1. Vítima de violência policial. 3.2. Pessoa em situação de rua. 4. Conclusão.

1. INTRODUÇÃO

O Ministério Público Brasileiro tem por função constitucional a defesa do regime democrático, incumbindo-lhe a defesa preventiva da sociedade, a mais genuína forma de tutela jurídica no Estado Democrático de Direito. Mas, como sabido e conhecido a atuação da instituição no país ainda é predominantemente repressiva, que se dá em grande parte nos momentos patológicos da conflituosidade social.

¹ Psicóloga do Ministério Público de São Paulo. Mestre em Psicologia pela PUC-Campinas. Especializada em Sexualidade Humana pela Faculdade de Medicina da USP.

² Promotor de Justiça/SP. Membro-Auxiliar da Corregedoria Nacional-CNMP. Especialista em Interesses Difusos e Coletivos (ESMP).

³ Promotor de Justiça/SP. Doutor em Direito Processual Penal (USP).

É certo que mesmo para o Ministério Público demandista, a priorização da atuação preventiva é fundamental, principalmente quando tais medidas podem prevenir a reiteração criminosa, o agravamento da criminalidade, e a busca da pacificação social.

Cabe ao Ministério Público uma análise interna, visando a identificar modelos e métodos para o melhor e maior acolhimento das vítimas da criminalidade. A escuta especializada; a atenção redobrada para uma vítima já desprezada por seu agressor; o momento de reflexão com aquele que foi vitimizado por forças do Estado; a atenção redobrada ao excluído socialmente traz ao cidadão comum a certeza da existência de uma instituição que talvez não lhe possa curar as mazelas da vida, mas pode de alguma forma lhe dar o conforto de uma JUSTIÇA JUSTA.

2. O OLHAR DE UMA PSICÓLOGA

Durante minha experiência como psicóloga do Ministério Público de São Paulo, realizando perícias e avaliações psicológicas de vítimas de violência, pude constatar o atendimento precário que essa população costuma receber.

Crianças são expostas e ouvidas com incredulidade. Mulheres são alvos de julgamento e desdém. Vítimas são frequentemente consideradas culpadas pelos abusos sofridos. E dessa forma ocorre a *revitimização* de pessoas já tão fragilizadas pela situação de violência vivida.

O objetivo desse texto é promover a reflexão crítica sobre o atendimento recebido pela população vítima de violência, e sobre como as Promotorias de Justiça podem ajudar a transformar esse quadro.

2.1. Vítimas de estupro de vulnerável

Dentro do Setor de Psicologia da Área Regional de Piracicaba do Ministério Público de São Paulo, os casos mais comuns são os de estupro de vulnerável. Nesse setor, crianças, muitas vezes ainda na primeira infância, são submetidas a entrevistas psicológicas para instrução dos inquéritos. São meninos e meninas que conseguiram romper o silêncio ao denunciar seus agressores, e que normalmente foram questionados sobre o ocorrido por diversas pessoas (familiares, professores, médicos, enfermeiras, conselheiros tutelares, entre outros), além de já terem passado pelo constrangimento de prestar declarações na delegacia e se submeter a exame de corpo de delito.

Identifico nessa “escuta repetida” um primeiro problema na abordagem dessa população. Embora seja certo que a capacidade da criança em manter o mesmo discurso sobre o fato traz credibilidade à denúncia, a repetição pode ser danosa em alguns aspectos. Um deles é a exposição da criança, que revive o sofrimento da violência toda vez que fala sobre ela. A dor e a vergonha costumam ser maior quando o ouvinte não tem vínculo de confiança com a criança, e aumentam ainda mais quando a escuta é feita com desconfiança e falta de empatia. Além disso, há um segundo aspecto, bastante grave: a falta de treinamento do profissional que realiza a escuta.

