

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
Faculdade de Ciências - Campus de Bauru

Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem

ALEX WILLIAM PACCOLA

**DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS PRÁTICAS DOS PROFISSIONAIS DO
PROCEDIMENTO DE ESCUTA ESPECIALIZADA NO ÂMBITO DAS POLÍTICAS
PÚBLICAS MUNICIPAIS**

Bauru
2025

ALEX WILLIAM PACCOLA

**DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS PRÁTICAS DOS PROFISSIONAIS DO
PROCEDIMENTO DE ESCUTA ESPECIALIZADA NO ÂMBITO DAS
POLÍTICAS PÚBLICAS MUNICIPAIS**

Dissertação apresentada como requisito da defesa para obtenção do título de Mestre à Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem, Faculdade de Ciências, sob a orientação do Prof. Dr. Hugo Ferrari Cardoso.

Bauru
2025

P114d

Paccola, Alex William

Descrição e análise das práticas dos profissionais do procedimento de escuta especializada no âmbito das políticas públicas municipais. / Alex William Paccola. -- Bauru, 2025

143 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Ciências, Bauru

Orientador: Hugo Ferrari Cardoso

1. Política Pública. 2. Crianças e violência. 3. Desenvolvimento Humano. I. Título.



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA

Câmpus de Bauru



ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE ALEX WILLIAM PACCOLA, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA DO DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM, DA FACULDADE DE CIÊNCIAS - CÂMPUS DE BAURU.

Aos 26 de novembro de 2025, às 9h, por meio de Videoconferência, realizou-se a defesa de DISSERTAÇÃO DE MESTRADO de ALEX WILLIAM PACCOLA, intitulada **DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS PRÁTICAS DOS PROFISSIONAIS DO PROCEDIMENTO DE ESCUTA ESPECIALIZADA NO ÂMBITO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS MUNICIPAIS..** A Comissão Examinadora foi constituída pelos seguintes membros: Prof. Dr. HUGO FERRARI CARDOSO (Orientador(a) - Participação Virtual) do(a) Departamento de Psicologia / UNESP / Câmpus de Bauru - FC, Profa. Dra. TATIANA DE CÁSSIA RAMOS NETTO (Participação Virtual) do(a) Centro de Ciências da Saúde / Centro Universitário Sagrado Coração, Profa. Dra. MARIANNE RAMOS FEIJÓ (Participação Virtual) do(a) Departamento de Psicologia / UNESP / Câmpus de Bauru - FC, Após a exposição pelo mestrando e arguição pelos membros da Comissão Examinadora que participaram do ato, de forma presencial e/ou virtual, o discente recebeu o conceito final: APROVADO. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelo(a) Presidente(a) da Comissão Examinadora.

Prof. Dr. HUGO FERRARI CARDOSO

AGRADECIMENTOS

Quero começar agradecendo à Deus pela possibilidade da vida, saúde e por tanto cuidado. Agradeço também a minha família que me deu todas as oportunidades de vivências lindas para me construir, me constituir, aprender sobre mim e sobre a vida.

Aos meus pais, Vanderlei e Rosângela, por sempre me ensinarem que a educação é o caminho e por serem lares emocionais tão importantes e necessários. Agradeço o amor, presença e por confiarem para que fosse possível que eu também confiasse. Obrigado por serem tudo isso, tão grande, que vocês são para mim.

As minhas irmãs, Tamires e Tamara, por todo o apoio, confiança, suporte e amor. Que a gente siga compartilhando, de mãos dadas, por todo o caminho.

Ao meu orientador, Hugo, por tanta paciência ao longo das orientações. Obrigado por tanto conhecimento compartilhado e por acreditar em mim. Sua orientação fez toda a diferença nos rumos da condução da pesquisa e nos resultados tão ricos que foram encontrados.

Aos meus amados amigos, Cássio e Maria Gabriela, pelo cuidado e forma de sempre se fazerem presentes. Obrigado por me permitirem baixar a guarda e mostrar minhas vulnerabilidades, o que sempre resultou em muito acolhimento.

A minha amada amiga Tati, toda a minha admiração e respeito. Obrigado por ser uma figura de referência e me ensinar que não precisamos estar prontos, mas dispostos a nos construirmos e por sempre fazer parecer possível. Por estar comigo, sempre.

As professoras que compuseram as minhas bancas de defesa e qualificação, Dra. Tatiana de Cássia Ramos Netto e Dra. Marianne Ramos Feijó, por todas as orientações e reflexões tão válidas e que tanto enriqueceram o material final desta dissertação.

A professora Ma. Thelma Margarida de Moraes dos Santos, por todo o incentivo, ensinamentos e orientações.

Agradeço a todos os profissionais que aceitaram participar desta pesquisa, compartilhando do seu tempo e atenção. Obrigado por participarem da construção de conhecimento e por buscarem, em conjunto, avanços relacionados a temática, ajustando agendas e demandas.

Agradeço a CAPES pelo apoio financeiro que tornou possível a realização do estudo.

RESUMO

O conceito de infância, tal qual é conhecido, é fruto da sociedade contemporânea e de transformações históricas e sociais. Tais transformações evidenciam a necessidade de ações protetivas frente a situações de violência contra crianças e adolescentes, dada a importância das primeiras fases do desenvolvimento humano e a emergência de dados relacionados à temática da violência, negligência e violação de direitos. Ainda que não ocorram interações face a face, as políticas públicas, ao proporcionarem modificações nos ambientes imediatos do indivíduo, afetam, em algum grau, o seu processo de desenvolvimento. A lei nº 13.431/2017, conhecida como Lei do Depoimento Especial e da Escuta Especializada, estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítimas ou testemunhas de violência, alterando a lei nº 8.069/1990. O objetivo deste estudo foi analisar e descrever os procedimentos realizados por profissionais envolvidos nos atendimentos de escuta especializada, no âmbito das políticas públicas municipais, a fim de levantar as principais práticas realizadas. A pesquisa adotou abordagem quali-quantitativa, com finalidade aplicada, conduzida a partir de levantamento de dados por meio de entrevistas individuais, podendo ser classificada como exploratória. O procedimento de análise de dados se utilizou da análise de conteúdo para organização, compilação, tabulação tratamento e análise dos dados. A partir dos resultados, evidenciou-se a necessidade de maior investimento em formação/treinamentos para os profissionais, de forma a produzir maior instrumentalização das práticas, além de maior investimento no cuidado destes técnicos, dada o caráter penoso da atividade laboral.

Palavras-chave: Escuta Especializada; Políticas Públicas; Violência; Desenvolvimento Humano.

ABSTRACT

The concept of childhood, as it is known today, is the result of contemporary society and of historical and social transformations. Such transformations highlight the need for protective actions in situations of violence against children and adolescents, given the importance of the early stages of human development and the emergence of data related to violence, neglect, and rights violations. Even when face-to-face interactions do not occur, public policies, by bringing about changes in an individual's immediate environments, affect their developmental process to some extent. Law No. 13,431/2017, known as the Special Testimony and Specialized Interview Law, establishes the system for guaranteeing the rights of children and adolescents who are victims or witnesses of violence, amending Law No. 8,069/1990. The aim of this study was to analyze and describe the procedures carried out by professionals involved in specialized interview services within the scope of municipal public policies, in order to identify the main practices performed. The research adopted a quali-quantitative approach with an applied purpose, conducted through data collection by means of individual interviews, and can be classified as exploratory. The data analysis procedure employed content analysis for the organization, compilation, tabulation, processing, and interpretation of the data. Based on the results, the need for greater investment in training programs for professionals became evident, in order to strengthen and better equip their practices, as well as increased investment in the care and support of these practitioners, given the burdensome nature of their work.

Keywords: Specialized Listening; Public Policies; Violence; Human Development.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Fluxograma 1: etapas para a seleção dos artigos incluídos na revisão.....	21
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Principais informações dos artigos construídos no ano de 2021	22
Tabela 2 -Objetivos dos artigos construídos no ano de 2021	27
Tabela 3 -Revistas e objetivos de publicações.....	30
Tabela 4- Caracterização dos participantes	39
Tabela 5- Codificação das respostas das perguntas do eixo I.....	43
Tabela 6 – Categorização e definições	44
Tabela 7 - Pontuação D1, D2 e total – Escala de Autoeficácia no Trabalho.....	57
Tabela 8 – Apresentação e definição das fases de análise.....	62

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	11
INTRODUÇÃO.....	12
REFERÊNCIAS.....	15
1. CAPÍTULO I - A ESCUTA ESPECIALIZADA E O DEPOIMENTO ESPECIAL: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA	16
1.1 INTRODUÇÃO.....	17
1.1.1 Lei nº 13.431 de 4 abril de 2017.....	19
1.1.2 Nota técnica sobre os impactos da Lei nº 13.431/2017.....	20
1.2 METODOLOGIA.....	21
1.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO	24
1.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	33
REFERÊNCIAS	35
2. CAPÍTULO II – PERCEPÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO DO PROCEDIMENTO DE ESCUTA ESPECIALIZADA.....	38
2.1 OBJETIVOS.....	38
2.2 MÉTODO.....	38
2.2.1 Tipo de pesquisa.....	38
2.2.2 Participantes.....	39
2.2.3 Local.....	40
2.2.4 Instrumentos e materiais.....	40
2.2.5 Procedimento de coleta de dados.....	41
2.2.6 Procedimento de análise de dados.....	42
2.3 RESULTADOS.....	45
2.3.1 Seleção profissional.....	45
2.3.2 Contribuições da lei 13.431/2017.....	48
2.3.3 Aspectos conceituais sobre violência e vulnerabilidade	51
2.3.4 Desafios da atuação em escuta especializada.....	53
2.3.5 Escala de Autoeficácia no Trabalho – EAE – T.....	56
3. CAPÍTULO III – PERCEPÇÕES SOBRE MANEJO, TÉCNICAS E/OU INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	59
3.1 FASE PRÉ ATENDIMENTO.....	62
3.2 FASE DE EXECUÇÃO DO ATENDIMENTO.....	68
3.3 FASE PÓS ATENDIMENTO.....	74
3.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	77
REFERÊNCIAS	80
APÊNDICES	85
ANEXOS	136

APRESENTAÇÃO

O interesse pela temática surgiu durante uma atuação profissional do autor, enquanto assumiu um cargo municipal dentro da política de Assistência Social. Durante sua atuação, passou a se interessar pelo estudo das políticas públicas sociais, ao notar o quanto elas interferem na vida de indivíduos e arranjos familiares.

Ao assumir um cargo de confiança, em 2018, compondo a equipe de escuta especializada municipal, que naquele momento ainda se constituía, pouco depois da promulgação da lei 13.431/2017, que estabelece o Depoimento Especial e a Escuta Especializada, o autor se deparou com questionamentos sobre quais seriam as melhores formas de buscar por capacitação técnica que o preparasse para a prática em si. Ao realizar os atendimentos de escuta especializada, pôde atender não apenas crianças ativas e com disponibilidade para fala, mas crianças com deficiência auditiva, estrangeiras, pertencentes à família com longo histórico de acompanhamento e vulnerabilidade e que já haviam sido escutadas em outros serviços da rede de proteção socioassistencial.

Por meio do procedimento de escuta especializada, se deparou com conteúdos relacionados ao desenvolvimento humano em seus estágios iniciais e as diversas dificuldades para efetivação da proteção e valorização desses infantes, por meio de intervenções em um contexto de políticas públicas. Foram emergindo, inclusive, questões relacionadas a instrumentalização e manejo em um contexto não clínico que demandava uma facilitação do relato, de forma imparcial e não sugestionável, além de técnicas que pudessem o resguardar.

Adicionalmente, ao longo de sua graduação em psicologia, o autor desenvolveu uma pesquisa de iniciação científica que se propunha a analisar e descrever a atuação dos técnicos de nível superior que atuavam na proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social, mais especificamente no serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, verificando possíveis ressonâncias no desenvolvimento da autonomia e protagonismo social dos usuários do serviço.

Iniciou-se, então, uma busca por teóricos do desenvolvimento que relacionassem os aspectos elencados: desenvolvimento humano e políticas públicas, a fim de melhor compreender as suas intervenções profissionais.

INTRODUÇÃO

Em meados da década de 1950, Urie Bronfenbrenner propõe o modelo Bioecológico do Desenvolvimento Humano, a fim de ampliar a visão da época que era focada, quase que de forma exclusiva, nos aspectos hereditários do sujeito, como forma de explicar suas transformações e permanências (Dessen; Costa - Júnior, p. 71).

Bronfenbrenner propõe uma visão sobre o desenvolvimento humano que não pretendia romper com a importância dada aos aspectos herdados do sujeito, mas, sim, focar em outros aspectos tão importantes quanto os já observados: os aspectos ambientais.

Ao defender que nossos potenciais hereditários precisam ser ativados e que tais ativações ocorrem em interrelação com os sistemas aos quais somos inseridos, ao longo de nosso desenvolvimento, Bronfenbrenner dividiu, didaticamente, tais sistemas, sendo eles: microssistema - que é o sistema mais imediato em que ocorrem as interações face a face; mesossistema - sendo as conexões entre microssistemas; exossistema - identificando os estímulos que não ocorrem por meio de contato direto, mas que impactam na vida dos indivíduos; macrossistema - a cultura e seus símbolos. Influência cultural e global no desenvolvimento, incluindo as políticas públicas de educação, assistência social, justiça e moradia (Dessen; Costa - Júnior, P. 79-81).

Ao falar sobre as influências ambientais e hereditárias supracitadas, o autor conceitua “bidirecionalidade”, rompendo com as ideias de que somos apenas influenciados pelo ambiente e destacando nossos potenciais como sujeitos ativos e que também provocam modificações (Dessen; Costa - Júnior, p. 76). Vale destacar que tal conceito foi pensado em um momento histórico em que não havia grande possibilidade de voz e acesso a direitos, principalmente, por parte de crianças e adolescentes e que trazer o indivíduo em desenvolvimento como um sujeito que também é ativo em seus processos pode, de alguma maneira, nos aproximar da concepção contemporânea de infância.

Philippe Ariès, cientista social reconhecido e que contribuiu com estudos sobre a concepção de infância, em seu notório livro “História Social da Criança e da Família” (1981), ao analisar elementos históricos como fotografias, defende que a mudança do conceito de infância está diretamente relacionada com as mudanças que ocorreram no conceito de família. O autor nos apresenta que as demandas que emergiriam com o início da modernidade e da era industrial tiveram impactos objetivos e subjetivos na forma como olhamos para os indivíduos em desenvolvimento, sendo, portanto, transformações sociais.

Para Bronfenbrenner, pensar políticas públicas passou a ser visto como uma possibilidade de contribuir com os processos de desenvolvimento humano e, por consequência,

como uma forma de cuidar de questões sociais importantes, como a da violência e das diversas vulnerabilidades que se apresentam. Para o autor, as influências desenvolvimentais dizem respeito aos recursos que afetam os sujeitos e não ficam restritos a uma determinada situação ou contexto (Dessen; Costa - Júnior, p.73). Se pensarmos que as políticas públicas podem afetar, por exemplo, a qualidade da alimentação, acesso a serviços, qualidade de vida e de proteção de determinados indivíduos, podemos observar sua importância.

Vale aqui resgatar o compromisso da ciência psicológica com práticas que favorecem e potencializam a saúde mental de indivíduos e coletividades. Portanto, é necessário que o conceito de saúde seja percebido de forma ampliada, relacionando-o com as políticas sociais e econômicas, como nos é apresentado na constituição vigente, em seu artigo 196 (Brasil, 1988).

A lei nº 8.080, conhecida como uma das leis orgânicas do Sistema Único de Saúde nos apresenta condicionantes e determinantes de saúde, relacionando as questões intrapsíquicas com o contexto no qual o indivíduo está inserido:

Art. 3º Os níveis de saúde expressam a organização social e econômica do País, tendo a saúde como determinantes e condicionantes, entre outros, a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, a atividade física, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais.

Parágrafo único. Dizem respeito também à saúde as ações que, por força do disposto no artigo anterior, se destinam a garantir às pessoas e à coletividade condições de bem-estar físico, mental e social (Brasil, 1990).

Após o período militar, já na década de 1980, o Brasil promulga a Constituição Federal de 1988, conhecida como constituição cidadã, que traz em seu texto, mais especificamente no artigo nº 277, o princípio da proteção integral e prioridade absoluta de crianças e adolescentes (Brasil, 1988). No ano seguinte, líderes mundiais se reúnem para realizar a Convenção dos Direitos da Criança da Organização Mundial das Nações Unidas, firmando acordos no sentido de garantir maior proteção às crianças e adolescentes e tornando de responsabilidade de todos, incluindo da família, comunidade e sociedade em geral a garantia de sua proteção, reforçando os princípios já adiantados pela constituição federal brasileira.

Em 1990, surge a lei nº 8.069, mais conhecida como Estatuto da Criança e do Adolescente, que dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente e reforça a ideia de que tais sujeitos precisam ser vistos como pessoas de direito, com todos os cuidados necessários a uma pessoa em condição de desenvolvimento.

Em 2005, com a instituição do Sistema Único de Assistência Social – SUAS (Conselho Nacional de Assistência Social, 2005) e, posteriormente, em 2006, com a Norma Operacional

Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social - NOBRH/SUAS, que tipifica a equipe de referência dos equipamentos da Política de Assistência Social, o profissional da psicologia passa a ter maior atuação dentro das unidades socioassistenciais e, portanto, maior envolvimento com questões ligadas a proteção de crianças e adolescentes.

Já em um cenário em que políticas que visam garantir a proteção dos infantes são existentes, percebe-se que, ao serem inseridos em uma rede de proteção pouco organizada, as crianças e adolescentes muitas vezes eram atendidas em suas demandas de forma pouco operacionalizada, o que levava a necessidade de que fossem realizados diversos atendimentos, escutadas por repetidas vezes, gerando, então, revitimização.

Além disso, os atendimentos eram realizados, muitas vezes, de forma sugestiva, interferindo no relato das crianças e dificultando a identificação das reais demandas e necessidades e prejudicando, conseqüentemente, as possíveis articulações em rede e a garantia de proteção.

A escuta especializada surge a partir da lei 13.431/2017, que estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência e tem como objetivo organizar as redes de proteção socioassistencial e intersetorial, a fim de que a criança possa ser ouvida de forma que se sinta acolhida. O questionamento que emerge é: de que forma a psicologia poderia contribuir com tal procedimento? Como diferenciar os dois procedimentos apresentados em lei: escuta especializada e depoimento especial? Quais profissionais podem realizar tal procedimento e como capacitar tais profissionais? Quais as principais técnicas e instrumentos podem ser utilizados?

Nesse sentido, o leitor encontrará no Capítulo 1 um artigo de revisão sistemática sobre os impactos dos procedimentos de escuta especializada e depoimento especial na atuação de psicólogos (as) e outros profissionais; no Capítulo 2 as percepções sobre o funcionamento do procedimento de escuta especializada por profissionais que o realizam, assim como os dados relacionados a autoeficácia no trabalho de tais profissionais; e no Capítulo 3 as principais diferenças a partir de uma exposição de casos entre o depoimento especial e escuta especializada.

REFERÊNCIAS

- ARIÈS. História Social da Criança e da Família. 2a edição ed. Rio de Janeiro: LTC, 1981.
- BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. **Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 13 jul. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm. Acesso em: 12 jul. 2025.
- BRASIL, Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. **Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 20 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em 12 jul. 2025.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social - NOB - RH/SUAS.** Brasília, DF: MDS, 2012. Disponível: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf. Acesso em: 12 de jul. 2025.
- BRASIL. Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017. **Estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência.** Diário Oficial da União, seção 1, Brasília, DF, 5 abr. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13431.htm. Acesso em 12 jul. 2025.
- DESSEN, MARIA AUXILIADORA; COSTA JÚNIOR, ÁNDERSON LUIZ. A ciência do desenvolvimento humano [recurso eletrônico]: tendências atuais e perspectivas futuras. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Convenção sobre os direitos da criança. Nova Iorque, 20 nov. 1989. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/convencao-sobre-os-direitos-da-crianca>. Acesso em 12 jul. 2025.

CAPÍTULO I

A ESCUTA ESPECIALIZADA E O DEPOIMENTO ESPECIAL: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

Specialized listening and special testimony: a systematic review

La escucha especializada y el testimonio especial: una revisión sistemática

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo verificar a existência de estudos anteriores da literatura que abordem e evidenciem as possíveis habilidades técnicas e perfis profissionais alinhados a prática da escuta especializada e do depoimento especial. Para tal, adotou-se como metodologia a revisão sistemática de literatura, a fim de evidenciar as prováveis lacunas e contribuições realizadas por pesquisas relacionadas à temática. Foram utilizados os Periódicos Capes, PEPSIC, BVS, *Web of Science* como base de dados para busca, nos quais, após os critérios de exclusão, resultaram em dez artigos a serem analisados. Como resultados, percebeu-se que ainda existem faltas nos estudos sobre a lei nº 13.431/2017 e os procedimentos por ela apresentados, assim como a importância de que estejam incluídas em agendas de pesquisa estudos que coloquem em evidência, em especial, o procedimento de escuta especializada, comumente negligenciado nos achados da literatura, de forma que o trabalho de prevenção seja otimizado, considerando o custo do cuidado menor do que o custo do reparo.

Palavras-chave: Escuta Especializada, Depoimento Especial, Psicologia, Políticas Públicas, Violência.

ABSTRACT

This study aims to verify the existence of previous literature that addresses and highlights the possible technical skills and professional profiles aligned with the practice of specialized listening and special testimony. To this end, a systematic literature review was adopted as the methodology, in order to identify possible gaps and contributions made by research related to the theme. The databases used for the search were Periódicos Capes, PEPSIC, BVS, and Web of Science, from which, after applying exclusion criteria, ten articles were selected for analysis. The results indicated that there are still gaps in studies on Law 13.431/2017 and the procedures it introduces, as well as the importance of including in research agendas studies that highlight, in particular, the specialized listening procedure, which is commonly neglected in the literature

findings, so that prevention work can be optimized, considering that the cost of care is lower than the cost of repair.

Keywords: Specialized interview, Special Testimony, Psychology, Public Policies, Violence.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo verificar la existencia de estudios previos en la literatura que aborden y evidencien las posibles capacidades técnicas y perfiles profesionales alineados con la práctica de la entrevista especializada y del testimonio especial. Para ello, se adoptó como metodología la revisión sistemática de la literatura, con el fin de evidenciar las posibles lagunas y contribuciones realizadas por investigaciones relacionadas con la temática. Se utilizaron como bases de datos para la búsqueda los Periódicos Capes, PEPSIC, BVS y Web of Science, de las cuales, tras aplicar los criterios de exclusión, se seleccionaron diez artículos para su análisis. Como resultados, se observó que aún existen vacíos en los estudios sobre la Ley n° 13.431/2017 y los procedimientos que esta presenta, así como la importancia de que se incluyan en las agendas de investigación estudios que pongan en evidencia, en especial, el procedimiento de entrevista especializada, comúnmente descuidado en los hallazgos de la literatura, de modo que el trabajo de prevención sea optimizado, considerando que el costo del cuidado es menor que el costo de la reparación.

Palabras clave: Entrevista Especializada, Declaración Especial, Psicología, Políticas Públicas, Violencia.

1.1. INTRODUÇÃO

As concepções de infância e juventude são construções históricas e sociais que foram se moldando e alterando ao longo do tempo. Por um longo período histórico, a infância não foi compreendida de forma diferenciada ou como uma fase que apresenta características e necessidades específicas. Tampouco era percebido o “sentimento de infância”, uma vez que as crianças eram vistas como pequenos adultos, desempenhando funções e papéis similares a eles (Silva *et al.*, 2024), o que perdurou até o final do século XIX e início do século XX.

Ao realizar um resgate histórico, percebe-se que as crianças e adolescentes não só podiam, como deles eram exigidos, que cumprissem funções e papéis como pertencentes ao núcleo adulto do arranjo familiar, com exceção da possibilidade de voz e do acesso aos direitos. Com diferentes enfoques, ao longo de diferentes momentos, a infância passou a ser vista e compreendida como uma fase peculiar do desenvolvimento, passível de análise.

A criança contemporânea conquista, por meio de avanços legislativos que surgem com o intuito de garantir a sua proteção e clarificar a importância do cuidado de tais fases do desenvolvimento, tão peculiares, maior possibilidade de voz e de participação em decisões que lhe dizem respeito (Macedo *et al.*, 2019). Tais avanços direcionam os olhares para as situações de violência relacionadas aos infantes, que ainda precisam ser identificadas e combatidas.

As crianças e os adolescentes, ao serem inseridas nas redes de proteção socioassistenciais, intersetoriais e interinstitucionais, comumente após conhecidas as suspeitas de violência, por meio do conselho tutelar ou demais agentes públicos, se veem em um sistema complexo, com fluxos pouco organizados e ações não tão claras em relação às atribuições dos profissionais e das diversas políticas públicas.

Rosseti-Ferreira, Serrano e Almeida (2011), ao falar sobre o serviço de acolhimento institucional para crianças e adolescentes, relatam que, em muitos locais a questão não é a ausência de serviços, mas uma dificuldade para que se realizem articulações satisfatórias. Comentam que tais articulações devem ocorrer de forma que cada política ou serviço seja capaz de contribuir com as análises das demandas para, então, tornar as intervenções mais efetivas, por meio de relações mais horizontalizadas.

A necessidade de que tais políticas se mobilizem para ofertar ações interventivas, a fim de que seja efetivado o direito de proteção daqueles infantes (Macedo *et al.*, 2019) justificou a criação da Lei nº 13.431/2017, que estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência, provocando alterações na Lei nº 8.069/1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA).

A Lei nº 13.431/2017, mais conhecida como Lei do Depoimento Especial e da Escuta Especializada, surge com a intenção de potencializar e tornar efetivas as estratégias protetivas realizadas pelos diversos serviços públicos, no atendimento às crianças e adolescentes, sendo estes vítimas ou testemunhas de violência, ao facilitar o relato de forma imparcial e objetiva, além de prevenir a revitimização, evitando que o relato seja feito diversas vezes, em diversos lugares (Brasil, 2017).

Aqui vale abordar reforçar que se busca por uma intervenção profissional que seja capaz de se aproximar da imparcialidade, mas que se entende que a neutralidade não é possível. Autores de base complexa e social defendem que a neutralidade não é possível, uma vez que o sujeito sempre fala de algum lugar e a partir dos significados construídos ao longo de sua história. Significados estes que precisam ser compreendidos a partir de um gênero, classe social, contexto histórico e cultural.

(...) entende-se que o tornar-se humano é marcado pela imersão permanente do homem em um mundo simbólico e em um processo social contínuo e compulsivo de dar e criar sentidos. Nas interações com os outros e com o mundo, em certo momento e contexto sócio-histórico, a pessoa constrói seus significados, suas relações e a si própria enquanto sujeito. Suas relações e seu acesso ao mundo são, pois, interceptados pelo outro da linguagem, imersos que estão em sua malha de significações. É a partir dessa malha que os captura, que os outros interpretam a criança desde antes do nascimento, lhe atribuem determinados papéis e posicionamentos, tem para com ela determinadas expectativas, constroem para ela determinados contextos de desenvolvimento (Rosseti-Ferreira; Serrano; Almeida, p. 48-49, 2011).

O conceito de revitimização pode ser compreendido como a ação de levar o sujeito a vivenciar, mais uma vez, o sofrimento que lhe foi causado ao longo de um período específico (Coimbra *et al.*, 2021).

Ocorre que a lei não é clara sobre qual profissional realizará o procedimento, tanto no depoimento especial quanto na escuta especializada. Questiona-se como é possível capacitar e avaliar tal capacitação, e qual seria o respaldo técnico para os profissionais que irão realizar esse procedimento.

1.1.1 Lei nº 13.431 de 4 abril de 2017

A Lei 13.431/2017 (Brasil, 2017) é composta por seis títulos, cinco capítulos e vinte e nove artigos. Os títulos são subdivididos em: título I – Disposições Gerais; título II – Dos Direitos e Garantias; título III – Da Escuta Especializada e do Depoimento Especial; título IV – Da Integração das Políticas de Atendimento; título V – Dos Crimes; e título VI – Das Disposições Finais, sendo que o título IV é subdividido em: capítulo I – Das disposições gerais; capítulo II – Da saúde; capítulo III – Da assistência social; capítulo IV – Da segurança pública; e capítulo V – Da justiça. A escuta especializada aparece em quatro itens: dois artigos, um inciso e um parágrafo. O depoimento especial aparece em dezenove itens: seis artigos, oito parágrafos e três incisos.

A lei apresenta e diferencia os atendimentos como: sendo os atendimentos de escuta especializada, de caráter protetivo, realizados pelos diversos serviços públicos municipais, no âmbito da rede de proteção intersetorial, com organização municipal; e o depoimento especial, de produção de provas, realizado no âmbito judiciário, em opção a oitiva judicial, a fim de humanizar as práticas e facilitar a condução do relato (Brasil, 2017).

Em seu Título II: DOS DIREITOS E GARANTIAS, art.º 5, inciso XI, a lei traz como direitos e garantias fundamentais da criança e do adolescente, entre outros: “ser assistido por profissional capacitado e conhecer os profissionais que participam dos procedimentos de escuta especializada e depoimento especial” (Brasil, 2017, p.3). Contudo a lei não é clara sobre quais seriam os comportamentos e técnicas necessários que devem ser apresentados por um

profissional para que este fosse identificado como capacitado para a realização dos procedimentos aos quais se faz referência. Por capacitados serão entendidos os profissionais com formações e habilidades específicas ou aqueles disponíveis para a realização em dado contexto?

Em aspectos estruturais, a legislação coloca a importância de que o procedimento seja realizado em local que apresente ambiente acolhedor e em estrutura que apresente espaço físico que garanta a sua privacidade, não especificando uma secretaria/diretoria municipal ou órgão específico para realização de tal procedimento.

1.1.2 Nota técnica sobre os impactos da Lei nº 13.431/2017

A partir da promulgação da Lei nº 13.431/2017, o Conselho Federal de Psicologia, após discussões com os Conselhos Regionais de Psicologia de todo o Brasil, emitiu a nota técnica nº 01/2018, que data de 24 de janeiro. Em nota, o Conselho ressalta alguns pontos da lei, evidenciando avanços, omissões, equívocos e contradições.

Entre as diversas discussões propostas pela nota técnica, ressalta-se a falta de estratégias apresentadas pelo marco legislativo, no sentido de instrumentalizar os profissionais que poderão realizar o procedimento, em especial no que diz respeito à escuta especializada, dada a escassez de referências ao procedimento e aos seus possíveis mecanismos de prevenção. É ressaltado, pela nota, a preocupação com a produção de provas, em detrimento do acolhimento e das práticas protetivas (Conselho Federal de Psicologia [CFP], 2018).

Quando se busca observar as competências comportamentais que devem ser identificadas e desenvolvidas por profissionais psicólogos que realizam o procedimento, destaca-se que a nota ressalta a inexistência de descrições destas práticas, ainda que reforce a importância de que tais práticas, quando realizadas por profissionais psicólogos, estejam fundamentadas técnica, teórica e metodologicamente na ciência psicológica. Traz, como alguns objetivos da escuta especializada, o acolhimento e a possibilidade de relato livre, mediadas por perguntas estritamente necessárias para a possibilidade de oferta de serviços de proteção e cuidado (CFP, 2018). A nota evidencia, ainda, a inexistência de um protocolo para a realização, defendendo que este não deve ser imposto, a fim de ressaltar a autonomia do profissional para a escolha de técnica e instrumentos.

Por fim, partindo de questionamentos sobre quais critérios devem ser utilizados ao longo da seleção de profissionais para a realização dos procedimentos, o presente estudo tem como objetivo verificar a existência de estudos anteriores da literatura que evidenciem possíveis capacidades técnicas e perfis profissionais alinhados a prática estudada.

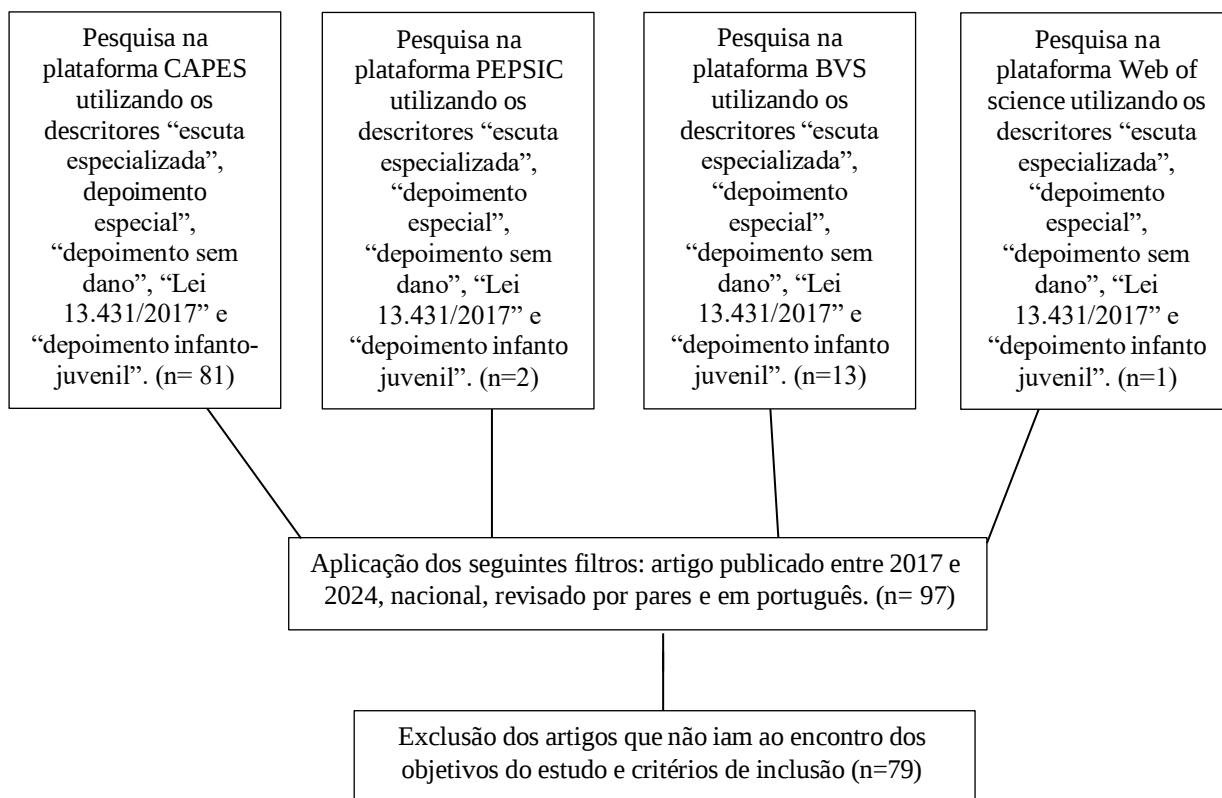
1.2. METODOLOGIA

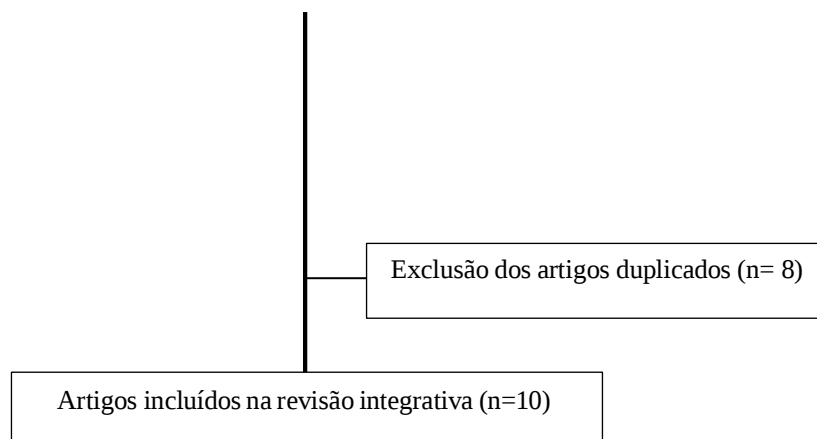
Este trabalho foi elaborado pelo método de revisão sistemática de literatura. Ou seja, por métodos sistemáticos e claros que buscaram identificar, avaliar e selecionar criticamente pesquisas relevantes (Page *et al.*, 2022) que abordassem a temática da atuação de profissionais na realização do procedimento de escuta especializada e do depoimento especial, apoiados na Lei nº 13.431/2017.

Para a coleta de dados, foram utilizados quatro bancos de dados: Periódicos Capes, PEPSIC, BVS e *Web of Science*. Os artigos foram submetidos ao processo de filtragem, inicialmente, por período de publicação que compreendia janeiro de 2017 até junho de 2025, com texto completo, revisado por pares e escrito em língua portuguesa. Tal recorte de tempo se dá pelo ano de homologação da Lei em questão e escrita do artigo.

Em complemento, foram utilizados como descritores os termos: escuta especializada; depoimento especial; lei nº 13.431/2017; depoimento sem danos; e depoimento infanto-juvenil.

Figura 1- Fluxograma: etapas para a seleção dos artigos incluídos na revisão





Nota. Fonte: elaborado pelos autores.

Após as buscas, foram localizados 97 artigos, os quais passaram por um sistemático critério de exclusão, tendo sido realizado, por meio da leitura dos títulos, depois por avaliação dos resumos e, por fim, pelo conteúdo do texto completo.

Foram incluídos na revisão apenas os estudos que, realmente, possuíam a ênfase na atuação profissional diante do procedimento de escuta especializada e/ou depoimento especial. Estudos que possuíam a terminologia “escuta especializada” e “depoimento especial” com finalidades diversas, que apenas abordavam a lei nº 13.431/2017 para se pautar em outras discussões ou que não trouxeram a atuação profissional como foco foram excluídos da análise.

Por fim, foram selecionados dez artigos para a análise qualitativa, tendo como critério de inclusão a proposta de discorrer sobre a prática dos profissionais que realizam os procedimentos de escuta especializada e/ou depoimento especial. Informações sintetizadas de cada artigo podem ser visualizadas na tabela 1.

Tabela 1 – Principais informações dos artigos selecionados

Referência	Base de dados	Revista
Perius, G.H.M.FM; Barbosa, I.A. A oitiva do menor de idade, conforme a Lei 13.431/2017 e a sua possível contribuição para a redução das falsas memórias em crimes que não deixam vestígios. 2019	Capes	Vertentes do Direito

Aznar-Blefari, C; Schaefer, L.S; Pelisoli, C; Habigzang, L.f. Atuação de psicólogos em alegações de violência sexual: boas práticas nas entrevistas de crianças e adolescentes. 2020	Capes/BVS	Psico-USF
Santon, J.A.S; Hohendorff, J.V. Depoimento Especial a partir de opiniões de psicólogos brasileiros atuantes nesta prática. 2021	Capes/ BVS	Psico-USF
Oliveira, A.M.A; Arruda, R.A. Criança enquanto sujeito de direito no depoimento especial e a experiência em Mato Grosso do Sul. 2021	Capes	Thesis Juris
Maciel, A.C.S; Keitel, A.S.P; Neubauer, V.S; Veiga, D.J.S; Gomes, A.A; Linck, L.M.D. Uma análise do depoimento especial e da escuta especializada como mecanismos de preservação de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual. 2021	Capes	Research Society and Development
Pelisoli, C; Dell’Aglío, D.D. Avaliação da implementação do depoimento especial: construção de um instrumento. 2021	Capes/ Pepsic/ BVS	Estudos interdisciplinares em psicologia
Moraes, C.A; Amaral, M.M; Sanches, S.K.R. Escuta de menores nos crimes de estupro de vulnerável: uma analogia entre a resolução 17/2002 da corte interamericana de direitos humanos e a lei 13.431/2017 (lei do depoimento especial). 2021	Capes	Revista Eletrônica Direito e Sociedade – REDES

Albuquerque, J. Depoimento sem dano: uma análise entre as diversas posições profissionais sobre esta metodologia. 2022	Capes	Revista brasileira de criminalística
Sousa, L.S; Soares, A.V.N; Costa, H.M.S; Castro, J.P.B; Sousa, M.M.R; Gomes, R.N.A; Caribé, V.J.A; Campos, D.F.S. Trauma e falsas memórias: como a psicologia pode contribuir na oitiva de crianças vítimas de violência sexual? 2023	Capes	Research Society and Development
Farias, R.C.P; Carvalho, M.C. Depoimento de crianças e implicações da lei 13.431/2017 no trabalho de assistentes sociais. 2023	Capes	Libertas

Fonte: elaborado pelos autores.