Infelizmente ouço, com bastante frequência, queixas sobre a forma como essas crianças foram abordadas. As mais recorrentes são: falta de empatia, questionamentos hostis, desconfiança, desencorajamento, atendimento em local inapropriado e responsabilização da vítima ou da genitora. Falas como: *“a culpa é sua, quem mandou se casar novamente e levar homem para casa?”* ainda são assustadoramente comuns. Essas falhas, facilmente percebidas pela população leiga, se somam a outras que normalmente só são identificadas por profissionais da área, e que serão descritas mais adiante.

A prática de inquirir a criança vítima de estupro com a finalidade de colher a prova da materialidade e da autoria é bastante questionada por profissionais da Psicologia e áreas afins. Segundo Ferreira e

Azambuja⁴, a seguinte consideração se faz necessária: “*exigir da criança a responsabilidade pela produção da prova da violência sexual através do depoimento judicial, como costumeiramente se faz, não seria uma nova violência contra a criança?*” (p. 48). No entanto, a inexistência de vestígios físicos e a falta de testemunhas faz o relato da vítima assumir vital importância, sendo, muitas vezes, a única prova a determinar a condenação do réu³.

Enquanto essa discussão permanece, crianças continuam sendo expostas a inúmeros depoimentos. No entanto, é necessário e urgente que a inquirição de crianças seja realizada de forma mais cuidadosa. De acordo com Benia⁵, dois aspectos devem ser atendidos: “*o cuidado para garantir a integridade psíquica da criança e, ao mesmo tempo, o cuidado para garantir a validade e a confiabilidade de seu relato*” (p. 28).

Não convém nesse artigo aprofundar as especificidades de um processo de perícia psicológica. A perícia psicológica é aquela realizada por psicólogos com o intuito de responder a um questionamento jurídico. Cabe aqui, no entanto, ressaltar alguns cuidados a serem tomados na entrevista de crianças-vítimas para instrução dos autos.

Durante a entrevista, é preciso sensibilidade para identificar sinais não verbais, flexibilidade para realizar a investigação de formas que extrapolam o modelo formal diretivo, e cuidado para não suggestionar a criança. Recursos lúdicos (que podem simplesmente ser lápis e papel), paciência e atitude empática ajudam a criar um ambiente mais favorável à revelação da criança. É fundamental estar atento à existência de falsas denúncias (frequentemente relacionadas à alienação parental), a falsas negações (que podem ocorrer por diversos motivos) e à característica infantil de suggestionabilidade, ainda mais expressiva em crianças pré-escolares. Assim sendo, o treinamento do entrevistador é imprescindível, como cita Benia (2015):

No contexto brasileiro, com exceção de alguns poucos serviços, a maioria das crianças têm sido abordadas de forma imprópria (...), o que termina por causar maior sofrimento e comprometer a qualidade dos relatos. Uma entrevista bem conduzida, ao contrário, além de reduzir o desconforto da criança, dá consistência e confiabilidade a sua história. Entrevistar crianças, com essa perspectiva, demanda dos profissionais envolvidos conhecimentos específicos sobre a memória e as habilidades de comunicação infantil, bem como treinamento em técnicas de entrevista. (p. 33-34)

2.2. Vítimas de violência doméstica e/ou de gênero

Embora o termo “*mulher vítima de violência*” esteja sendo largamente substituído por “*mulher em situação de violência*”, utilizarei aqui o termo “*vítima*” para reforçar a ideia de que a mulher não pode ser responsabilizada pela violência sofrida apesar de, não raro, contribuir para a manutenção do chamado “*ciclo de violência*”. O destaque que faço ao papel de vítima, longe de querer incrementar o *vitimismo* ou a falta de autonomia da mulher, é para ajudar a combater a ideia, ainda muito recorrente, de que “*mulher apanha porque gosta de apanhar*”. O preconceito com a mulher vítima é proporcional ao número de vezes em que ela é agredida. Quanto mais tempo ela demora para conseguir se livrar da situação de violência, mais hostilizada ela costuma ser pelos serviços de atendimento.

A violência doméstica funciona como um sistema circular – o chamado *Ciclo da Violência Doméstica* – que apresenta três fases que se repetem continuamente: 1. *Aumento de tensão*: o agressor apresenta comportamento hostil e ameaçador, criando na mulher-vítima uma sensação de perigo eminente. 2. *Ataque violento*: o agressor apresenta comportamento descontrolado e violento; cada novo ciclo, as agressões

4 Ferreira, M.H.M.; Azambuja, M.R.F. (2011). Aspectos jurídicos e psíquicos da inquirição da criança vítima. In Azambuja, Ferreira et al. *Violência sexual contra crianças e adolescentes*. Porto Alegre: Artmed.

5 Benia, L.R. (2015). A entrevista de crianças com suspeita de abuso sexual. *Estudos de Psicologia*, v.32, n.1, p. 27-35.

tendem a piorar na sua intensidade. 3. *Lua-de-mel*: o agressor se mostra arrependido e envolve a vítima com carinho e atenção, desculpando-se pelas agressões e prometendo mudanças^{6, 7}.

É um grande equívoco, além de uma forma extremamente simplista de se pensar, acreditar que existam “mulheres que gostam de apanhar”. O que existe são mulheres fragilizadas demais para romper com o ciclo da violência, e extremamente absortas com a cultura do machismo, que há gerações naturaliza a violência contra a mulher.

Promotores de Justiça e servidores que trabalham com essa temática devem receber treinamento específico, além de analisar o próprio preconceito e compreender que a responsabilização penal do agressor, em muitos casos, é o que menos importa para a mulher. É comum ouvirmos da vítima: “*eu não quero que ele seja preso; eu quero que ele pare de me agredir*”. O fortalecimento dessa mulher, através do desenvolvimento da sua autoestima e autonomia, é a chave para que ela consiga romper com o ciclo da violência, seja no relacionamento atual ou nos próximos que ela venha a ter. Para tanto, ela precisa ser inserida em serviços de atenção ou centros de referência especializados.

Uma outra ação ainda incipiente, mas que tem se mostrado promissora, é o atendimento do homem agressor em grupos educativos e/ou reflexivos⁸. As experiências já existentes têm apresentado bons resultados, principalmente em relação à expressiva queda da reincidência das agressões em homens que participaram dos grupos. Vale ressaltar que os grupos reflexivos estão previstos na Lei Maria da Penha⁹ e que a articulação entre os responsáveis pelo grupo e os operadores do sistema de justiça é fundamental para o sucesso da ação.

Dentre os modelos já existentes, existem formatos variados⁶. Alguns grupos têm caráter meramente informativo, enquanto outros podem ter função terapêutica. No Estado de São Paulo parece haver uma preferência pelo modelo socioeducativo, com o objetivo principal de suscitar reflexões a respeito dos papéis de gênero e do machismo naturalizado em nossa sociedade, provocando assim mudanças de crenças e posturas no homem agressor^{6 10 11}.

2.3. O papel das Promotorias de Justiça no atendimento às vítimas de violência

O Setor de Psicologia da Área Regional de Piracicaba do Ministério Público de São Paulo atua principalmente por solicitação das Promotorias de Justiça criminais e da infância e juventude. Nas Promotorias Criminais o atendimento da vítima se dá, na maioria das vezes, na fase pré-processual, com o objetivo principal de aprofundar a investigação. Já nos casos da Promotoria de Justiça da Infância e Juventude, são realizadas avaliações dos núcleos familiares que estão sendo acompanhados através de um Procedimento Administrativo de Natureza Individual (PANI).

Em todos os casos, independente do objetivo principal (avaliação e/ou instrução), não se pode perder de vista a oportunidade de acolher e encaminhar adequadamente a vítima. Para tanto, é necessário um atendimento humanizado, com escuta qualificada e atitude empática, além de conhecimento da rede de serviços disponíveis para encaminhamento. Vale ressaltar que cada município costuma ter estabelecido seu próprio fluxo de encaminhamento, e o Ministério Público deve estar inserido nele.