A tabela contém informações sobre as referências selecionadas para que assim seja possível visualizar o panorama geral a respeito do que se tem construído cientificamente a respeito da temática abordada. A seguir, os resultados e discussões serão apresentados.

1.3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao analisar os anos de publicação dos artigos selecionados, nota-se que a publicação mais antiga foi realizada no ano de 2019, que é o ano posterior ao da publicação do decreto nº 9.603/2018, que regulamenta a lei 13.431/2019. No decreto (Brasil, 2018), são apresentados alguns princípios e conceitos, como os de: violência institucional, revitimização, acolhimento ou acolhida, e do serviço de acolhimento no âmbito do sistema único de assistência social – SUAS. Também é apresentada a importância dos desenhos de fluxos da rede de proteção municipal, de forma a otimizar a realização do procedimento e importância da capacitação profissional.

Art. 5º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - Violência institucional - violência praticada por agente público no desempenho de função pública, em instituição de qualquer natureza, por meio de atos comissivos ou omissivos que prejudiquem o atendimento à criança ou ao adolescente vítima ou testemunha de violência;

II - revitimização - discurso ou prática institucional que submeta crianças e adolescentes a procedimentos desnecessários, repetitivos, invasivos, que levem as vítimas ou testemunhas a reviver a situação de violência ou outras situações que gerem sofrimento, estigmatização ou exposição de sua imagem;

III - acolhimento ou acolhida - posicionamento ético do profissional, adotado durante o processo de atendimento da criança, do adolescente e de suas famílias, com o objetivo de identificar as necessidades apresentadas por eles, de maneira a demonstrar cuidado, responsabilização e resolutividade no atendimento; e

IV - serviço de acolhimento no âmbito do Sistema Único de Assistência Social - Suas - serviço realizado em tipos de equipamentos e modalidades diferentes, destinados às famílias ou aos indivíduos com vínculos familiares rompidos ou fragilizados, a fim de garantir sua proteção integral. (Brasil, 2018, p.2).

No estudo publicado por Perius e Barbosa (2019), os autores pretendem analisar de qual forma a lei contribui para a redução da fragilidade da prova testemunhal durante a instrução criminal, intenção que pode ser justificada pela recente apresentação dos novos procedimentos e a necessidade de que dados, positivos, negativos ou, no mínimo, diferentes dos anteriores pudessem ser observados naquele momento.

Os autores apontam, ainda, sobre os riscos de contaminação do relato, pelo fenômeno das falsas memórias. Defendem que um fato pode ser armazenado na memória de longo prazo, mas, ao ser resgatado, passar por um processo de contaminação, ao apresentar suposições e inferências do agente que relata, o que pode ser entendido como um processo humano natural, mas que exigirá cuidados, quando se busca por responsabilizar sujeitos (Perius & Barbosa, 2019).

Somando a questões relacionadas ao tempo corrido desde o fato, que poderá influenciar diretamente na produção das falsas memórias (Perius & Barbosa, 2019), os autores apontam que o comportamento do entrevistador se relaciona diretamente com o fenômeno observado:

Não obstante, além do decurso do tempo, a principal forma de contaminação testemunhal, atualmente, dá-se pela linguagem e pelo método do entrevistador. O entrevistador, ao conduzir o relato da testemunha, não raras as vezes leva o entrevistado a imaginar fatos que nunca ocorreram ou a macular memórias armazenadas. (Perius & Barbosa, 2019, p.190).

Evidencia-se, portanto, que o procedimento não é apenas um processo de questionamentos e anotação das repostas dadas pelas crianças e adolescentes, mas que exige um cuidado técnico que instrumentalize o profissional sobre a maneira como devem ser realizadas as perguntas, como serão conduzidos os relatos e com quais objetivos. Além disso, também são apresentados os riscos de que os entrevistadores contribuam para a revitimização dos entrevistados por má condução dos processos, o que vai de encontro com a proposta da lei.

Ainda em 2019 o Conselho Federal de Serviço Social – CFESS, categoria que, com frequência, também é convocada a realizar os procedimentos, publica nota técnica com o intuito de conceituar termos apresentados pela Lei 13.431/2017, além de realizar seu posicionamento frente a inclusão de assistentes sociais na realização da escuta especializada e depoimento especial. Entre as problemáticas apresentadas, a nota resgata o caráter polissêmico do conceito de violência e questiona a falta de discussões para além da tipificação do fenômeno em diferentes categorias.

Além do caráter estrutural da violência na sociedade de classes, existe um conjunto de leituras sobre a violência, que trata da particularidade do porquê de algumas pessoas serem mais violentas que outras, realizando um diálogo sobre o impacto da estrutura dessa sociedade na subjetividade (Conselho Federal de Serviço Social – CFESS, 2019, p.4).

A nota faz, ainda, discussões sobre questões relacionadas ao registro das informações coletadas ao longo de atendimentos, tanto por profissionais do serviço social, quanto da psicologia, resgatando que ambas as categorias não têm como objetivo a produção de provas, ainda que um dos procedimentos, de forma objetiva, se proponha a auxiliar nos processos de responsabilização – o depoimento especial. Aponta, ainda, que mesmo a escuta especializada traz implicações importantes sobre a possibilidade de garantir o sigilo, dada a necessidade de articulação com a rede de proteção socioassistencial.

A maioria das profissões que atuam no sistema, Serviço Social e Psicologia, não têm como atribuição jurídico-normativa a busca da responsabilização do sujeito autor da violência, ou seja, não têm por função a produção de provas. Sendo também profissões liberais, são reguladas por seus códigos de ética, aos quais o sigilo é um fator intrínseco. subjetividade (Conselho Federal de Serviço Social – CFESS, 2019, p.20).

Ao revisitar os códigos de ética profissionais (Conselho Federal de Psicologia, 2018; Conselho Federal de Serviço Social, 1993) de ambas as categorias apresentadas, nota-se uma ênfase no cuidado com o sigilo das informações coletadas. Questiona-se, então, de qual maneira o profissional poderia ser assegurado em relação as informações que deve compartilhar com os demais serviços.

Art. 16 O sigilo protegerá o/a usuário/a em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional. Parágrafo único: Em trabalho multidisciplinar só poderão ser prestadas informações dentro dos limites do estritamente necessário. (Conselho Federal de Serviço Social, 1993, p. 35).

O código de ética profissional do psicólogo (Conselho Federal de Psicologia, 2005), relata que o profissional “compartilhará somente informações relevantes para qualificar o serviço prestado, resguardando o caráter confidencial das comunicações, assinalando a responsabilidade, de quem as receber, de preservar o sigilo”.

Além disso, nota-se um aumento de publicações sobre a temática no ano de 2021 e um decréscimo posterior no ano de 2022 e 2023. Em relação as publicações realizadas em 2021, na tabela 2 são apresentados os objetivos das publicações realizadas naquele ano.

Tabela 2 – Objetivos dos artigos construídos no ano de 2021

Referência	Objetivos
Santon, J.A.S; Hohendorff, J.V. Depoimento Especial a partir de opiniões de psicólogos brasileiros atuantes nesta prática. 2021	Conhecer opiniões de psicólogos brasileiros que atuavam no DE sobre essa prática.
Oliveira, A.M.A; Arruda, R.A. Criança enquanto sujeito de direito no depoimento especial e a experiência em Mato Grosso do Sul. 2021	Demonstrar como a técnica está sendo aplicada no Brasil, considerando o paradigma da criança enquanto sujeito de direito e, ainda, as características do depoimento pessoal e os dados do Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul.
Maciel, A.C.S; Keitel, A.S.P; Neubauer, V.S; Veiga, D.J.S; Gomes, A.A; Linck, L.M.D. Uma análise do depoimento especial e da escuta especializada como mecanismos de preservação de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual. 2021	Analisar as implicações da Lei 13.431/2017 com foco na técnica do depoimento especial dentro do objetivo de evitar a revitimização de crianças e adolescentes

Pelisolí, C; Dell’Aglío, D.D. Avaliação da implementação do depoimento especial: construção de um instrumento. 2021	A construção de um instrumento para a avaliação das condições de implementação do DE (Depoimento Especial).
Moraes, C.A; Amaral, M.M; Sanches, S.K.R. Escuta de menores nos crimes de estupro de vulnerável: uma analogia entre a resolução 17/2002 da corte interamericana de direitos humanos e a lei 13.431/2017 (lei do depoimento especial). 2021	Analisar a oitiva da criança e do adolescente vítima e/ou testemunha de crimes sexuais e sua forma de execução

Fonte: elaborado pelos autores.

Vale destacar que no ano de 2022, foi realizada a publicação do Guia do Pacto da Escuta Protegida (Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, 2022), que pretendia padronizar e integrar a rede de proteção. O pacto apresenta orientações sobre como devem ocorrer as articulações em rede, quais serviços devem ser informados e quais procedimentos administrativos precisam ocorrer. Não se trata de um documento técnico do atendimento, mas de estabelecimento de atribuições relacionadas ao papel dos agentes da rede de proteção e do judiciário.

O Pacto objetivou propor diretrizes concretas para a implantação da Escuta Especializada e o Depoimento Especial sem se concentrar em um modelo específico, mas criando uma visão sistêmica de quais ações são de responsabilidade de cada ator e a importância da comunicação entre eles. (Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, 2022, p.11).

O Conselho Nacional de Justiça - CNJ (Conselho Nacional de Justiça, 2022) também publicou, no mesmo ano, um protocolo de alienação parental, que pretende normatizar escutas realizadas com suspeita de alienação parental. Dessa vez, são apresentados alguns aspectos técnicos para a realização da oitiva, ou seja, do depoimento especial, mas uma vez o evidenciado em relação a escuta especializada. O protocolo traz a importância da construção do *rapport* no início do procedimento

De acordo com as pesquisas desenvolvidas na área, isso é feito através do uso de perguntas abertas sobre atividades agradáveis que a criança experimentou e também por meio da atitude do(a) entrevistador(a) ao demonstrar vontade de ouvir todas as

respostas e evitar uma abordagem tendenciosa (Turoy-Smith; Powell, 2017). O uso de perguntas abertas durante a fase inicial da oitiva também é importante para fornecer pistas acerca do nível de desenvolvimento da criança e da sua capacidade cognitiva e de linguagem. (Conselho Nacional de Justiça, 2022, p. 45).

Nos anos de 2022 e 2023, que apresentaram uma diminuição significativa de publicações sobre a temática, os artigos produzidos tiveram como objetivos levantar discussões sobre os conflitantes posicionamentos de profissionais que realizam o procedimento, apresentando críticas importantes.

Albuquerque (2022) relata que o posicionamento favorável a realização do procedimento de depoimento especial por psicólogos e assistentes sociais ocorre, majoritariamente, por parte dos operadores do Direito, uma vez que não se reconhecem como capacitados para sua realização.

Profissionais de tal âmbito, o jurídico, admitem não possuírem domínio sobre o modo mais adequado de formular perguntas a crianças e adolescentes da mesma forma que as demais profissões citadas o tem e, também, há a alegação de que, desta forma, dar-se-á início a uma mudança no processo judicial, através do reconhecimento da necessidade desta atuação interdisciplinar (Albuquerque, 2022, p.26).

Apesar dos posicionamentos dos profissionais do Direito, os profissionais da psicologia e do serviço social apontam o possível reducionismo de sua atuação a intérpretes do juiz e demais profissionais presentes na sala de audiência, uma vez que não é esperado uma avaliação técnica específica das categorias profissionais, mas falas já pensadas e com objetivos já determinados por outros profissionais – os do Direito.

Farias e Carvalho (2023) apontam que, apesar de a lei defender que a revitimização deve ser prevenida, relatos de profissionais do serviço social que realizam o procedimento demonstram que no contexto prático geralmente o oposto ainda ocorre. Menciona a importância de que se invistam em formações para a escuta especializada, tanto para os profissionais que realizaram o procedimento, quanto para a rede de forma ampliada, uma vez que “é necessário ter profissionais preparados para a realização da escuta nos diferentes espaços” (p.585) – saúde, educação, assistência social.

Sobre o depoimento especial, as entrevistadas pelos autores, Farias e Carvalho (2023), apontam a necessidade de que para além do procedimento em si, se invistam em questões relacionadas à melhor alimentação dos processos que serão recebidos por psicólogos e assistentes sociais do poder judiciário, de forma a favorecer as primeiras avaliações das demandas.

Ao que diz respeito as revistas em que tais publicações eram realizadas, nota-se que pertenciam, majoritariamente, ao campo do Direito, Psicologia e, em menor número de publicações, do Serviço Social. Enquanto objetivos, as diversas revistas faziam referência a:

Tabela 3 – Revistas e objetivos de publicações

Revista	Objetivo
Vertentes do Direito	Interesse em divulgação de trabalhos científicos nas áreas e subáreas do Direito e na construção da interdisciplinaridade;
Psico-USF	Debate da produção científica na área da psicologia;
Thesis Juris	Temas livres e atuais da área do Direito e afins, priorizando as contribuições acadêmicas direcionadas para a análise crítica de novos fenômenos jurídicos;
Estudos Interdisciplinares em psicologia	Publicação de artigos na área da psicologia e suas interfaces;
Revista Eletrônica Direito e Sociedade – REDES	Publicação de artigos que utilizam métodos e técnicas de pesquisa empírica em Direito;
Revista Brasileira de Criminalística	Publicação de artigo e revisões de literatura na área de ciência forense;

Libertas	Temas atuais e relevantes da área do Serviço Social e das Ciências Sociais e Humanas, com as quais mantém interlocução.
----------	---

Fonte: elaborado pelos autores.

Ao longo da leitura dos artigos, surgiram questionamentos sobre qual categoria profissional melhor se beneficiária das publicações sobre a temática. A característica interdisciplinar se faz evidente, quando consideramos que revistas de diferentes categorias profissionais (Direito, Psicologia, Serviço Social) produzem e publicam achados científicos sobre a temática. Porém, quando falamos sobre os procedimentos – escuta especializada e depoimento especial –, é válido que seja feita uma análise mais profunda da relação de cada uma das categorias profissionais mencionadas com o tema trabalhado. Considerando que era importante, então, entender a maneira como cada um dos procedimentos eram apresentados e se havia variação de leitura, ao variar categorias profissionais.

Resgatando o que nos é apresentado na Lei 13.431/2017 (Brasil, 2017), escuta especializada e depoimento especial devem ser compreendidos como:

Art. 7º Escuta especializada é o procedimento de entrevista sobre situação de violência com criança ou adolescente perante órgão da rede de proteção, limitado o relato estritamente ao necessário para o cumprimento de sua finalidade.

Art. 8º Depoimento especial é o procedimento de oitiva de criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência perante autoridade policial ou judiciária. (Brasil, 2017, p.3).

Perius e Barbosa (2019), apesar de citarem o depoimento especial no resumo e palavras-chave, não apresentam uma definição para o procedimento. A lei também é citada, mas em nenhum momento é mencionado o procedimento de escuta especializada. Aznar-Blefari, Shaefer, Pelisoli e Babigzang (2020) diferenciam escuta especializada, depoimento especial e perícia psicológica, resgatando o texto descrito em lei para conceituar os dois primeiros, assim como Moraes, Amaral e Sanches (2021).

Sanson e Hobendorff (2021), Pelisoli e Dell’Aglio (2020) e Albuquerque (2022), mesmo discorrendo sobre o depoimento especial, procedimento apresentado na mesma lei que a escuta especializada, não citam o segundo. Fica evidente que o texto transcrito em lei é utilizado por categorias diferentes como forma de orientar o leitor sobre o procedimento, sem grandes aprofundamentos.

Pesquisas como as de Perius e Barbosa (2019), Moraes *et al.* (2021), Maciel *et al.* (2021), Albuquerque (2022) e Farias e Carvalho (2023) indagam sobre o as dificuldades para reconhecimento de uma atuação profissional capacitada nesse contexto. Albuquerque (2022) e Farias e Carvalho (2023) consideram os profissionais da Psicologia e do Serviço Social como os mais capacitados para a realização do procedimento, porém sem maiores detalhamentos sobre como tais procedimentos devem ser realizados, tampouco apresentando as características esperadas de ambas as categorias profissionais citadas que justificariam as escolhas.

Vale discutir a razão pela qual o procedimento foi apresentado a sociedade de forma que não seja necessária uma atuação técnica para a sua realização. Ao considerarmos habilidades de acolhimento e escuta qualificada, faz sentido que tais procedimentos sejam pensados de forma que possam ser realizados por assistentes sociais e psicólogos. Ocorre que para além de um perfil e proposta profissional, é necessário pensar que são inúmeras as contribuições de ambas as categorias, mas que tais contribuições ocorrem de forma diferenciada, em contextos diferenciados.

Dentro do SUAS, cabe ao psicólogo a prática de orientação e escuta psicológica, mas não a prática psicoterápica. Quando falamos do que se espera desses profissionais para a realização do procedimento, evidencia-se uma necessidade de maior aprofundamento em relação à proposta.

Em estudo realizado por Sanson e Hohendorff (2021), os achados apresentam impressões mistas sobre a realização do procedimento por psicólogos, com participantes que percebem psicólogos como os mais adequados para a realização, dado o conhecimento sobre técnicas de entrevistas, *rapport* e vinculação, enquanto outros que não consideram o conhecimento da graduação suficiente para a realização. É fato que tais habilidades são trabalhadas ao longo da formação de psicólogos, mas já estão sendo pensadas neste contexto?

Em pesquisa realizada por Albuquerque (2022), sobre o posicionamento dos profissionais em relação a realização do depoimento especial por duas categorias profissionais, é evidenciada a insegurança em relação a sua capacitação técnica para a realização do procedimento e condução do relato, assim como reconhecidos os possíveis desdobramentos em relação ao processo em andamento e as posteriores tomadas de decisão, por parte da autoridade judiciária.

Farias e Carvalho (2023) retomam a importância de que não apenas a equipe técnica do judiciário, a quem é atribuída a realização do procedimento do depoimento especial, seja capacitada para tal, mas a rede de proteção de forma abrangente, dada a possibilidade de que o procedimento seja realizado em outros espaços e por outros profissionais.

Nota-se a necessidade de maior investimento em formação para os profissionais que abordam técnicas de entrevistas, sendo um ponto destacado de fragilidade na maioria dos artigos analisados (Perius & Barbosa, 2019; Maciel *et al.*, 2021; Albuquerque, 2022; Farias & Carvalho, 2023).

Após a leitura completa dos artigos selecionados, evidencia-se algumas semelhanças em seus conteúdos, os quais, no geral, envolvem um breve contexto histórico da construção do estabelecimento dos direitos das crianças e dos adolescentes, até a construção da Lei 13.431/2017 e finalizam refletindo sobre a importância de sua criação e como é realizada a aplicação do procedimento, com foco no depoimento especial. Em alguns artigos, ainda que a escuta especializada seja citada, inclusive no título e/ou resumo, as discussões a respeito deste procedimento se limitam a poucos parágrafos.

Dentre os temas abordados nas publicações das pesquisas, destaca-se a importância de preservar a memória sobre a situação de violência pela criança e pelo adolescente, a fim de se conseguir um relato eficiente e um julgamento justo. Retomando Perius e Barbosa (2019), Maciel *et al.* (2021) e Moraes *et al.* (2021) dão ênfase a possibilidade de criação de falsas memórias, principalmente por conta da memória infanto-juvenil ser mais maleável do que a de um adulto e poder sofrer modificações em razão de elementos externos, sofrendo, assim, contaminação nos fatos originais e uma fragilidade na prova testemunhal.

1.4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Psicologia, enquanto ciência humana, busca compreender o indivíduo e a sociedade em suas diversas transformações históricas e sociais, assim como perceber os possíveis efeitos de tais transformações. Isso envolve pensar práticas que respondam ao momento e demandas atuais e que, em momento anterior, não foram atingidas pelas reflexões clínicas e suas intervenções, historicamente associadas a prática do psicólogo.

O conceito de infância, tal como foi apresentado, se faz na contemporaneidade, mas se relaciona com fenômenos complexos e presentes ao longo da história, como o fenômeno da violência. Pensar a violência contra crianças e adolescentes demanda que o fenômeno – violência – já pensado e debatido em outras expressões e contra diferentes públicos, seja retomado e rediscutido, assim como suas possíveis estratégias de enfrentamento e intervenção.

A análise dos artigos apresentados tornou possível perceber a grande frequência em que profissionais da Psicologia são convocados a realizar os procedimentos apresentados e descritos pela Lei nº 13.431/2017, ainda que não haja justificativa evidente para tal escolha. A falta de

clareza da lei ao não apontar categoria específica para a realização do procedimento faz com que as tomadas de decisão para a escolha profissional ocorram de forma pouco objetiva, assim como existam orientações vagas sobre técnicas para a sua realização.

É necessário que sejam consideradas as diversas possibilidades de interpretação em relação aos objetivos dos procedimentos de escuta especializada e depoimento especial: no sentido de responsabilizar sujeitos; de proteger vítimas; de minimizar violências e os diversos impactos da expressão das questões sociais, também relacionados, de forma que seja possível perceber que ao escrever os processos em lei, o legislador buscou objetivos específicos, o que torna necessária uma interpretação e ampliação dos conceitos de forma que este possa fazer sentido para outras categorias profissionais e sua prática.

Este estudo teve como objetivo verificar a existência de publicações anteriores que contribuam com a compreensão de uma nova possibilidade de atuação que tem emergido para diversos profissionais e, em especial, para psicólogos (as). Notou-se uma escassez na literatura de estudos relacionados a temática, principalmente estudos construídos por profissionais que realizam os procedimentos.

Evidenciou-se a carência de estudos que melhor descrevam ou apresentem diretrizes para a atuação prática na área e para a compreensão das possíveis contribuições da psicologia.

É necessário que as práticas sejam pensadas para além de processos de desenho e estabelecimento de fluxos municipais e articulações em redes intersetoriais e interinstitucionais.

Ampliar a compreensão de quais características técnicas e comportamentais são compatíveis com a prática parece mais viável do que focar em uma categoria profissional. É necessário que os currículos dos cursos de formação de psicólogos e profissionais que podem ser convocados a realização, incluam a temática e discutam aspectos éticos e técnicos, de forma a melhor instrumentalizar os novos profissionais. É necessário que estudos sejam realizados de forma a embasar intervenções de profissionais já envolvidos nas práticas e pensar a aplicação de marcos legislativos que foram descritos na forma fria da lei, de maneira que seja possível construir estratégias que impactem, efetivamente, a vida de crianças, adolescentes e suas famílias.

Nota-se lacunas na literatura que demandam a realização de estudos que se proponham a analisar e descrever as práticas dos profissionais que realizam os procedimentos de escuta especializada e de depoimento especial, de forma a evidenciar as dificuldades vivenciadas no âmbito da prática profissional, a compreensão dada ao que é feito por quem realiza e a maneira como são realizados os procedimentos.

Ressalta-se, ainda, a importância que estejam incluídas em agendas de pesquisa estudos que coloquem em evidência, em especial, o procedimento de escuta especializada, comumente negligenciado nos achados da literatura, de forma que o trabalho de prevenção seja otimizado, considerando o custo do cuidado menor do que o custo do reparo.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Jaqueline. Depoimento sem dano: Uma análise sobre as diversas posições profissionais sobre esta metodologia. **Revista Brasileira de Criminologia**, v. 11, n.2, p. 24–29, 2022. Disponível em: <https://revista.rbc.org.br/index.php/rbc/article/view/418>. Acesso em: 05 ago. 2025.

BLEFARI, Carlos Aznar; SCHAEFER, Luiziana Souto, PELISOLI, Cátula da Luz; HABIGZANG, Luísa Fernanda. Atuação de psicólogos em alegações de violência sexual: Boas práticas nas entrevistas de crianças e adolescentes. **Psico- USF**, Bragança Paulista, v. 25, n.4, p. 625–635. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pusf/a/Wy5gyg9ZXh5hrwSyyQyS5Nw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 05 ago. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ); Ministério da Justiça e Segurança Pública; Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos; Ministério da Cidadania; outros signatários. **Pacto Nacional pela Escuta Protegida: Fluxo Geral da Lei n. 13.431/2017 – Escuta Especializada e Depoimento Especial — Guia para sua Implementação**. Brasília: CNJ/MJSP, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/politicas-de-justica/EJUS/biblioteca/pacto-nacional-pela-escuta-protegida.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2025.

BRASIL. Decreto nº 9.603, de 10 de dezembro de 2018. **Regulamenta a Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017, que estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência**. Brasília, DF, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9603.htm. Acesso em: 5 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017. **Estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência**. Diário Oficial da União, seção 1, Brasília, DF, 5 abr. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113431.htm. Acesso em 12 jul. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. **Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 13 jul. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm. Acesso em: 12 jul. 2025.

COIMBRA, José César; NUNES, Roberta Gomes. Depoimento Especial, Testemunho Judicial, Diretrizes Internacionais: Dissonâncias. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 41,

2021, e220412, 1-14. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-3703003220412>. Acesso em: 05 ago. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). Nota Técnica nº 01/2018: impactos da Lei 13.431/2017 na atuação das psicólogas e dos psicólogos. Brasília: CFP, 2018. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Nota-Tecnica-01_2018_Lei-13431-2017.pdf. Acesso em: 05 ago. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). Código de Ética Profissional do Psicólogo. Resolução CFP nº 010/2005. Brasília: CFP, 2005. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo_etica.pdf. Acesso em: 05 ago. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). Nota Técnica sobre a “escuta especializada” proposta pela Lei 13.431/2017: questões para o Serviço Social. Brasília, 2019. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-tecnica-escuta-especial-2019.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). Código de Ética Profissional do Assistente Social. Resolução CFESS nº 482/2003. Brasília: CFESS, 2003. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/legislacao/codigo-de-etica/>. Acesso em: 05 ago. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Protocolo para julgamento com perspectiva de gênero: alienação parental. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/10/protocolo-para-julgamento-com-perspectiva-de-genero-cnj-24-03-2022.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2025.

FARIAS, Rita de Cássia Pereira; CARVALHO, Mariana Costa. Depoimento de crianças e implicações da Lei 13.431/2017 no trabalho de assistentes sociais. **Revista Libertas**, Juiz de Fora, v. 23, n.2, p. 577-596, jul./dez. 2023. ISSN 1980-8518. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/libertas/article/view/40240/26913>. Acesso em: 05 ago. 2025.

MACEDO, Davi Manzini; FOSCHIERA, Laura Nichele; BORDINI, Thays Carolyn Pires Mazzini; HABIGZANG, Luísa Fernanda; KOLLER, Silvia Helena. Revisão sistemática de estudos sobre registros de violência contra crianças e adolescentes no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.24, n.2, p. 487-496, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232018242.34132016>. Acesso em: 05 ago. 2025.

MACIEL, Ana Carla Seibel; KEITEL, Angela Simone Pires; NEUBAUER, Vanessa Steigleder; VEIGA, Deivid Jonas Silva da; GOMES, Aline Antunes; LINCK, Ieda Márcia Donati. Uma análise do Depoimento Especial e da Escuta Especializada como mecanismos de preservação de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual. **Research, Society and Development**, v. 10, n.8, e19910815751, 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i8.15751>. Acesso em: 05 ago. 2025.

MORAES, Carlos Alexandre; AMARAL, Mariana Moreno; SANCHES, Shary Kalinka Ramalho. Escuta de crianças e adolescentes em crimes de estupro de vulnerável: analogia entre a Resolução nº 17/2002 da Corte Interamericana de Direitos Humanos e a Lei nº

13.431/2017. **Revista Eletrônica Direito e Sociedade**, Canoas, v. 9, n. 2, p. 253-266, jul. 2021. Disponível em: <https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/redes/article/view/6059>. Acesso em: 05 ago. 2025.

OLIVEIRA, Ana Maria Assis; ARRUDA, Rejane Alves. Criança enquanto sujeito de direito no depoimento especial e a experiência em Mato Grosso do Sul. **Revista Thesis Juris–RTJ**, São Paulo, v. 10, n. 2, p.402-426, jul./dez. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/rtj.v10i2.19321>. Acesso em: 05 ago. 2025.

PELISOLI, Catula da Luz; DELL’AGLIO, Débora Dalbosco. Avaliação da Implementação do Depoimento Especial: construção de um instrumento. **Estudos Interdisciplinares em Psicologia**, Londrina, 12, n. 1supl, p. 180-199, abr. 202. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/2236-6407.2021v12n1suplp180>. Acesso em 05 ago. 2025.

PERIUS, Giovanna Helena Monteiro FerrazMorais; BARBOSA, Igor de Andrade. A oitiva do menor de idade, conforme a Lei 13.431/17 e a sua possível contribuição para a redução das falsas memórias em crimes que não deixam vestígios. **Vertentes do Direito**, v. 6, n.1, 2019. Disponível em: <https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/direito/article/view/6649/15303>. Acesso em: 05 ago. 2025.

ROSSETI-FERREIRA, Maria Clotilde; SERRANO, Solange Aparecida; ALMEIDA, Ivy Gonçalves. O acolhimento institucional na perspectiva da criança. **Centro de investigações sobre desenvolvimento humano e educação infantil – CINDEDI**. Disponível em: <https://www.cindedi.com.br/noticias/o-acolhimento-institucional-na-perspectiva-da-crianca>. Acesso em 11 out. 2025.

SANSON, Janaina Alessandra da Silva; HOHENDORFF, Jean Von. Depoimento Especial a partir de Opiniões de Psicólogos Brasileiros Atuantes nessa Prática. **Psico-USF**, Bragança Paulista, v. 26, n. 1, p. 27-39, jan./mar. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-82712021260103>. Acesso em 05 ago. 2025.

SILVA, Fernando Ben Oliveira da; SILVA, Thiago Cedrez da; SIMÕES, Elvis Silveira; MATOS, Adriana Novais; FALCÃO, Gabriel Morel. Concepções de infância no século XX: uma perspectiva histórica e psicológica. **Contribuciones a Las Ciencias Sociales**, São José dos Pinhais, v.17, n.8, p. 01-22, 2024. Disponível em: <https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/9414/5754>. Acesso em 05 ago. 2025.

SOUSA, Lizandra da Silva; SOARES, Ana Virginia Nunes; COSTA, Héllen Maria Santos; CASTRO, Joana Palmila Barros; SOUSA, Maria Michele de Resende; GOMES, Rayane Nayara Alves; CARIBÉ, Valdelice Juliane Alves; CAMPOS, Danielle Fernanda Silva. Trauma e falsas memórias: como a psicologia pode contribuir na oitiva de crianças vítimas de violência sexual?. **Research, Society and Development**, v. 12, n.4, e2412440863, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v12i4.40863>. Acesso em 05 ago. 2025.

CAPÍTULO II

PERCEPÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO DA ESCUTA ESPECIALIZADA

Após realizada uma revisão sistemática da literatura, a fim de melhor compreender o estado da arte e produções científicas que abordam os procedimentos de escuta especializada e depoimento especial, notou-se uma escassez ainda maior de produções que discorram sobre o procedimento de escuta especializada.

Evidenciou-se o foco no procedimento que objetiva a responsabilização e, portanto, foi elaborada a pesquisa, apresentada abaixo.

2.1 OBJETIVOS

Objetivo Geral

Esta pesquisa teve como objetivo geral analisar e descrever os procedimentos realizados por profissionais envolvidos nos atendimentos de Escuta Especializada, no âmbito das políticas públicas municipais, a fim de levantar as principais práticas realizadas.

Objetivos específicos

- a) Conhecer as principais práticas de acolhimento realizadas;
- b) Verificar a percepção sobre autoeficácia laboral dos profissionais que atuam no contexto da Escuta Especializada;
- c) Comparar a percepção de autoeficácia no trabalho dos profissionais em relação aos grupos formados a partir dos dados sociodemográficos e laborais;
- d) Investigar possíveis associações entre os dados de percepção de autoeficácia laboral com os grupos formados a partir dos dados sociodemográficos e laborais.

2.2 MÉTODO

2.2.1 Tipo de pesquisa

Este estudo adotou abordagem quali-quantitativa, com finalidade aplicada, conduzida a partir de levantamento de dados, por meio de entrevistas individuais com os profissionais do procedimento de escuta especializada.

Com base em seus objetivos, a pesquisa pode ser classificada como descritiva. Segundo Gil (2002) a pesquisa descritiva tem como objetivo levantar opiniões e crenças de uma amostra

específica, além de descrever características de uma determinada população ou fenômeno, utilizando-se de instrumentos para coleta de dados geralmente padronizados, como questionários e observação sistemática. Em relação ao seu delineamento, a pesquisa adotou como procedimento técnico para a coleta de dados o levantamento, que segundo Gil (2002) caracteriza-se pela interrogação direta de pessoas cujo comportamento se pretende conhecer.

Para a análise dos dados, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo (Bardin, 2016) do tipo temática, que se organiza em pólos cronológicos: a pré-análise; a exploração do material; o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

2.2.2 Participantes

A pesquisa contou com a participação de 09 profissionais envolvidos nos processos de atendimento de escuta especializada inseridos na política municipal de Assistência Social. Como critério para inclusão dos participantes, foi necessário que estivessem em atuação no serviço por tempo igual ou superior a três meses. Foram selecionados por levantamento de amostragem não probabilística (por conveniência).

Tabela 4 – Caracterização dos participantes

Participante	Município	Sexo	Idade	Escolaridade
P1	M1	Feminino	46 anos	Superior completo em psicologia
P2	M1	Feminino	38 anos	Superior completo em serviço social
P3	M2	Feminino	37 anos	Superior completo em psicologia
P4	M3	Feminino	32 anos	Superior completo em psicologia
P5	M3	Feminino	39 anos	Superior completo em serviço social
P6	M4	Feminino	49 anos	Superior completo em psicologia
P7	M4	Feminino	60 anos	Superior completo em serviço social
P8	M5	Feminino	50 anos	Superior completo em psicologia
P9	M5	Feminino	46 anos	Superior completo em psicologia

Fonte: elaborado pelo autor.

2.2.3 Local

A pesquisa foi desenvolvida em cinco municípios de pequeno porte, no interior do estado de São Paulo. A coleta de dados foi realizada nas salas de atendimento do procedimento de Escuta Especializada, considerando as adequações às condições da coleta e sigilo das informações.

2.2.4 Instrumentos e materiais

Para o desenvolvimento da coleta de dados, foi utilizado um instrumento que consiste em um roteiro norteador para as entrevistas. Tal roteiro representa uma estrutura de questões abertas e foi aplicado com os profissionais que realizam os atendimentos.

Roteiro norteador: entrevista com profissionais

O roteiro norteador da entrevista com os profissionais (APÊNDICE A) contempla um conjunto de 16 perguntas abertas que abordam aspectos relativos ao procedimento de Escuta Especializada. As perguntas estão estruturadas em dois eixos: 1) Percepções sobre o funcionamento do procedimento de Escuta Especializada – 5 perguntas que visam compreender as percepções dos profissionais quanto ao seu processo de escolha e ao procedimento em si; 2) Percepções sobre manejo, técnicas e/ou instrumentos utilizados – 11 perguntas que visam compreender quais as estratégias são empregadas no momento pré-atendimento, ao longo da execução do atendimento e pós-atendimento.

Escala de Autoeficácia no Trabalho – EAE-T (Cardoso; Baptista, 2021)

A EAE-T mensura a percepção de trabalhadores, com idades entre 18 e 66 anos, acerca de suas próprias capacidades de executar adequadamente suas funções no trabalho, bem como o quanto são capazes de manter um relacionamento positivo com os demais colegas de trabalho e lideranças. O instrumento possui 23 itens, os quais são respondidos por intermédio de uma escala do tipo Likert de cinco pontos (“nada”, “pouco”, “mais ou menos”, “muito” e

“extremamente”) e distribuídos em dois fatores, quais sejam, Execução do Trabalho e Relações Interpessoais Trabalhistas.

A EAE-T possui um questionário sociodemográfico e laboral em que o participante informa dados sobre algumas variáveis. De forma mais específica, no que tange a informações sociodemográficas, informações como estado em que reside, idade, sexo, grau de escolaridade e estado civil são coletadas. No que tange às variáveis laborais, a EAE-T busca coletar informações sobre o ramo de atividade da empresa que o participante atua, quantidade de funcionários, ocupação, há quanto tempo trabalha na empresa, horas trabalhadas por dia e se o participante possui mais de um vínculo empregatício.

2.2.5 Procedimento de coleta de dados

Após a aprovação da pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa, foram realizados contatos telefônicos com os secretários/diretores municipais da política de Assistência Social e agendadas reuniões presenciais para que fosse realizada a apresentação da pesquisa e solicitada a assinatura de uma carta de autorização para a realização, solicitando a sua divulgação entre os profissionais envolvidos no procedimento. Após confirmada a autorização, foram agendadas reuniões para apresentação da pesquisa aos profissionais responsáveis pela realização do procedimento de escuta especializada.

Os profissionais voluntários que aceitaram o convite em participar do estudo, passaram por uma apresentação do pesquisador, da pesquisa e de seus objetivos, das condições de participação e aspectos éticos, bem como foram solicitados a assinar um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE B) e consultados sobre a disponibilidade para realização das entrevistas. Após a concordância em participar do estudo, foram agendadas entrevistas individuais.

Essas entrevistas foram realizadas de forma semiestruturada, a partir de roteiro norteador (APÊNDICE A). Em sendo no formato semiestruturada, as questões ao longo da entrevista puderam ser aprofundadas, buscando identificar pontos que indicassem quais as concepções dos participantes sobre os temas abordados. Todas as entrevistas foram gravadas no formato de áudio, com a autorização de todos os participantes, para que pudessem ser transcritas, posteriormente.

Além das entrevistas, os participantes também responderam a EAE-T. O tempo estimado para a coleta de dados por participantes foi de uma hora. O presente trabalho prezou em seu processo de coleta de dados pela não maleficência, beneficência e autonomia, estando,

desta maneira, de acordo com as Resoluções Normativas nº 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde, que regulamentam pesquisas envolvendo seres humanos, bem como as resoluções subsequentes.

2.2.6 Procedimento de análise de dados

O procedimento de análise de dados ocorreu de forma sistemática, a partir da metodologia proposta por Bardin (2016) para análise de conteúdo. Tal metodologia é organizada nas fases de: I - Organização da análise; II - Codificação; III - Categorização; IV - Inferência.

A primeira fase, de organização da análise, é dividida pela autora em três pólos cronológicos: 1) a pré-análise; 2) a exploração do material; 3) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

A autora define a pré-análise como:

É a fase de organização propriamente dita. Corresponde a um período de intuições, mas tem por objetivo tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise. Recorrendo ou não ao computador, trata-se de estabelecer um programa que, podendo ser flexível (quer dizer, que permita a introdução de novos procedimentos no decurso da análise), deve, no entanto, ser preciso (Bardin, 2016, p. 125).

Com o objetivo de melhor organizar o material coletado, foram realizadas as transcrições dos áudios das entrevistas, de forma manual. Após transcritas as entrevistas, foi iniciada a leitura flutuante, que, segundo Bardin, “consiste em estabelecer contato com os documentos a analisar e conhecer o texto, deixando-se invadir por impressões e orientações (Bardin, 2016, p. 126).

Dando início a fase de codificação, foi realizada a retomada das entrevistas, de forma que fosse possível extrair recortes do texto, a fim de estabelecer os códigos e, posteriormente, categorias para análises. Segundo Bardin:

A codificação corresponde a uma transformação - efetuada segundo regras precisas - dos dados brutos do texto, transformação esta que, por recorte, agregação e enumeração, permite atingir uma representação do conteúdo ou da sua expressão; suscetível de esclarecer o analista acerca das características do texto, que podem servir de índices (Bardin, 2016, p. 133).