6 Apostila de Capacitação Jurídica – *Projeto Instruir*: Explicando o Direito e a Lei Maria da Penha. GEVID – Grupo de Enfrentamento à Violência Doméstica do Ministério Público do Estado de São Paulo.

7 Walker, L. E. (1979). *The Battered woman*. New York: Harper & Row

8 Prates, P.L. (2013). *A pena que vale a pena: alcances e limites de grupos reflexivos para homens autores de violência contra a mulher*. Tese (Doutorado em Ciências) – Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo.

9 O artigo 35 da Lei nº 11.340/06 (Lei Maria da Penha) prevê que a União, o Distrito Federal, os Estados e os Municípios poderão criar e promover, no limite de suas competências, centros de educação e de reabilitação para os agressores. Já o artigo 45 estabelece que nos casos de violência doméstica contra a mulher, o juiz poderá determinar o comparecimento obrigatório do agressor a programas de recuperação e reeducação.

10 Projeto Tempo de Despertar – Ministério Público Do Estado de São Paulo – GEVID – Grupo de Atuação Especial de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher – Zona Leste 1.

11 Bombini, R. (2017). Programa “E agora José?": grupo socioeducativo para homens responsabilizados pela Lei Maria da Penha. *Mandrágora*, v.23. n. 1, p. 93-112.

As Promotorias Criminais não devem se ater exclusivamente à responsabilização do agressor. O atendimento da vítima deveria acontecer de forma integral, respeitando minimamente os seguintes passos: **Escuta especializada > Acolhimento > Atuação (ação específica do Promotor de Justiça) > Encaminhamento adequado.** O Ministério Público tem compromisso com a defesa dos direitos humanos; assim sendo, a preocupação com a integridade e dignidade da vítima, além da prevenção de novas situações de violência, devem sempre permear o trabalho das promotorias.

Esse olhar cuidadoso para a vítima, buscando estratégias para a garantia dos seus direitos, costuma estar presente no trabalho das Promotorias da Infância e Juventude. Por sua atuação específica, e por fazer parte do Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente, essas promotorias desenvolvem ações de cuidado e prevenção, principalmente através da interlocução com a rede de atendimento. No entanto, o sucesso dessas estratégias depende principalmente da cooperação e efetiva articulação entre os órgãos e serviços.

3. O OLHAR DO PROMOTOR DE JUSTIÇA

A justiça penal brasileira é marcada pela forte incidência sobre jovens, pobres e negros. Se é fácil viabilizar a prisão em flagrante e a condenação penal de pessoas nessas categorias, e em regra pela prática de furto, roubo e tráfico de drogas de varejo, o mesmo não se diz de casos envolvendo crimes mais sofisticados, como lavagem de dinheiro, crimes tributários, organização criminosa voltada para a obtenção de elevadas vantagens econômicas.

Nessas últimas situações, em geral, o sistema de justiça penal é mais tímido, cuidadoso e obediente às leis processuais penais.

Nota-se, assim, que a atuação dos agentes do sistema de justiça penal, a começar pelo policial, incide em significativa parcela sobre pessoas em situação de exclusão social: o dependente químico, a pessoa em situação de rua, o desfavorecido sob a perspectiva socioeconômica.

Essa realidade nos dias de hoje tornou-se bem evidente para os membros do Ministério Público e para os juízes com a implementação das audiências de custódia. Nelas o alvo da ação policial chega tal e qual ele se encontra no momento da prisão em flagrante: malvestido, entorpecido, desnutrido.

Assim, sempre é tempo para suscitarmos algumas reflexões em torno da necessidade de uma postura humanizada por parte do membro do Ministério Público, que por vezes ignora a realidade de alguns destinatários da lei penal, já excluídos socialmente, aguçando, com isso, a violência estatal que lhes é aplicada.

3.1. Vítima de violência policial

A pessoa pode ser vítima de violência policial tanto sob o aspecto físico como moral. O sentido da expressão violência aqui utilizado vincula-se à ideia do abuso do direito, ou seja, daquilo que avilta o ser humano, em afronta à sua dignidade.

A violência policial ocorre sob diversas formas, mas em geral dá-se com o apoio de condições peculiares que o exercício da função oferta ao agente público: o uso da própria farda, o uso da viatura, o uso da arma de fogo, a condição de estar ao lado de outros policiais.

Tais circunstâncias colocam o policial em condição de supremacia sobre o indivíduo abordado, viabilizando, assim, em determinadas situações, violência física e moral.

A violência física pode ocorrer com ou sem o uso de arma de fogo. Ainda se vê, em algumas situações, o prazer em torturar alguém fisicamente, mediante socos, pontapés, enforcamentos. Mas também nos deparamos com o uso de arma de fogo, com nítida intenção de pôr fim à vida alheia, injustificadamente.

Outras vezes a violência física dá-se de forma velada: deixa-se a pessoa detida desnecessariamente horas e horas no interior da viatura, sob o sol; leva a pessoa detida para locais ermos sem qualquer justificativa, ao invés de apresentá-la diretamente na repartição policial competente. A tortura contemporânea tem suas peculiaridades, e é preciso entendê-la.

Como prática de violência moral rotineira, que ocorre com frequência em regiões periféricas, há as invasões domiciliares diurnas e noturnas sem autorização judicial, a pretexto de se localizar drogas. Nessas situações, sob o manto da figura jurídica do crime permanente de tráfico de drogas, apavoram-se crianças, constroem-se mulheres, destroem-se bens móveis.

Esses exemplos fazem parte da realidade social brasileira afeta ao sistema de justiça penal. Conhecê-la melhor, para enfrentá-la adequadamente, não é uma questão de opção para o promotor de Justiça, mas de verdadeiro dever funcional.

A primeira condição para o promotor de Justiça detectar eventuais práticas criminosas, como as acima relatadas, está em acolher a pessoa vítima de violência policial e ouvi-la com atenção.

Por vezes, perdidos em nossos preconceitos, sequer atendemos pessoas em tais situações, uma vez que não passam nos “critérios da triagem” do atendimento ao público. Torna-se mais simples apoiarmo-nos no chavão “registre um boletim de ocorrência” e, com isso, nos livrarmos logo da pessoa que busca atenção e orientação.

Com tal postura, reforçamos a violência. Se de um lado, aguçamos a violência em relação à vítima específica, pelo desprezo, humilhação e falta de atendimento, de outro contribuimos para a violência difusa, que atingirá outras vítimas, pela omissão do Ministério Público.

É no atendimento à pessoa vítima de violência policial que se pode obter detalhes da ação, indicação de testemunhas, fotos, vídeos, entre outros elementos informativos imprescindíveis para a adequada apuração dos fatos.

Sem a preservação da materialidade delitiva, a investigação fica prejudicada.

A presença e a participação do promotor de Justiça nas audiências, tanto as de custódia como as de instrução penal, são imprescindíveis para se detectar práticas violentas por parte de policiais. É possível que alguns relatos de vítimas de violência, ainda que na condição de investigados ou acusados, só apareçam em juízo. E isso é compreensível.

Nem sempre a pessoa nessa condição sente segurança em revelar a realidade fática nas repartições policiais. Ou, ainda que tenha dito, acaso esteja diante de servidores e autoridades não comprometidos com a promoção de direitos humanos, pode haver a ausência de registro.

Não se quer dizer que as palavras daquele que se diz vítima de violência policial devam ser interpretadas como verdade absoluta. Mas o ponto principal na atuação do promotor de Justiça diante desses casos, na perspectiva de uma atuação humanizada, está em atuar com isenção e respeito, sem prejulgamentos.

A análise dos inquéritos policiais nos casos em que há vítimas de violência policial também deve ser a mais acurada possível. Acaso o promotor de Justiça vislumbre a necessidade de aprofundar um pouco mais a apuração dos fatos, deve ouvir pessoalmente a vítima, e extrair suas conclusões ante o que está posto nos autos do inquérito policial.

É que nesses casos o olho no olho faz muita diferença. Para além dos autos, há vidas humanas, que falam e que sentem, e que por isso, quando possível e necessário, precisam ser ouvidas.