A tabela abaixo representa os códigos extraídos das perguntas do Eixo 1 – percepções sobre o funcionamento do procedimento de escuta especializada:

Tabela 5 – Codificação das respostas das perguntas do EIXO I

PERGUNTAS	CODIFICAÇÃO
<i>1 – Como ocorreu o seu processo de seleção profissional para a realização do procedimento de escuta especializada?</i>	- Por solicitação do poder judiciário; - Por falta de opção; - Por convite; - Eleição para conselheiro tutelar; - Por acordos da rede socioassistencial; - Por solicitação do Ministério Público; - Por solicitação da Delegacia de Polícia.
<i>2 – Na sua opinião, qual seria o principal objetivo do atendimento de escuta especializada?</i>	- Proteção; - Cuidado; - Garantia de direitos; - Organização; - Acolhimento; - Direcionamento; - Não exposição da criança; - Não revitimização; - Responsabilização do agressor - Alcançar outras famílias.
<i>3 – Como você entende o papel do atendimento em relação a prevenção da violência contra crianças e adolescentes?</i>	- Verificação de riscos e vulnerabilidades; - Identificação de provas; - Prevenção e proteção; - Não há mais o que prevenir; - Orientação; - Articulação em rede; - Minimização da violência; - Conscientização das famílias; - Identificação da violência.
<i>4 – O que você entende por violência e vulnerabilidade?</i>	- Violência = fato; vulnerabilidade = possibilidade; - Violência = agressão; vulnerabilidade = risco; - Violência = invasão/marca/ violação de direitos; vulnerabilidade = olhar sistêmico - Vulnerabilidade = fato; - Violência = algo individual; vulnerabilidade = condição de vida; - Violência = sofrimento/relação hierárquica; vulnerabilidade = violência mais múltiplos fatores; - Violência = fenômeno estrutural/ relação hierárquica; vulnerabilidade = risco - Vulnerabilidade = situação temporária/

	questões materiais; - Violência = pontual ou geracional; vulnerabilidade = exposição a situações de risco.
5 – Na sua opinião, quais seriam os principais desafios enfrentados por profissionais que realizam o procedimento de escuta especializada?	- Realização da escuta e acompanhamento familiar; - Trabalho em rede; - Pouca clareza metodológica; - Perfil profissional; - Construção de vínculo de confiança; - Não compreensão do papel protetivo por outros serviços; - Medo; - Quebra do sigilo e exposição para a rede; - Comunicação do fato a família.

Fonte: elaborado pelo autor.

Após a codificação dos dados do texto, foi possível ter como resultado quatro categorias principais para análise: seleção profissional; contribuições da lei; aspectos conceituais sobre violência e vulnerabilidade; desafios da atuação em escuta especializada.

A categorização é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, em seguida, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com os critérios previamente definidos. As categorias são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos (unidades de registro, no caso da análise de conteúdo) sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão das características comuns destes elementos (Bardin, 2016, p. 147).

Tabela 6 – Categorização e definições

CATEGORIA	DEFINIÇÃO
SELEÇÃO PROFISSIONAL	Esta categoria visa conduzir discussões sobre os trechos que abordem aspectos relacionados aos critérios utilizados para a seleção dos profissionais que realizam o procedimento de escuta especializada. Envolve olhar para formação acadêmica, experiências prévias, habilidades específicas. Adicionalmente, se a seleção profissional pode influenciar na qualidade do atendimento.
CONTRIBUIÇÕES DA LEI 13.431/2017	Esta categoria visa abordar os sentidos ligados as possíveis inovações do marco legislativo, como:

	avanços relacionados a problemática da revitimização, fortalecimento dos direitos e proteção das crianças e dos adolescentes.
ASPECTOS CONCEITUAIS SOBRE VIOLÊNCIA E VULNERABILIDADE	Esta categoria reúne as percepções, compreensões e definições expressas pelos entrevistados sobre os conceitos de violência e vulnerabilidade.
DESAFIOS DA ATUAÇÃO EM ESCUTA ESPECIALIZADA	Esta categoria objetiva reconhecer possíveis dificuldades, limitações e tensões enfrentadas pelos profissionais que realizam o procedimento. Podem ser abordados aspectos institucionais, éticos, técnicos e emocionais envolvidos ao longo da realização dos atendimentos.

Fonte: elaborado pelo autor.

De forma a facilitar a compreensão das discussões conduzidas, os resultados serão apresentados em categorias temáticas, conforme supracitado. Os participantes serão identificados como: P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8 e P9; os municípios serão identificados como: M1, M2, M3, M4 e M5.

2.3 RESULTADOS

2.3.1 Seleção profissional

Conforme já discutido, o presente estudo foi desenvolvido a partir de uma compreensão teórica complexa, em que o conceito de neutralidade aparece como algo utópico. Entende-se que os fenômenos são interpretados a partir de um olhar que ocupa um espaço profissional, social e pessoal. Logo, os relatos apresentados foram percebidos a partir de uma necessidade de aproximação de uma postura profissional neutra, mas que ainda apresentará, de alguma maneira, a subjetividade do sujeito que, aqui, é o responsável pela condução do procedimento de escuta especializada.

Além dos relatos, foram destacados dados sociodemográficos dos trechos destacados, como: idade, sexo e formação profissional, de forma que seja possível perceber e contextualizar o conteúdo dito.

A legislação que dá base ao procedimento não apresenta critérios de inclusão e exclusão para que um profissional seja considerado, ou não, capacitado para a realização da escuta

especializada. Tal processo tem sido realizado por meio a partir de uma organização municipal que apresenta variações de município para município.

De todos os relatos coletados, nenhum apresentou critérios objetivos que justifiquem tal escolha profissional.

Os participantes P1 e P4 e P5 relatam que a seleção ocorreu por meio de acordos feitos por terceiros que consideraram muito mais o seu local de atuação do que habilidades pessoais.

(...) Aqui para M1, foi feita uma reunião no poder judiciário com os diversos seguimentos. Tanto a promotora quanto a juíza fizeram reuniões juntas, com a equipe técnica que, na época, do judiciário, vinha de M4, né (...) E chamou saúde, chamou bastante seguimentos, né? E aí, ali no momento, eles elencaram a equipe da proteção especial daqui para iniciar essas escutas (P1, feminino, 46 anos, psicologia).

Ele ocorreu de acordo com os profissionais da rede, né? Mediante a minha contratação aqui no CRAS. E já ficou encaminhado, né? Que é a assistente social ou psicólogo. E aí vieram os cursos de formação. Então, já foi um encaixe quando eu vim pra cá pra ta assumindo, também, junto com a assistente social, a escuta (P4, feminino, 32 anos, psicologia).

Olha, a primeira vez que eu tive contato com a questão da escuta especializada foi através do conselho tutelar. Lá pra você ser escolhido pra trabalhar nessa função, quem escolhe é a população. Tudo certinho. É uma eleição mesmo. Ali eles pedem o ensino médio. E a escuta, quem fazia na época eram os conselheiros. Mas, assim, a gente passou por vários cursos antes de fazer essa escuta, né? Que, até então, não era a assistente social também (P5, feminino, 39 anos, serviço social).

P2 conta que foi selecionada devido a uma necessidade de preenchimento da vaga, sem que fosse verificado nenhum critério para a sua seleção profissional, tampouco desejo ou identificação com a prática.

É, na verdade, não tinha outras opções, porque eu entrei, aqui eram três (...) Aí, a X foi embora e eu tive que fazer também (P2, feminino, 38 anos, serviço social).

P7 evidenciou como um perfil profissional e habilidades técnicas não são critérios, necessariamente, para a realização do procedimento. Demonstra que a formação profissional é fator importante para a escolha, independente da demonstração questões técnicas.

(...) a gente foi chamado lá, a promotora ligou aqui no CREAS e pediu pra subir na delegacia, pra fazer. Fui eu e uma assistente social que trabalha no CRAS. A gente fez sem prática nenhuma, sem senso nenhum. Ai, a gente ficou na sala com uma menina, gravando com um celular. De um lado eu, a psicóloga e uma conselheira tutelar. E a gente fez, ali, as perguntas, tudo. Ela falou. O delegado ligou e, praticamente, intimou. Ele disse assim: eu preciso de uma assistente social. (...) então, foi feito assim, a gente não tinha qualificação nenhuma. (...) (P7, feminino, 60 anos, serviço social).

Já P3 e P6 relatam que a atribuição surgiu por meio de convite de autoridades municipais, apresentando sua formação ao longo do relato como variável que contribuiu para que o convite ocorresse.

(...) Houve alterações entre os funcionários públicos e essa nova coordenadora e a secretaria da promoção social me convidaram para assumir a frente da escuta especializada. Até então, no município aqui de São Manuel foi feito também por um psicólogo desde 2018, da implantação (...). Que eu entendi, a dinâmica sempre ficava a frente de um profissional. (P3, feminino, 37 anos, psicologia).

Na verdade, só tinha uma técnica no município, que não tava fazendo mais, e eles ofereceram pra gente fazer, pra “mim” fazer. E aí eu aceitei. Eu e mais uma outra, que é assistente social. E aí nós fizemos o curso, a qualificação para o procedimento. Que essa questão veio do judiciário, pra poder fazer isso daí, e aí foi oferecido pra nós, dentro da assistência. (P6, feminino, 49 anos, psicologia).

P8 e P9 relataram que suas contratações foram realizadas objetivando a realização do procedimento, diferentemente dos demais relatos que pareceram evidenciar que o procedimento foi atribuído a profissionais que já realizavam atribuições diferentes que, muitas vezes, foram somadas ao novo procedimento. No entanto, o processo seletivo não foi construído de forma a avaliar o conhecimento dos candidatos em relação ao procedimento, dado o desconhecimento do local para onde seriam direcionados.

Foi através de concurso e quando eu fui chamada eles falaram que era para atuar no CREAS, mas eu não sabia sobre o que seria, né? Que seria a escuta especializada, mas

pra mim foi tranquilo vir para o CREAS, por conta de interesse profissional. Quando me falaram que era sobre a escuta eu não sabia, assim, muito bem do que se tratava, mas eu gostei, porque eu já tinha ouvido falar, mais ou menos, né? E foi assim: eles só comunicaram (P8, feminino, 50 anos, psicologia).

Eu prestei um concurso público e fui aprovada. No processo seletivo não especificava pra que área eu me direcionaria. Ai, quando eu fui chamada, eu fiquei sabendo que eu viria pra escuta especializada. Então, não foi um negócio que eu escolhi estar. Foi meio que por conta mesmo do concurso público, mas tento realizar a minha função da melhor forma possível (P9, feminino, 46 anos, psicologia).

2.3.2 Contribuições da lei 13.431/2017

Marcos legislativos são compreendidos como avanços nas normativas sociais que, conseqüentemente, apresentaram resultados positivos em âmbitos pessoais e coletivos. Questionou-se, então, os profissionais que realizam o procedimento de forma a perceber suas compreensões sobre avanços decorrentes da legislação que dá origem ao procedimento realizado por eles.

P3, P6 e P7 apresentam o fator protetivo e preventivo como objetivo do atendimento e contribuição importante do procedimento frente o fenômeno da violência e o papel do poder público de enfrentamento do fenômeno.

(...) Até que ponto a gente tá protegendo ou prevenindo algo, né? Então, assim, como eu iniciei agora eu fui e estou ainda fazendo algumas articulações pra eu entender (...) Então, eu estive com a delegada, mês passado, da delegacia da mulher que é de onde ocorre o maior fluxo, a maior demanda. Eles encaminham. Então, pra eu entender qual é o olhar dela. Até mesmo assim como funciona ali dentro da delegacia e ai eu entender também, assim, como que é o pós, o que que é feito com esse relatório da escuta, pra onde, como que ela olha pra isso. Então, tudo isso pra mim me da indícios disso: da prevenção e da proteção. Como que isso ta funcionando, né? (...) Então, assim, ainda fico em dúvida se eu estou prevenindo ou não. Esse fator de proteção até acho que a gente está garantindo, acho que a gente está executando o que a lei propõe, mas um fator mais preventivo eu acho que eu preciso de mais ações tanto minha quanto da rede do município. Resgatar esse fluxo, redesenhar esse fluxo, intersetorial mesmo (P3, feminino, 37 anos, psicologia).

Ele é efetivo também na prevenção, apesar de não ser o objetivo, né? Na verdade, o atendimento é quando houve uma violência, mas as vezes não há. (...) (P6, feminino, 49 anos, psicologia).

Ah, eu acho (que é efetivo). Principalmente se levar a sério, porque não é aquela história de a gente ouvir falar, ou um relato espontâneo, alguma coisa: ah, não, deixa pra lá. (...) Então, eu acho assim que a gente não pode menosprezar, a gente tem que, respeitar o direito dela de falar. Se ela não quer falar, porque tem casos que elas não falam mesmo, eu acho que a gente tem que ouvir e mesmo que a gente acha que é um absurdo, a gente tem que investigar e tem que proteger. Tem que ficar, tipo como se fosse um sobre aviso. Eu penso assim (P7, feminino, 60 anos, serviço social).

P2 enfatiza que o procedimento pode, sim, contribuir com a prevenção e proteção de crianças e adolescentes da violência, mas ressalta que, em contexto prático, o procedimento contribui muito mais com a coleta de provas processuais do que com a identificação de medidas protetivas e preventivas.

É importante, né, para que seja garantido mesmo o direito deles e deixá-los livres da violência. Porém, o que eu vejo é que é usado mais para prova, né. Eu vejo isso. Vou te dar um exemplo que aconteceu e que eu achei um absurdo. O que aconteceu foi que o delegado veio aqui e participou de uma reunião. Que era do Acolher, não tinha nada a ver, mas ele quis participar. E ele quis falar que quando a gente mandasse, que fizesse outras perguntas pra identificar, vamos dizer assim, bandidos na família para poder passar essa informação para eles. Ai, a gente explicou que não era assim. Aí ele disse, ah, mas pode fazer um documento aparte, não precisa colocar. Então, assim, isso já mostra. E ele até ficou meio que tendo que direcionar as perguntas. Ainda não mandou nenhuma. Direcionando o que ele quer saber. Ficou meio que, assim, que ele mandasse exatamente as perguntas (P2, feminino, 38 anos, serviço social).

Já P4 e P8 contam que o procedimento pode auxiliar na orientação das pessoas para a identificação dos diversos tipos de violência que podem estar presentes em diferentes contextos e situações.

Olha, na parte de prevenção eu não sei dizer, assim, qual ação que teria, porque geralmente já vem com a suspeita de ter ocorrido a violência, então, a gente já atende a criança com o seu direito violentado, né? Na parte de prevenir, a gente acaba agindo como uma orientação se vier a acontecer novamente, né? Uma orientação psicoeducacional, digamos assim, de autodefesa. Identificar a quem recorrer, quem são os pontos de confiança daquela criança, mas caráter preventivo, eu acredito que é bem mais difícil. É um espaço mais onde já aconteceu e a gente precisa, a partir daí, tomar as iniciativas (P4, feminino, 32 anos, psicologia).

O que eu percebo é que, assim, as famílias acabam ficando mais conscientes de que existem pessoas que tão lutando pelos direitos das crianças e tentando proteger as crianças, mas acho que a gente, infelizmente, nunca vai acabar com a violência, né? Por questões culturais etc., mas eu acho que a gente tenta minimizar e eu acho que as pessoas, né, as famílias e os profissionais vão ficando mais conscientes sobre isso (P8, feminino, 50 anos, psicologia).

Para P1 e P6 o procedimento auxilia na verificação de riscos e vulnerabilidade que não necessariamente são os mesmos que deram origem a suspeita que levou ao encaminhamento para o procedimento.

Na questão de prevenção, se for uma escuta em que realmente não houve, a gente acaba verificando alguns riscos ou vulnerabilidades já na própria fala da criança, na questão de composição de família. Então, isso já vai nas nossas observações. (...) Então, nesse sentido, é essa questão de indicar algumas situações: se ela é acompanhada ou se não é; uma observação fora a escuta da criança (P1, feminino, 46 anos, psicologia).

(...) Conforme a criança conta, existem indícios de outros tipos de violência que podem estar ocorrendo na casa ou indícios de que podem acontecer novas violências, então, dependendo do relato da criança, você consegue identificar isso daí (P6, feminino, 49 anos, psicologia).

P5 e P9 avaliam que o procedimento veio para contribuir com a organização da rede, ao tornar mais assertivos os processos de articulação e encaminhamentos. Entendem que o procedimento vem para contribuir com o resultado, mas como parte de outras ações que, cumulativamente, contribuem para melhores resultados interventivos.

Eu acho fundamental, né? É acolher de forma correta, encaminhar pra saúde, porque no CRAS a gente não faz escuta individualizada. A assistente social e o psicólogo trabalham na mesma linha. E a gente não pode, o psicólogo não pode atender individual. É em grupo, mas, assim, fazer os encaminhamentos corretos, né? (P5, feminino, 39 anos, serviço social).

Eu acho que o atendimento, com certeza, vem contribuir. É que, assim, a rede de proteção ela não é uma coisa exclusiva. Então, assim, o meu papel ele vai ser representado por a continuidade do atendimento da rede. Então, acho que assim: a estrutura de rede, ela tem que oferecer um suporte por completo. Então, assim, o meu papel, às vezes, é a identificação. E aí é como se a gente passasse a bola para as outras

esferas exercerem a função protetiva, mas eu vejo o meu papel mais no sentido de identificar essa violência (P9, feminino, 46 anos, psicologia).

2.3.3 Aspectos conceituais sobre violência e vulnerabilidade

A lei nº 13.431/2017, que cria procedimentos específicos como a escuta especializada, já em seu artigo primeiro, apresenta a questão da violência como fenômeno importante e envolto na prática aqui abordada. Traz que tal fenômeno deve ser prevenido e combatido, por meio das ações que serão realizadas pelos profissionais capacitados e por toda a rede de proteção socioassistencial.

Art. 1º Esta Lei normatiza e organiza o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência, cria mecanismos para prevenir e coibir a violência, nos termos do art. 227 da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos da Criança e seus protocolos adicionais, da Resolução nº 20/2005 do Conselho Econômico e Social das Nações Unidas e de outros diplomas internacionais, e estabelece medidas de assistência e proteção à criança e ao adolescente em situação de violência (Brasil, 2017).

A partir desta compreensão, ao longo das entrevistas com os profissionais foram abordados os conceitos de violência, como forma de compreender como tal fenômeno é compreendido por eles, para que seja possível melhor compreender as ações empregadas, visando a prevenção desta problemática.

Para Figueiredo e Faustino (2018) a violência é um fenômeno que remonta origens históricas e que, portanto, faz parte da constituição da sociedade que conhecemos. Defendem que, por estar tão presente na vida diária, o fenômeno passa por um processo de naturalização que, inclusive, pode dificultar a identificação em situações já corriqueiras, o que vai ao encontro do que foi dito por P7, quando relata que *“Violência eu acho que é mesmo um fenômeno estrutural que já tá arraigado na sociedade, na família, né? É o opressor, né? Mais forte sobressair sobre outra pessoa, que sejam feitas as vontades dela, né? (P7, feminino, 60 anos, serviço social).*

Figueiredo e Faustino (2018) acrescentam que a dificuldade para definir o conceito se dá, principalmente, porque tal fenômeno é compreendido de formas diferentes em diferentes contextos e momentos históricos. Tal fenômeno, pode, por exemplo, ter repassado de gerações para gerações, contribuindo com o processo de naturalização do comportamento, como relata

P9: *“A violência, eu acho que ela pode ser tanto uma coisa pontual como uma coisa geracional. Ai, tem fatores, né (P9, feminino, 46 anos, psicologia).”*

Ao longo das entrevistas, a violência foi apresentada como fato ocorrido *“A violência eu entendo já como fato, o ocorrido (P1, feminino, 46 anos, psicologia)”*.

Em relação a vulnerabilidade, Rabelo (2023) apresenta o conceito como algo que emerge no contexto pós-guerra associado a maior possibilidade de que o indivíduo seja exposto a situações que podem vir a violar os direitos humanos. Os entrevistados relatam:

A vulnerabilidade é uma situação em que a pessoa tem essa... vamos dizer que ela não tem todo o aparato para lidar com a situação. Eu acredito que seja mais ou menos isso. Ela é vulnerável aquela situação. A gente tem famílias vulneráveis que passam por violência, e algumas que a gente sana a violência, mas ainda assim é vulnerável (P1, feminino, 46 anos, psicologia).

Vulnerabilidade é quando a criança ou o adolescente está em risco e... a situação dele em si não é nem financeira, mas ele tá um risco ali de violência, ou de agressão dos pais, ou pelos pais usarem substâncias (P2, feminino, 38 anos, serviço social).

Porque eu falo que, vulnerabilidade é uma coisa, né? As vezes ver que aquela criança tá ali em risco, correndo risco, mas a violência ela não tem... porque, muitas vezes você pode ter vulnerabilidade sem violência, né? E, na maioria das vezes, a gente ocorre de ver ao contrário, né? A violência... Mas, às vezes, as pessoas estão na vulnerabilidade, mas, assim, é a falta de diálogo, é o conflito familiar (P7, feminino, 60 anos, serviço social).

Eu acho que a vulnerabilidade é você estar exposto a algumas situações que, assim, pode tá relacionado a uma questão de renda, de valores, de cultura (P9, feminino, 46 anos, psicologia).

De forma crítica, Rabelo nos apresenta que:

Ocorre que, apesar da universalização dos Direitos Humanos, se constatou que a simples proclamação desses direitos não foi suficiente para modificação da realidade de subalternização e injustiça social que algumas pessoas são expostas diariamente (...) (Rabelo, 2023, p. 109).

O conceito de vulnerabilidade pode ser, então, compreendido como resultado de uma série de condições sociais que não se restringem ao comportamento de outro sujeito, mas de uma série de condições que geraram os atuais resultados. Para P8 *“Vulnerabilidade eu entendo como uma, como se fosse uma situação temporária, uma situação que pode ser mudada: Ah, vulnerabilidade social, econômica, se a família passa necessidade de alimento, eu entendo vulnerabilidade assim, né. Eu sei que tem uma vulnerabilidade emocional, mas na minha cabeça é mais associada com questões materiais, eu acho” (P8, feminino, 50 anos, psicologia).*

P9 apresenta uma ideia que vai ao encontro do que é apresentado pelo autor, quando percebe que *“Eu vou começar pela vulnerabilidade: aqui, no CREAS como um todo, a todo momento a gente tá usando esse termo. E, assim, como eu entendo a vulnerabilidade, eu sempre olho para o todo. Então, é uma vulnerabilidade do todo. Então, lógico, a gente tá aqui no ramo social, mas a vulnerabilidade emocional, não ter rede de apoio, a vulnerabilidade alimentar, desde não ter uma renda, uma segurança alimentar. Então, assim, pra mim o vulnerável é nesse sentido. De olhar para o todo: a casa, o emocional, o familiar e tudo está fragilizado, tudo está desorganizado. Eu acho que a vulnerabilidade vem disso, né? Essa desorganização, que hoje não se usa mais desestrutura, mas acho que vem desse fator”* (P9, feminino, 37 anos, psicologia). P4 acrescenta: *“Da história daquela família onde ela se coloca em situação já vulnerável, né? Um lar ali, possivelmente, um lar agressivo, recursos financeiros, tudo. Os fatores que levam a vulnerabilidade (P4, feminino, 32 anos, psicologia).*

De forma geral, os participantes parecem compreender que sua atuação, no âmbito da escuta especializada, não está relacionada, apenas, uma intervenção focada na violência, mas na necessidade de que se tenha um olhar ampliado, a fim de que seja possível realizar intervenções que considere os determinantes e condicionantes históricos e sociais: *“Eu não gosto de olhar em um âmbito só. E, as vezes, a gente percebe muito, assim. E voltando pra questão da escuta, esse é o meu olhar também. Quando termina a escuta, eu tenho o olhar de fazer devidos encaminhamentos”* (P3, feminino, 37 anos, psicologia).

2.3.4 Desafios da atuação em escuta especializada

Dentre os desafios apresentados pelos profissionais, vale destacar as dificuldades para articulação e trabalho conjunto nas redes socioassistenciais.

P1 e P3 relatam que a ausência do desenho do fluxo pode ser citada como um dos desafios enfrentados pelos profissionais *“Realmente, a gente não ter esse aparato de fluxo correto no município. Não ter o entendimento. Porque, quando você estabelece um fluxo, você acaba fazendo treinamentos. E isso vai acontecer este ano — a gente vai começar a fazer. Não tem esse preparo ainda”* (P1, feminino, 46 anos, psicologia); *“intersectorial, rede, esse trabalho de corresponsabilidade, acho que é um dos principais desafios que eu estou tendo no município. Não que não funcione, mas a gente precisa olhar melhor pra isso. Tanto é que agora vai ocorrer um seminário, no 18 de maio, a gente tá planejando pra última semana, onde a gente quer isso mesmo: sentar com toda a rede, fazer um seminário, fazer uma fala pra gente provocar. Vamos*

olhar pra esse fluxo? Principalmente da revelação espontânea, como que a gente pode lidar com isso e tal. Acho que o primeiro fator é esse” (P3, feminino, 37 anos, psicologia).

Além da falta de desenho que oriente as ações profissionais, P6 evidencia que, mesmo após acordo firmados, muitas vezes, a corresponsabilidade não é desenvolvida conforme acordado, por falta de preparo *“E, também, a questão da rede que não faz muito o acolhimento da revelação espontânea, porque dependendo da revelação não haveria necessidade de fazer a escuta, né? Então, a rede não tá preparada pra acolher essa demanda aí da violência e, às vezes, a criança acaba repetindo mais de uma vez por conta disso” (P6, feminino, 49 anos, psicologia).*

Sobre a rede, Avelar e Malfitano (2018) relatam que:

Entretanto, é preciso assinalar que, mesmo em se tratando de redes formadas por instituições, muitas vezes as ações ocorrem de maneira não instituída, ou seja, não são programadas no nível do planejamento da política e/ou do serviço. Com frequência os trabalhadores que atuam na “ponta”, os chamados “burocratas de rua”, segundo Lotta⁵ aqueles que estão diretamente na assistência à população, tecem redes que não estão formalmente instituídas e frequentemente sequer são conhecidas pela gestão pública, urgindo da necessidade dos técnicos em solucionar a demanda cotidiana (Avelar; Malfitano, 2018, p. 3202).

Para além dos objetivos inicialmente definidos para os diversos serviços da rede de proteção, é importante que se alcance que, ao ser inserido em um processo de articulação, é importante que seja considerado o objetivo final daquela intervenção e não apenas o papel institucional previamente identificado. P4 aponta que, muitas vezes, a escuta especializada é demandada a realizar intervenções com objetivos diferentes dos definidos na lei que a institui *“Da nossa visão ser pra proteção, encaminhamento, as vezes vem a questão da delegacia querendo que. As vezes vem com um caráter de por ali, talvez investigativo, e a gente entender que não é. Esses entendimentos mesmo, né? Não de rede, porque a delegacia já sabe, mas do que é a escuta, o que cada um entende que quer com aquela criança” (P4, feminino, 32 anos, psicologia).* P5 acrescenta: *“E a nossa preocupação é que a delegacia tá levando isso como prova. Ah, onde você fez a escuta? Ao invés de proteger (P5, feminino, 39 anos, serviço social).*

As redes de serviços, ao se proporem a acompanhar os movimentos do território, precisam estar flexíveis a se modificarem. Só assim, compreendendo o território como um espaço de pertencimento, de classe, e permeado por relações de poder, é que as articulações entre os serviços da rede poderão se concretizar como estratégia de suporte social e, principalmente, como ferramenta para a garantia de direitos (Avelar; Malfitano, 2018, p. 3203).

P9 relata, ainda, que há uma dificuldade relacionada ao repasse de informações, por medo de exposição do caso, mesmo que se entenda a necessidade de articulação com os demais

serviços: “(...) às vezes, você acaba expondo a criança, por conta de tornar público aquilo que a criança contou ali na escola como sendo: “professora, você promete não contar pra ninguém?”. Então, a professora tem que abrir isso pra uma rede, abrir isso pra família” (P9, feminino, 46 anos, psicologia).

A comunicação do fato a família também é apontada como aspecto desafiador “Então, eu acho uma coisa difícil também pra gente, enquanto escuta, ter que comunicar, trazer essa criança até nós pra ser ouvida. Em alguns momentos, a gente questiona. Será que precisaria ter esse espaço determinado dessa forma? Será que isso já não poderia ocorrer lá dentro da escola mesmo, pra acelerar esse processo e a proteção acontecer de uma forma, às vezes, um pouco menos sistematizada, mas com maior eficácia? Isso é um questionamento” (P9, feminino, 46 anos, psicologia).

Outro desafio destacado é a dificuldade relatada pelos profissionais em relação a instrumentalização metodológica para a realização do procedimento. Como já discutido, anteriormente, a legislação traz que o procedimento deverá ser realizado por profissional capacitado, como aparece no texto da lei “XI - ser assistido por profissional capacitado e conhecer os profissionais que participam dos procedimentos de escuta especializada e depoimento especial” (Brasil, 2017), mas não traz subsídios para que tais habilidades possam ser identificadas.

P3 evidencia tal dificuldade “O segundo, acho que entra aí em uma parte mais metodológica. Eu busquei, por exemplo, esses dias o próprio município pagou pra mim uma capacitação que eu solicitei. (...) venho de uma base de reabilitação da infância, de adolescente, então, eu tenho comigo uma metodologia mais de avaliadora, de observadora e aí essa área do CREAS e a escuta me fez desconstruir um pouco esse olhar mais clínico, me fez me colocar como uma técnica, como uma facilitadora intersetorial, então, é um desafio pra mim” (P3, feminino, 37 anos, psicologia). P4 relata: “Eu acredito que o desafio maior mesmo é isso: de você tentar gerar confiança e muitas vezes não acontece. E se deparar com essa situação, né? Ai, vai de cada caso pra um caso. Existem situações em que a criança chega mais comunicativa, existem casos que não e o respeito, né? Mesmo que não tenha esse entendimento, a orientação para os pais, então, eu acredito que seja mais o manejo mesmo” (P4, feminino, 32 anos, psicologia). P7 relata que as formações ofertadas, por vezes, aos profissionais se limitam a orientar que sejam seguidos os procedimentos descritos nos marcos legislativos, aqui já discutidos em relação a sua escassez e rigidez, o que, por vezes, não auxilia o profissional ao longo da realização “O que você tem que fazer? Ah, segue o decreto, segue a lei. E não é

assim. Não é uma receita de bolo. Cada criança é uma criança, cada adolescente é um adolescente, cada caso é um caso” (P7, feminino, 60 anos, serviço social).

Por fim, o acúmulo de funções como uma realidade do serviço público também é apresentado por parte dos entrevistados como fator que dificulta a realização de suas atribuições. P1 e P2 relatam: *“E a equipe que faz a escuta é uma equipe que também acompanha. Então, quando o caso de escuta ele acaba tendo que vir pra cá, para a proteção especial, então há essa confusão (P1, feminino, 46 anos, psicologia); “Teve a escuta da criança sozinha, só que como a gente acompanha a família, teve a reunião familiar. E aí provavelmente foi isso que era a confusão que ele fez, que estava junto e a gente não estava escutando errado. Então assim, na cabeça deles, eles não vão entender. Mesmo que a gente explique: olha, isso é escuta, isso é um acompanhamento. Ao meu ver não deveria ser a mesma equipe faz o acompanhamento” (P2, feminino, 38 anos, serviço social).*

Santana e Júnior (2023) ao discutirem os benefícios e malefícios de cargos comissionados evidenciam que, por vezes, a população passa a ter acesso a um serviço de menor qualidade, dada a alta demanda dos servidores.

Entretanto, a desvirtuação da finalidade dos cargos comissionados no Brasil, gera prejuízos irreparáveis para a população. São criados cargos em comissão para os mais diversos setores da administração pública, muitas das quais deveriam ser exercidas por servidores efetivos, por não se tratarem de funções de chefia, direção e assessoramento. Isso acontece devido a interesses eleitoreiros e pessoais das autoridades nomeantes, que, muitas das vezes, indicam e formam suas equipes através de acordos, visando apoio político (Santana; Júnior, 2023, p. 2340).

2.3.5 Escala de autoeficácia no trabalho – EAE-T

Somado as percepções dos profissionais sobre o procedimento de escuta especializada, foi realizada a aplicação da Escala de Autoeficácia no Trabalho – EAE-T (Cardoso; Baptista, 2021) com o intuito de levantar dados quantitativos que pudessem ser interpretados em conjunto com os dados qualitativos da pesquisa.

Segundo os autores da escala, autoeficácia “diz respeito as crenças dos indivíduos em relação as suas capacidades de executar e organizar ações, visando a obtenção de sucesso no desempenho de determinadas tarefas ou na tomada de decisões em relação aos diversos acontecimentos em suas vidas” (Cardoso; Baptista, p. 14, 2021). O instrumento se propõe a avaliar duas dimensões: dimensão 1 (D1), que diz respeito ao fator execução do trabalho; e dimensão 2 (D2), que diz respeito ao fator relações interpessoais trabalhistas. Os indivíduos

foram classificados, a partir suas pontuações, nas D1 e D2, além de uma classificação geral (TOTAL).

Abaixo uma tabela que apresenta a pontuação dos participantes em cada uma das dimensões supracitadas e suas classificações na tabela das dimensões 1 e 2, além da pontuação total.

Tabela 7 – Pontuação D1, D2 e total – Escala de Autoeficácia no Trabalho

Participantes	Pontuação D1 e D2	Classificação
1	D1: 3+4+2+3+4+4+4+4+4+4+3+4 = 47 D2: 2+3+3+3+4+2+2+4+2+3 = 28	D1: alta D2: baixa TOTAL: média alta
2	D1: 3+2+4+4+4+3+1+4+3+3+3+2+3 = 39 D2: 4+4+4+4+4+3+3+3+2+3 = 34	D1: média baixa D2: média alta TOTAL: média baixa
3	D1: 3+4+3+3+4+3+3+4+4+4+3+3+3 = 44 D2: 3+2+4+4+3+3+4+4+4+3 = 34	D1: média alta D2: média alta TOTAL: média alta
4	D1: 3+2+3+3+3+2+2+2+3+3+2+2+2 = 32 D2: 3+3+2+3+2+3+3+3+1+2 = 25	D1: baixa D2: baixa TOTAL: baixa
5	D1: 3+3+3+3+4+3+4+4+3+3+3+4 = 40 D2: 4+3+4+3+3+4+4+3+4+4 = 36	D1: média baixa D2: alta TOTAL: média alta
6	D1: 3+3+3+3+4+3+2+3+2+3+2+3+2 = 36 D2: 4+4+3+3+3+3+3+3+4+3 = 33	D1: baixa D2: média alta TOTAL: média baixa
7	D1: 3+4+4+3+2+3+2+2+2+2+3+1+2 = 33 D2: 3+3+3+3+3+2+4+4+3+3 = 31	D1: baixa D2: média baixa TOTAL: baixa
8	D1: 3+3+3+4+4+4+4+4+2+3+2+2+3 = 41 D2: 2+3+3+3+4+3+4+4+3+3 = 32	D1: média alta D2: média alta

		TOTAL: média baixa
9	D1: 3+3+3+3+4+3+2+2+4+4+4+3+3 = 41 D2: 3+3+3+4+3+3+3+4+3+3 = 32	D1: média alta D2: média alta TOTAL: média baixa

Fonte: elaborado pelo autor.

A partir da análise dos resultados, nota-se que no fator execução do trabalho: três participantes (P4; P6; P7) tiveram classificação baixa, o que corresponde a 33,33%; dois participantes (P2; P5) tiveram classificação média-baixa, o que corresponde a 22,22%; outros três participantes tiveram classificação média-alta (P3; P8; P9), o que corresponde a 33,33%; e apenas um participante (P1) teve classificação alta, o que corresponde a 11,11%.

Ao que se refere ao fator relações interpessoais trabalhistas, nota-se que: dois participantes (P1; P4) tiveram classificação baixa, o que corresponde a 22,22%; um participante teve classificação média-baixa (P7), o que corresponde a 11,11%; cinco participantes tiveram classificação média-alta (P2; P3; P6; P8; P9), o que corresponde a 55,56%; e um participante teve classificação alta (P5), o que corresponde a 11,11%.

Na escala total, em que são somadas as pontuações das dimensões anteriores: dois participantes (P4; P7) tiveram classificação baixa, o que corresponde a 22,22%; quatro participantes tiveram classificação média-baixa (P2; P6; P8; P9), o que corresponde a 44,44%; três participantes tiveram classificação média-alta (P1; P3; P5), o que corresponde a 33,33%; e nenhum participante teve classificação alta.

Ao analisar os resultados achados por meio da aplicação da EAE-T e relacioná-los com as descrições do procedimento, defende-se que treinamentos que abordem questões técnicas e procedimentais relacionadas a execução do atendimento podem, satisfatoriamente, contribuir com o aumento dos índices da escala de autoeficácia no trabalho, uma vez que todos os profissionais fizeram referência a insegurança em relação a sua atuação.

CAPÍTULO III

PERCEPÇÕES SOBRE MANEJO, TÉCNICAS E/OU INSTRUMENTOS UTILIZADOS

No tocante ao procedimento de escuta especializada, é de extrema importância que as entrevistas sejam realizadas por profissionais com habilidade para a sua condução, de forma que as informações coletadas sejam suficientes para posteriores análises e intervenções, não sendo necessário repetir o procedimento e gerar revitimização (Aznar-Blefari; Schaefer; Pelisoli; Habigzang, p.626, 2020). Do mesmo modo, para que se possa diminuir a sugestionabilidade e descrença sobre a situação relatada (Aznar-Blefari; Schaefer; Pelisoli; Habigzang, p.626, 2020).

A Lei 13.431/2017 traz em seu título II - DOS DIREITOS E GARANTIAS - artigo 5º, inciso XI, que é direito da criança e do adolescente *“ser assistido por profissional capacitado e conhecer os profissionais que participam dos procedimentos de escuta especializada e depoimento especial”* (Brasil, 2017). Posteriormente, no decreto que regulamenta a lei supracitada, é escrito, em seu artigo 20, que *“A escuta especializada será realizada por profissional capacitado conforme o disposto no art. 27”* (Brasil, 2018) e em seu artigo 27 que *“Os profissionais do sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência participarão de cursos de capacitação para o desempenho adequado das funções previstas neste Decreto, respeitada a disponibilidade orçamentária e financeira dos órgãos envolvidos.”* (Brasil, 2018)

Sabe-se que os impactos que tanto a escuta especializada quanto o depoimento especial podem ter sobre a vida de indivíduos e arranjos familiares é imenso. Apesar de ter como função principal a proteção de crianças e adolescentes, a escuta especializada pode mobilizar ações do sistema de justiça que poderão gerar algum tipo de responsabilização por supostos violadores de direitos/agressores.

A seriedade e compromisso técnico que é exigido dos profissionais fica evidente na letra da lei. Porém, superadas as questões legais, torna-se necessário buscar operacionalizar as questões técnicas que devem ser cuidadas e garantidas ao longo da realização do procedimento (Aznar-Blefari; Schaefer; Pelisoli; Habigzang, p. 627, 2020).

José Bleger (2011) em seu livro *“Temas de Psicologia: entrevista e grupos”*, já no primeiro capítulo, inicia a apresentação da entrevista psicológica como uma técnica fundamental para o trabalho de psicólogos. O autor defende que, como técnica, a entrevista psicológica necessita de parâmetros bem estabelecidos para a sua condução, de forma que permita relacionar a experiência prática com a teoria da ciência psicológica para que seja possível, então, produzir conhecimento psicológico (Bleger, 2011, p. 1-2)

O autor diferencia conceitualmente “consulta”, “anamnese” e “entrevista”, ressaltando que enquanto a primeira consiste em responder a uma solicitação, que surge por meio da demanda de um indivíduo que busca por respostas, a segunda como sendo um tipo de questionário padronizado, em que o sujeito possui uma função de mediador entre os dados e o técnico que o entrevista, a terceira - a entrevista - diz respeito a uma necessidade de avaliação comportamental total do avaliando, incluindo o que ele diz, fala e a maneira como se relaciona, inclusive no momento da entrevista (Bleger, 2011, p. 6).