3.2. Pessoa em situação de rua

A pessoa em situação de rua, vez ou outra, é vítima de violência. Afora os casos em que essas pessoas são expulsas à força de suas moradias, e contando para tanto com o aparato estatal, não são raros os casos em que por ostentar a condição de “morador de rua” a violência estatal se recrudesce.

Destacamos aqui os casos em que a pessoa em situação de rua envolve-se em pequenos furtos e vê-se presa em flagrante.

Há ocasiões em que sob o fundamento de ser “morador de rua”, e não ser possível vincular a pessoa nesse contexto social à comarca, condiciona-se a liberdade provisória ao pagamento de fiança.

A fiança é prevista como uma forma de vincular o investigado ou acusado ao processo, mediante o depósito em juízo de determinada quantia em valor. Ela obriga a pessoa a comparecer perante a autoridade, sempre que for intimada. Do contrário, a fiança pode ser considerada quebrada (CPP, art. 327).

Ora, uma das características da pessoa em situação de rua é a de viver à custa do auxílio financeiro alheio.

Para condutas praticadas pela pessoa em situação de rua sem violência ou grave ameaça, e com pouca repercussão social, seja pela pronta recuperação do bem, seja pelo reduzido impacto econômico à vítima, não se vê razão jurídica para fundamentar a aplicação da fiança em razão da condição social da vítima.

Em alguns casos, o juiz fixa a fiança, e concede um prazo (horas e dias) para o recolhimento, sob pena de decretar a prisão preventiva. Da mesma forma, a opção parece-nos que avilta a dignidade da pessoa em situação de rua.

Ou a prisão preventiva se faz necessária ou a medida adequada deve ser a liberdade provisória, cumulada com medidas cautelares diversas, mas possíveis de serem cumpridas pelo investigado ou acusado.

A imposição de fiança à pessoa em situação de rua vai de encontro com uma postura humanizada. Acaba inclusive por sugerir práticas infracionais como meio de se viabilizar dinheiro para o recolhimento da fiança. É preciso conhecer a realidade dessas pessoas, que invariavelmente já perderam os laços familiares.

Tratar a pessoa em situação de rua com desdém, no âmbito do sistema de justiça penal, reforça a situação de invisibilidade que ela padece nas ruas.

A ação adequada nesse caso, condizente com a promoção de direitos humanos, deve ser a de incluí-la em programas sociais e de saúde, como meio de lhe garantir condições mínimas de dignidade.

Usar a força excessiva e desproporcional da lei penal a essas pessoas, a pretexto de se viabilizar segurança pública, revela ignorância quanto à realidade fática e jurídica.

Para além da via penal, a promotoria de Justiça afeta à inclusão social deve trabalhar em conjunto nesses casos, visando sobretudo ao fomento da implementação de políticas públicas nessa seara.

4. CONCLUSÃO

O trabalho acima apresentado não tem a presunção de tentar de alguma forma dirigir a atuação e a abordagem dos membros e servidores do Ministério Público em relação às vítimas de qualquer natureza que se apresentam na instituição buscando acolhimento. O que se pretendeu trazer à discussão foi a necessidade de se debater o tema, lembrando que o Ministério Público Brasileiro na Constituição Federal de 1988 passou a ser instituição de promoção e transformação da realidade social, assumindo natureza institucional autônoma que o retira da sociedade política e o insere, no plano de sua atuação funcional, na sociedade civil.

Sendo assim, o Ministério Público tem sua legitimação social ampliada e deve se mostrar presente e articulado para suprir as demandas sociais e priorizar a atuação preventiva.

Nesse condão, compete a instituição Ministério Público ampliar a formação humanista, multidisciplinar e interdisciplinar dos membros e servidores e a capacitação de todos para a resolução das controvérsias e conflitos pelo diálogo e pelo consenso, buscando como novos mecanismos de atuação da Instituição os projetos sociais de impacto e relevância para a comunidade.