O autor continua evidenciando que tanto na anamnese quanto na entrevista há um padrão configurado para sua realização, porém enquanto na anamnese tal padrão é construído pelo entrevistador e mediado pelo entrevistado, na entrevista o padrão se constrói e configura por meio de características de personalidade do entrevistado, sendo papel do entrevistador permitir que o enquadramento seja configurado pelo maior número possível de variáveis do entrevistado (Bleger, 2011, p. 9).

Na Lei nº 13.431/2017, em seu título III - DA ESCUTA ESPECIALIZADA E DO DEPOIMENTO ESPECIAL, mais especificamente no artº 7, é escrito “*Escuta especializada é o procedimento de entrevista sobre situação de violência com criança ou adolescente perante órgão da rede de proteção, limitado o relato estritamente ao necessário para o cumprimento de sua finalidade*”. Quando a lei diz que o relato deve ser limitado estritamente ao necessário para o cumprimento de sua finalidade, é necessário que seja retomada a finalidade ao qual tal técnica será realizada.

Em um contexto não clínico, em que o procedimento tem como objetivo principal a proteção de crianças e adolescentes, a articulação entre os diversos serviços da rede de proteção é esperada. Porém, na expectativa de que sejam identificados os serviços mais indicados, fica evidente a necessidade de que sejam identificados, facilmente, os serviços que devem ser acionados, pelos diversos profissionais atuantes.

Ainda que se defenda a importância de que os profissionais estejam atentos às peculiaridades de cada caso, por meio do desenvolvimento de uma entrevista que não apenas facilite a identificação das articulações necessárias, outras questões operacionais atuam como variáveis importantes relacionadas à qualidade do atendimento. Galvão, Moraes e Santos (2020) evidenciam o quanto as políticas públicas municipais têm sido demandadas, de forma impositiva, a realizar procedimentos com o intuito de produção antecipada de provas, dada a ausência de equipes especializadas nos tribunais de justiça. Tal afirmação não só clarifica o quanto a escuta especializada, ainda que não tenha como o objetivo final a produção de provas, por vezes é utilizada para tal fim, em um movimento de equiparação com o depoimento

especial, algo que as autoras chamam de judicialização do poder executivo (Galvão; Moraes; Santos, p. 270, 2020).

Além do mais, o procedimento, por vezes, é realizado por diferentes categorias, sem critérios relacionados à especificidade técnica de cada uma delas, como se o olhar de profissionais de diferentes áreas do conhecimento pudesse observar as mesmas demandas, da mesma forma e em sua totalidade (Galvão; Moraes; Santos, p. 275, 2020). Os autores defendem que há um movimento de (des) especialização profissional, as colocando em um campo comum (Galvão; Moraes; Santos, p. 276, 2020), o que chama atenção, uma vez que tais procedimentos, historicamente realizados pela Segurança Pública e o Ministério Público (Galvão; Moraes; Santos, p. 277, 2020), hoje são delegados aos profissionais do sistema de garantia de direitos sob pretexto de maior especialização técnica e facilidade para manejo.

O Conselho Federal de Psicologia, por meio de uma nota técnica evidencia a importância de que o profissional esteja atento a complexidade da demanda e as diversas implicações relacionadas

Salienta-se que a psicóloga e o psicólogo, na escuta de crianças e de adolescentes, devem atuar na perspectiva da integralidade, considerando a possível ocorrência de violência como um fenômeno complexo, bem como as determinações históricas, sociais, econômicas e políticas que fazem parte do processo de subjetivação. (Nota Técnica CFP 01/2018).

Em um estudo realizado por Dourado e Bidarra (2022), por meio de pesquisa de campo em dois municípios, a fim de observar e comparar as estratégias utilizadas pelas redes de proteção municipal, notou-se que foram selecionados alguns profissionais da psicologia para a realização da escuta especializada, sem mencionar a oferta de cursos de preparação/formação para a realização de tal prática.

A fim de melhor compreender as escolhas profissionais relacionadas ao manejo dos atendimentos e a seleção de possíveis técnicas e recursos utilizados, foi realizada a elaboração do eixo II do *Roteiro de Entrevista para Profissionais* (APÊNDICE A).

Buscou-se analisar e descrever: as ações que ocorrem no momento que antecede o procedimento – como o recebimento dos casos e a existência, ou não, de um protocolo que guie os profissionais; as ações que ocorrem ao longo da execução do atendimento – como práticas de acolhimento, vinculação e facilitação do relato; e, por fim, as ações que ocorrem após a realização do atendimento – como a existência, ou não, de um protocolo que guie os encaminhamentos e articulações.

Para fins de organização e para maior compreensão do leitor, os relatos das práticas coletados ao longo das entrevistas com os profissionais serão descritos e organizados em três fases, sendo elas: fase pré-atendimento; fase de execução do atendimento; e fase pós-atendimento.

A tabela abaixo apresenta uma definição para cada uma das fases supracitadas.

Tabela 8 – Apresentação e definição das fases de análise

FASES	DEFINIÇÃO
<i>Fase pré-atendimento</i>	Compilação dos relatos de ações que ocorrem antes do contato de escuta em si. Descrição de práticas de planejamento e preparação.
<i>Fase de execução do atendimento</i>	Descrição do processo de escuta em si, evidenciando dinâmicas de interação e técnicas utilizadas.
<i>Fase pós-atendimento</i>	Compilação dos relatos de ações que ocorrem após a realização da escuta, evidenciando organização dos materiais e articulações em rede.

Fonte: elaborado pelo autor.

3.1 FASE PRÉ-ATENDIMENTO

Inicialmente, e como já percebido ao longo da análise da legislação, verificou-se que o desenho dos fluxos e protocolos sobre como devem ocorrer os encaminhamentos ao procedimento de escuta especializada fica sob responsabilidade da organização municipal.

O conselho tutelar aparece como responsável pelos encaminhamentos ao serviço em grande parte dos relatos dos profissionais, ainda que a denúncia não tenha sido feita, diretamente, ao conselho.

P1, P2 mencionam que quando a revelação espontânea ocorre em outros espaços, o conselho tutelar não é só notificado, formalmente, mas também fica encarregado de encaminhar a demanda ao serviço especializado.

(...) está mandando para o conselho tutelar e o conselho está mandando para a gente. Geralmente vai tudo para o conselho tutelar e eles solicitam a escuta pra gente. (...), mas os outros segmentos, nós tentamos colocar de maneira que eles encaminham tudo para o conselho. Entidade que atende essa idade, escola estadual, já começa o

encaminhamento para o conselho. Encaminha um relatório. Acaba encaminhando um relatório. O conselho também, se não passar o problema, precisa conversar com esse pai, entender, né, o que é a situação, se ele não for o agressor, para encaminhar para a gente (P1, feminino, 46 anos, psicologia).

Este ano, o conselho está mandando, o delegado manda para o conselho e o conselho manda para a gente. Antigamente, antes de eu começar a fazer escuta, o delegado já mandava direto. Agora, somente pelo conselho (P2, feminino, 38 anos, serviço social).

P3 relata que o encaminhamento para o procedimento ocorre ou pelo conselho tutelar ou pela delegacia de polícia. Menciona que, muitas vezes, os serviços da rede que recebem a demanda espontânea ficam com receio de realizar o encaminhamento, o que os leva, muitas vezes, a terceirização, por meio do conselho tutelar. Nesse caso, fica evidente que o conselho, como órgão responsável pela proteção e fiscalização dos serviços, representado por seus membros, acaba tendo que entrar em contato com o teor da denúncia, não sendo apenas notificado.

Na verdade, assim, o que eu to entendendo do município é. A revelação espontânea é uma coisa que ainda estamos tentando resgatar, porque to percebendo que ainda não assumiram essa responsabilidade, então eles acionam (seja educação, saúde, ou até mesmo a família) eles vão em busca ou da delegacia, ou acionam, articulam, ou do conselho tutelar. Então, aqui no município são os dois órgãos que mais as pessoas ou os setores vão procurar. Os principais, que não vem da delegacia civil, também acontece e tal. A partir disso daí, a partir tanto do conselho tutelar quanto da delegacia, eles solicitam, eles fazem todo o processo deles ali: a delegacia vai fazer o boletim de ocorrência, a escuta ali do adulto, como a delegada me falou: não escuta a criança, na verdade, deixa a criança até fora da sala, faz todo o boletim de ocorrência do adulto, aí, ela avalia a necessidade de escutar aquela criança ou aquele adolescente e encaminha pra gente. Então, aqui pra gente, da delegacia, vem todo um ofício, um boletim de ocorrência, aquela última parte da qualificação, né? Ou seja: eu tenho um parâmetro de onde eu vou partir, o que que tá acontecendo naquele pequeno recorte da situação (P3, feminino, 37 anos, psicologia).

Para P4 e P5, ambas do município M3, há o envolvimento tanto do conselho tutelar quando da delegacia de polícia. Porém, enquanto em um dos relatos o encaminhamento vem por meio do conselho tutelar, após notificação da delegacia, no segundo há uma articulação do conselho tutelar com a delegacia que, por sua vez, fica responsável pelo encaminhamento ao serviço especializado, por meio do envio de boletim de ocorrência.

Na verdade, quando a delegacia recebe essa criança e esse adolescente, eles chamam o conselho. Aí, o conselho entra em contato com a gente. Mas, assim, o primeiro passo é fazer o boletim de ocorrência. Aí, encaminha o boletim de ocorrência, a gente lê o que tá acontecendo e aí quem faz a busca ativa, vai na casa, é o conselho tutelar. A criança chega aqui, faz a escuta, e, aí, a necessidade “ah, da pra gente acolher em algum serviço daqui da assistência?”, “o que a gente pode fazer pra essa família?”. Isso a gente faz aqui, mas, assim, quem traz a demanda pra gente é a delegacia ou o conselho tutelar. Mais o conselho mesmo (P5, feminino, 39 anos, serviço social).

No momento, hoje, a gente criou o fluxograma, então ele vem através de um boletim de ocorrência realizado, acionado pelo conselho tutelar, e o conselho tutelar traz pra cá ofícios e tudo que seja pra escuta daquela criança e adolescente. Então, os únicos meios, mas, assim, passou na saúde, ou é suspeita, o conselho orienta a abertura de um boletim de ocorrência, né? Pra depois vir pra escuta (P4, feminino, 32 anos, psicologia).

P6 relata que no município M4 foi realizada uma descentralização do procedimento de escuta especializada, o que reflete no encaminhamento realizado. Cada pasta encaminha para o serviço especializado que equivale a sua política. Contrapondo-se, P7, também do município M4, relata que o serviço centralizado dentro da política de assistência social também recebe encaminhamentos de outras políticas, como da saúde, por exemplo.

Na verdade, tem uma ficha de revelação, que, na verdade, é de suspeita ou declaração da própria criança, ou denúncia. A ficha é igual. Então, ela vem, no nosso caso, ela vem, principalmente, do conselho tutelar, porque foi separado em setores. Então, a assistência social ficou aqui no CREAS, tem outros técnicos também, mas normalmente são mais aqui. E a principal vinda é pelo conselho tutelar. Então, a educação tem o profissional deles, né? Dentro do nosso plano. A saúde tem os técnicos deles, porque antigamente vinha tudo pra cá e ai não dá. Só uma pessoa fazendo. Então, vem essa ficha e a gente faz a convocação, para o comparecimento no CREAS aqui, junto com a criança. E ai depois. Ai, depende muito, As vezes, quando a agressão, quando a violência, é de algum familiar interno da casa, a gente conversa primeiro com a criança. Quando é externa, as vezes quando é algum outro parente que é de fora. As vezes a própria mãe denuncia algum tipo de violência, ai a gente conversa primeiro com a mãe e depois com a criança. Se houver necessidade, porque, às vezes, a mãe já traz todos os elementos que a gente precisa saber sobre a violência, ai, não tem necessidade de expor a criança a relatar, novamente, o que aconteceu (P6, feminino, 49 anos, psicologia).

Geralmente, ou vem direto da escola, ou vem pelo conselho tutelar. Só que, as vezes, também, a delegacia manda. As vezes o hospital, né? Que, as vezes, chega lá no plantão. Ai, o profissional, o médico, vê que tem sinal de abuso ou alguma coisa. Ou a criança relata alguma coisa, né? Ou tá com hematoma, tudo. Então, vem pra cá, né? Então, assim, é praticamente toda a rede. O mais difícil é demanda espontânea. Isso não tem mesmo, né? Mas escola, conselho tutelar, delegacia, hospital (P7, feminino, 60 anos, serviço social).

De todos os municípios nos quais foi realizada a coleta, apenas um realizou a construção de um sistema informatizado, para envio dos encaminhamentos. O sistema é descrito por P8 e P9 como algo que contribuiu para a sistematização e facilitação das articulações realizadas, uma vez que ao encaminhar também notifica o conselho tutelar e o comitê municipal da escuta especializada. P9 evidencia a necessidade de capacitação da rede municipal, no sentido de tornar a avaliação da demanda recebida mais satisfatória.

É acordado, né, tem um fluxo aqui no município, então, hoje em dia é via sistema. Tem um sistema da escuta. Então, todo equipamento: CRAS, a saúde, escola, tem uma

pessoa responsável por encaminhar o instrumental pra gente. Então, chega ao mesmo tempo pro comitê da escuta e para o conselho tutelar. A revelação espontânea (P8, feminino, 50 anos, psicologia).

Agora, com esse nosso sistema novo, informatizado, eu acho que facilitou bastante, tanto pra nós que recebemos como pra quem preenche. Então, o sistema ficou bem integrado, ficou mais fácil. O que, às vezes, precisaria era uma capacitação pra esses profissionais que recebem essa revelação espontânea, porque, assim, quanto mais informações esses profissionais colocam no instrumental que vem pra nós, embasa mais a nossa avaliação depois. Porque pra nós, hoje, a gente recebe o instrumental, a gente faz a escuta e aí somos nós mesmos, da escuta, que avaliamos o caso: se ele fica no CRAS, se ele fica no CREAS, se ele vai pro CRAM. O destino do caso acaba ficando sob a nossa responsabilidade. Então, vamos pensar que uma criança de quatro anos, que verbaliza pouco, venha pra escuta. E aí eu não posso me pautar, às vezes, só naquela fala. Muitas vezes imatura. Às vezes, dependendo do desenvolvimento da criança, muito precária. Então, quanto mais informação o instrumental traz pra gente, mais ferramentas a gente vai ter nesse processo de avaliação e, talvez, mais assertividade no direcionamento desse caso. Então, assim, talvez a capacitação dos profissionais que preenchem esse instrumental, que chega pra gente seria uma coisa a se pensar, porque facilitaria bastante, também, pra gente conseguir depois direcionar esse caso (P9, feminino, 46 anos, psicologia).

Conclui-se, portanto, que ao que diz respeito a organização municipal, ainda há incertezas sobre quais as melhores formas de desenhar o fluxo de encaminhamentos. É válido que se perceba, como mencionado por P9, que o relato da demanda contido no encaminhamento, muitas vezes, será utilizado para uma primeira compreensão do caso, o que leva a necessidade de que se considere que quem escreve, escreve de um lugar e responde a demandas específicas do local em que atua.

Ainda sobre aspectos da fase pré-atendimento, buscou-se compreender se há algum protocolo que auxilie o profissional iniciante a como deve ocorrer a realização do procedimento.

Todos os participantes relataram que foi necessário buscar orientações de forma espontânea e, como mencionado por P6, realizar o procedimento de forma instintiva.

Não tanto. Não existe uma orientação tão grande. Eu não sei, porque eu já fiz esse curso três vezes. Eles falam, assim, de como levar, mas não é uma coisa assim que você vai falar: nossa, manejo. Isso aí vai depender muito de você. (...) A gente aqui, às vezes, não é indicado, mas, às vezes, a primeira escuta, como a gente tem mais experiência, a gente deixa, já aconteceu de uma pessoa participar. Que também é capacitada. Só que ela ficou quieta, ela não abriu a boca, entendeu? Porque não é ideal fazer isso, mas é uma forma da pessoa tentar ver como que é, pra poder aplicar, porque a gente sabe que é difícil, né? Assim, tipo: “ah, e agora? Eu to com uma criança aqui”. (...) Então, é todo esse manejo que você tem, mas não existe uma técnica específica que vai falar: vai fazer isso, depois é isso e depois é isso. Vai muito mais do seu... Eu não gosto de falar essa palavra... Não seria instinto, né? Mas da tua bagagem de lidar, de perguntas essas coisas, do que... Porque vai ter no curso, eles vão falar, mas não é aquela coisa técnica, que é tipo assim: primeiro isso, segundo isso, depois isso, tem as fases. Não tem. Não existe (P6, feminino, 49 anos, psicologia)

P4 e P5 relatam que caso um novo profissional fique encarregado de realizar o procedimento, ele teria que contar com orientações baseadas no relato de experiência dos profissionais anteriores, como ocorre no relato de P6.

Eu acho que se hoje entrasse uma nova pessoa pra trabalhar, só se a que já está fazendo a escuta falar alguma coisa pra ela, porque nós atendemos sozinhas, assim, com informações e cursos que teve. Até mesmo do ministério público que muitas das vezes nos encaminham alguns cursos, né? Mas, assim, chegar pronto não (P5, feminino, 39 anos, serviço social).

É, eu só tive a orientação da profissional anterior. Ela me falou do que ela fazia, falou da escuta que era uma demanda que vinha da delegacia, então, eu tive essa orientação e depois eu busquei fazer cursos. Hoje se entrar um profissional eu acredito que seguiria esse caminho mesmo de: olha, o que é a escuta... Claro, hoje a gente tem mais, tem pessoas do fórum que orientam, existe guia. Então, eu acredito que esse assunto vem sendo, nos últimos cinco anos, mais discutido, né? Os profissionais estão, realmente, precisando de protocolos, precisando de suporte, precisando compreender isso mesmo: oh, na rede me diz isso. Então, eu acredito que realmente precisa existir, sim, protocolos para serem utilizados (P4, feminino, 32 anos, psicologia).

No relato de P1, é apresentado o receio de que, caso a profissional que realiza atualmente o procedimento saia, não existirá orientações para o outro profissional que começará a realizar.

Quando saiu a técnica que fez o curso comigo, e a P2 estava, mas ela não fazia o procedimento da escuta, eu montei uma apresentação e fui pegar na apostila do CNJ com ela, com ela e mais um pedagogo, e fui pontuando como que funciona. E é por isso que pra mim, já faz dois anos que eu estou perseguindo o conselho da criança por conta desse fluxo, porque é isso que não pode acontecer. De repente eu saí, e aí não tem mais ninguém que faça (...) (P1, feminino, 46 anos, psicologia).

P9 relata que reconhece a falta de orientações ao profissional quando ele inicia o procedimento como uma das principais dificuldades para atuação em escuta especializada.

Eu acho que essa foi uma das minhas maiores dificuldades quando eu entrei, então, “Oh, você vai fazer um atendimento do fulano de tal”. Tá, mas por onde eu começo? Então, assim, no manual não tem nada que direcione a gente. Então: “olha, faça esse tipo de pergunta”, ou “conduza dessa forma”, ou “comece assim e termine assim”, então, assim, talvez os estudos precisem evoluir nesse sentido. Porque depois de um certo tempo de atendimento você pega meio que o traquejo e, aí, você vai criando os seus próprios mecanismos, mas quando você inicia e alguém fala “olha, você vai atender isso, foi por isso”. Se vira. Então, assim, eu acho que é um negócio um pouco vago e isso da margem pra você pecar em algumas coisas, de começo, né. Então, talvez, assim, que tivesse um manual de orientação de como proceder essa escuta. A gente entende que a gente não tá aqui pra colher provas, que a gente não tá aqui enquanto inquérito, mas, assim, algo que meio direcionasse, eu acho que ajudaria bastante, principalmente os profissionais que ingressam, né (P9, feminino, 46 anos, psicologia).

Em relação a idade da criança para que seja realizado o envio do caso para a escuta especializada, todos os profissionais relataram que não há idade mínima fixada, ficando sob responsabilidade do município criar acordos em relação a este enquadramento.

A menor idade mencionada foi três anos de idade.

Três anos. Já tive criança de três anos aqui. Verbalizava, falava bem, bem assim. Principalmente quando era sexual (P1, feminino, 46 anos, psicologia).

A mais nova que eu atendi tinha cinco, só que eu fico com os adolescentes e a Fernanda com as crianças. Eu atendia criança, mas eu não levo muito jeito pra poder brincar, porque vai lá na salinha com os brinquedos e eu não tenho muito perfil pra criança pequeninha, não. Cinco foi a mais nova que eu atendi. Mas eu acredito que a partir dos quatro que ela começa (P2, feminino, 38 anos, serviço social).

Agora você me pegou, assim: em relação ao fluxo isso não está definido, do que eu já tomei conhecimento. Mas, assim, desde a delegacia, o conselho tutelar, eles tem um cuidado de crianças ali, abaixo de três, quatro anos, não encaminhar pra escuta. (...) Então, assim, no fluxo aqui a gente não tem definido isso, mas o que eu estou entendendo é que há um cuidado perante isso. Pelo que eu estou lendo na lei, acredito que abaixo de quatro anos, ela define que acima, alguma coisa, eu estou me inteirando um pouquinho mais. Até interessante a pergunta, porque caso vier como que eu posso me justificar perante isso (P3, feminino, 37 anos, psicologia).

Olha, que eu tive experiência, a partir de cinco. Cinco anos (P4, feminino, 32 anos, psicologia).

Aqui é a partir do seis. (...) (P5, feminino, 39 anos, serviço social).

Normalmente, a gente faz com quatro anos, mas depende muito, né? Porque tem criança de quatro anos que fala tudo o que tem, ou tem criança de quatro anos que não fala. A gente prefere de cinco pra cima. Mas eu já atendi criança com quatro que contou, assim, abertamente. Como eu já atendi uma que tinha quatro, ela tinha uma dificuldade na fala, de desenvolvimento mesmo, então não dava nem pra conversar, não entende. Depende muito da criança, a partir de quatro anos da pra fazer, dependendo do desenvolvimento dela (P6, feminino, 49 anos, psicologia).

Geralmente, até uns cinco anos, mais ou menos. Porque antes a gente não consegue... Eles falam que antes eles não conseguem mesmo falar, né? Distinguir a realidade e a fantasia, né? Mas com uns cinco anos, mais ou menos, a gente já consegue (P7, feminino, 60 anos, serviço social).

A partir dos quatro anos. Que a gente acha que é uma faixa etária em que a criança já tá...já tem uma linguagem mais desenvolvida, um entendimento, já conversa um pouco mais, mas, assim, é muito específico de cada criança, porque tem criança, às vezes, com seis, sete anos que não conversa, não consegue estabelecer uma confiança ali. E tem criança, pequeninhas, que já chegam contando tudo. Eu acho ainda quatro anos cedo, mas a gente colocou esse limite, porque tem muitos encaminhamentos de crianças novinhas, sabe? De um ano, dois anos, então... Sei lá, eu acho que se colocar seis anos acho que vai ficar muito perdido isso. Mas é a partir dos quatro (P8, feminino, 50 anos, psicologia).

Nós, aqui, atendemos de quatro até dezessete. Então, assim, foi uma coisa meio que acordada pela equipe de que, antes dos quatro anos, fica um pouco difícil pelo desenvolvimento da fala, pela criança conseguir se expressar. Então, a gente colocou meio que uma regra, mas não que isso esteja escrito em algum lugar. Foi algo que a rede acabou desenhando dessa forma, então, a partir dos quatro anos (P9, feminino, 46 anos, psicologia).

3.2 FASE DE EXECUÇÃO DO ATENDIMENTO

Todos os participantes relataram que realizam práticas de acolhimento ao longo do procedimento de escuta especializada.

P3 e P9 relataram que o acolhimento é iniciado desde o primeiro contato com os familiares da criança ou do adolescente que irá ser submetido ao procedimento. Compreendem que o profissional deve ter uma postura acolhedora desde o contato telefônico que é realizado, sendo necessário um cuidado em relação a como o agendamento será informado aos responsáveis, garantindo orientações que se fizeram necessárias, naquele momento, ainda que de forma objetiva.

Então, desde a recepção, assim. O agendamento eu tenho uma oficial administrativo, então, a gente tem até um desenhinho ali de agendamento. Eu sentei com essa oficial administrativo também, porque algumas vezes os responsáveis sabem e algumas vezes se perdem, não sabem direito o que é, então, eu tenho esse cuidado desde a hora do agendamento, em falar ali, brevemente, que é um procedimento que ocorre após uma situação ali, ou pelo conselho tutelar, ou pela delegacia, tem um certo encaminhamento, não vem aqui do nada. A gente tem um modo de falar ali sobre esse procedimento para que esses responsáveis saibam pra onde eles estão vindo. Até senti, esses dias eu mudei com ela, porque eu usava o termo psicóloga e isso tava causando, à vezes, uma certa confusão, apesar de usar termo da escuta especializada, procedimento, enfim, CREAS, todos os termos, mas falar psicóloga, eles vinham, assim, já falavam isso pra criança e para o adolescente, as vezes. (...) (P3, feminino, 37 anos, psicologia).

Porque, assim, eu entendo como o acolhimento acho que desde a hora que a gente vai abordar essa família. No agendamento eu já entendo, às vezes, como um acolhimento. Porque quando a gente vai, por exemplo, mandar uma mensagem pra uma mãe: “olha, nós somos da escuta e estamos entrando em contato pra agendar um horário em um atendimento”. Muitas vezes eu já tenho que fazer a acolhida dessa mãe por whatsapp. “Mas por que que o meu filho ta indo pra escuta?”, “mas o que que aconteceu?”, “o que é escuta?”, “por que esse atendimento?”. Então, eu entendo que essa mãe já é acolhida nesse momento que você precisa passar uma orientação: “calma, não é nada”. Então, eu entendo que esse já é um acolhimento (...) (P9, feminino, 46 anos, psicologia).

P1, P2 e P4 relataram que, no momento anterior ao atendimento, são repassadas orientações aos responsáveis sobre o procedimento.

A gente chama primeiro o responsável para passar para ele o que é a escuta, deixar claro que não é um atendimento nem em psicologia ou serviço social e que vai ser

feito mediante a fala da vítima e depois é informado o local responsável. A gente solicita que ele saia, que a gente vai atender só a criança ou adolescente (...) (P1, feminino, 46 anos, psicologia).

Entra o responsável pela criança ou adolescente. Aí eu converso um pouco com a mãe, não converso muito, geralmente eu pergunto se o conselho já chamou e já explicou. Aí eu pergunto se o conselho explicou a situação, ela fala que sim, e que eu vou fazer a escuta com a criança e que ela aguarde na recepção. Ai, eu peço pra ela se retirar (...) (P2, feminino, 38 anos, serviço social).

Geralmente como o responsável, né? Porque a gente explica o que é a escuta, entende um pouquinho ali como a mãe, o pai, o responsável se encontram. Então, já existe esse acolhimento inicial e a orientação da ética durante o procedimento e depois com a criança também (...) (P4, feminino, 32 anos, psicologia).

A orientação aos responsáveis também apareceu como uma prática realizada após a realização do procedimento, na fase pós-atendimento.

Geralmente é assim: dependendo do caso, eu converso primeiro com a criança pra depois conversar com o responsável. Agora se já for, assim, as vezes quando é a mãe que denuncia no conselho tutelar, que a prática é por ex-marido, pelo companheiro, ou, às vezes, professor na escola, que ta deixando marcas, essas coisas, que ela não sabe, então, geralmente, eu converso primeiro antes (...) (P7, feminino, 60 anos, serviço social).

Ao iniciar os atendimentos, é realizado um investimento no acolhimento da criança. Os profissionais relatam que o acolhimento é iniciado por meio de conversas soltas e a utilização de recursos lúdicos, como forma de quebra-gelo. Ao longo do acolhimento, o recurso lúdico não é utilizado como técnica projetiva, tampouco realizadas análises aprofundadas sobre o brincar e significações. O foco está direcionado a deixar com que a criança e/ou adolescente se sinta mais confortável com a situação.

É, o rapport mesmo, né? Preparando o fato da vida dele, o que ele gosta de fazer, qual que é a brincadeira, se tem bichinho, porque quando a criança é pequena tem a casinha, né? Então, a nível do bichinho, já pega, então a gente vai conversando pra entrar na dinâmica, que é a parte lúdica da criança, né? No mundo dele, sabe? Para depois a gente conversar, né? Geralmente eu trabalho com a casinha, o desenho, poucas coisas, não muitas coisas ali, né? Pra não ficar muita variável ali pra eles. Adolescente é: o que você gosta de fazer aqui em M1? Tentando criar esse vínculo mesmo, que é rápido, né? Pra entrar num assunto que muitas vezes é traumático pra ele, né? Tem adolescente que não dá nem esse espaço (...) (P1, feminino, 46 anos, psicologia).

(...) Varia. Mas geralmente é tentando algum assunto com a criança, alguma coisa que ela gosta, ou como que é na escola, um diálogo assim com ela sobre a vida dela. Se é adolescente eu pergunto o que ta fazendo, o que gosta de fazer. Eu começo assim pra que a criança como a falar dela de forma mais a vontade (P2, feminino, 38 anos, serviço social).

O acolher em si. Tento criar essa pequena vinculação, um rapport ali do: olha, o que é essa sala, pode se sentar. Vou focando um pouquinho em mim, em quem que eu sou ali, meu nome. Mais livre. Eu não tenho uma técnica, mas um fator de acolhimento. Eu fico focada muito no acolhimento, se eu percebo que é uma criança ou um adolescente que estão mais tímidos, as vezes mais ansiosos, então, eu falo de coisas aleatórias, brinco: minha caneta. Ah, deixa eu organizar o meu papel. Criando ali um ambiente mais calmo, pra que depois a gente possa ir tabulando uma conversa e entrar, então, na escuta (P3, feminino, 37 anos, psicologia).

(...) É mais o ludoterapêutico, né? O ludo, que é a criança ganhar a confiança. E depois a gente acaba abordando como entrevista, com uso de entrevista, se a criança quiser ou não falar. (...) Digamos assim: é mais o vocabulário mesmo, a verbalização, o procedimento, a orientação do procedimento (...) (P4, feminino, 32 anos, psicologia).

Não. Eu acho que é só a conversa mesmo. E se eu ver que a criança tá com muito medo, tem crianças que, às vezes, chega chorando. Então, eu falo que ela veio um pouquinho pra brincar, pra eu conhecer ela melhor, que eu to aqui pra gente tentar ta auxiliando ela em alguma coisa, ou na escola, ou em casa e acontece (muito pouco), mas acontece de a criança falar que não quer falar nada, então eu não falo nada sobre isso. A gente conversa sobre outras coisas, né? Mas eu acho que é mais o verbal mesmo (P8, feminino, 50 anos, psicologia).

P5 e P7 relataram que utilizam de alimentos como forma de quebra-gelo, oferecendo-os as crianças.

Olha, vai muito de como essa criança chega. Cada um é único. Ai, dentro do que eu percebo, muitas vezes uma água, um café. Então, a gente vai conhecendo ali no momento, algumas técnicas, não é uma coisa que: eu vou fazer isso. Chocolate. (...) E foi muito interessante essa vez que eu fiz, assim: ah, vamos tomar água, um café? Gosta de chocolate? Deixa a coisa mais light, sem muita pressão, sabe? Já fiz escuta também no chão. Pegar caderno. Brincando mesmo. Mas essa do café me impressionou bastante (P5, feminino, 39 anos, serviço social).

Geralmente eu me apresento e chamo eles pra vir e tudo. Ai, eu já ofereço pirulito, ai, eu vou perguntando sobre a escola. Eu converso bem... tentando ganhar confiança. Eu gosto mais das coisas, assim, ao natural. Eu acho que flui melhor. Ai, eu falo que eu to ali, eu me apresento e tudo, né? Falo porque que eu to aqui e o que eu to fazendo. Falo que a gente ta aqui pra te proteger. Se você tiver alguma coisa que você quiser contar, eu to aqui pra ouvir, pra te ajudar (...) (P7, feminino, 60 anos, serviço social).

Para P9, as práticas de acolhimentos que serão realizadas serão evidenciadas pela própria criança ou adolescente. O comportamento do profissional surge muito mais como uma resposta ao comportamento da criança do que como técnica estruturada.

Não, eu acho que não tem uma técnica de acolhimento específica. Até porque a subjetividade do ser humano é muito grande e acho que a forma como eu acolho um não é igual a forma como eu acolho o outro. Então, não tem nada engessado. Eu acho que cada caso, cada situação vai demanda do profissional um tipo de acolhimento diferente (P9, feminino, 46 anos, psicologia).

Para além das práticas de acolhimento, buscou-se perceber possíveis comportamentos realizados ao longo do atendimento, após acolhimento inicial, para investimento no vínculo/contato estabelecido, ao longo do procedimento, de forma a facilitar o relato.

P1, P4 e P7 entendem a manutenção da proposta lúdica como responsável pela manutenção do comportamento acolhedor inicialmente estabelecido.

Eu acho que é durante a brincadeira mesmo, utilizar de brinquedos. Eu utilizo assim, ou jogos ou brinquedos. Para construir aquele vínculo, para conversar. Criança muito pequena, eu vou no chão com ela, eu vou brincando ali. Dessa forma pra construir esse vínculo com eles. Acolher gente vai desde a porta, vamos brincar, só brincar um pouquinho, vamos brincar e vamos conversando algumas coisas, né? Porque os pequeninhos, eles vêm à sala e já vão direto, porque tem um brinquedinho, né? Aí quebra um pouquinho aquele medo. (...) (P1, feminino, 46 anos, psicologia).

Ludo. Lúdico. É um brinquedo, um quebra-cabeças. É aquele desafio do profissional com a criança, olha: sua vez. Pedra, papel e tesoura. Você vai começar, quem ganhar, então, é o ludoterapêutico mesmo. Brincadeira e tem dado bastante resultado, na verdade, então, as fichas vão todas no brincar. Construir esse vínculo brincando. Desconstruir esse ambiente mais denso, pra um ambiente mais seguro. E, quando não, é a presença da mãe quando é muito criança. Muita criança, assim, com uma idade abaixo dos sete anos (P4, feminino, 32 anos, psicologia).

Ofereço uns doces, as vezes desenho pra pintar, canetas. Porque alguns querem o carimbo, né? Ai, eu deixo carimbando, eu deixo eles à vontade, né? Então, ai levam as canetas. Já tem bastante caneta colorida, porque, assim, quando vem, metade vai embora. Então, já pego lá na educação pra isso mesmo. Mas é assim: tentar ganhar a confiança deles, né? Então, é com doces, pirulito, bala, caneta, essas coisas (P7, feminino, 60 anos, serviço social).

P6 menciona as estratégias lúdicas, mas reforça a importância de que tais materiais sejam utilizados com uma proposta de quebra-gelo e não para análises técnicas terapêuticas ou aprofundadas. Resgata a técnica de entrevista psicológica.

Na verdade, não tem muita técnica, não, porque a escuta é mais uma entrevista mesmo. Ela não é cheia de técnicas, né? Eles pedem até pra gente evitar usar desenhos, brinquedo, esse tipo de coisa, quando a gente faz o curso. É bem mesmo, uma entrevista. Já aconteceu da criança pegar um papel e quando a gente vê a gente dá. Ela desenha alguma coisa. Mas sem essa intenção de análise. Mais pra ver se a criança se solta e fala mais. Mas não falar assim: faça um desenho tal. Não. Você gosta de pintar o que? Elefante? Você pega um elefante... Porque, as vezes, a criança, pintando, ela consegue verbalizar melhor. Mas não que a gente se utiliza de técnicas específicas pra fazer. É uma entrevista (P6, feminino, 49 anos, psicologia).

P2 relata que a manutenção ocorrerá como uma resposta ao comportamento da criança/adolescente, sem possibilidade de desenho estratégico anterior.

Não sei falar uma estratégia. Vai depender de como a criança vai respondendo, né? (P2, feminino, 38 anos, serviço social).

P8 descreve comportamentos mais direcionados ao profissional, como forma de se apresentar e explorar características do próprio profissional.

Eu vou conversando mesmo, perguntando. Falo de mim um pouco, falo “ah, eu sou psicóloga. Não é só psicólogo que conversa, aqui com as crianças, mas eu sou psicóloga. Você já foi em alguma psicóloga?”. Tem tipo uma troca, assim, com eles (P8, feminino, 50 anos, psicologia).

P3 é capaz de refletir sobre o comportamento de acolhimento e vinculação como distintos. Tanto para P3 quanto para P9 é possível investir na construção de algo que poderia vir a se tornar um vínculo, mas não em um vínculo de fato, o que demandaria um maior tempo de investimento.

É interessante perguntar, porque a gente vai tão no automático. Então, esse lance da percepção mesmo: a hora que vê a gente tá fazendo, mas nem separou tecnicamente, assim, né? E acho que tem uma diferenciação, sim. Eu acho que o acolhimento, a forma de recepcionar, já acontece ali na recepção, na postura, desde o bom dia, desde o falar de forma receptiva, acolher aquelas pessoas, me apresentar, até trazer essa criança pra sala, né? E aí, sim, acho que dentro da sala a gente começa um processo, um pequeno processo, de vinculação. Desde isso: de sentir se ela tá confortável ou não. Então, assim, eu acho que eu tenho um olhar mais técnico de observadora, para que eu possa ir criando a vinculação. Dependendo da idade, crianças menores, a gente tem ali alguns recursos lúdicos. Eu gosto, por exemplo, a gente não tem muitos jogos e nem é essa a intenção da escuta, mas, por exemplo, eu tenho um jogo de dominó e é uma coisa que, querendo ou não, interage, então, seu eu vejo que a criança tá olhando: ah, eu tenho isso em casa e tal. Então, eu já peço pra ela: vamos pegar? Vamos ver isso? Esse momento da vinculação, eu deixo ela livre pra olhar a sala, vou sentindo como que tá aquela criança e aquele adolescente. E eu tenho muito cuidado. Acho que se for ter uma palavra pra minha técnica é um olhar de cuidado. De acolher, mas de ter um cuidado ali: como que eles estão se sentindo naquele momento? O que que é estar naquela sala? Quem que é essa pessoa aqui na minha frente? Então, acho que depois de cuidar disso, de que “opa, aqui eu posso falar”, “eu sei quem é essa pessoa na minha frente”, “eu já olhei esse ambiente”, aí, sim, eu acho que vai acontecer o que precisa acontecer (P3, feminino, 37 anos, psicologia).

(...) eu acho que o vínculo é uma coisa que requer um tempo um pouco maior, requer mais encontros. Pensando em um único atendimento, o que favoreceria o vínculo, eu acho que os brinquedos, é o sentar com a criança ali no chão: “vamos montar isso”, ou “vamos pintar isso”, pra que ela se sinta acolhida. Eu acho que ela tem que sentir essa coisa de tá segura no ambiente, de tá acolhida. Isso seria o primeiro passo para o estabelecimento de um vínculo (P9, feminino, 46 anos, psicologia).

Considerando que a base para a realização do atendimento tem se mostrado a capacidade de iniciar e manter uma comunicação verbal, baseada no questionamento e relato dos fatos, buscou-se verificar quais possíveis estratégias são utilizadas para o atendimento de crianças que não desenvolveram a comunicação verbal, por diferentes razões.

Todos os entrevistados apresentaram dificuldades para realização do atendimento caso demande estratégias inclusivas e alternativas de comunicação.

Não tem. Poderia ser até com desenho. Aqui a gente não tem essa situação. Porque tem crianças que não têm ainda, por exemplo, uma formação de desenho, que tem uma garatuja descontrolada. Você não tem como pegar nenhuma situação de violência sexual no desenho. Na casinha, uma pessoa coloca. Então, é uma observação mesmo (P1, feminino, 46 anos, psicologia).

Então, engraçado porque eu tive essas situações recentemente. E esses dias eu tive uma discussão de caso, com uma colega da APAE, uma suspeita que eles, e onde eu estou orientando pra eles realizarem os registros, porque eles têm dados, porque a criança é não verbal. E eu vejo que, assim, encaminhar pra escuta, uma criança, no caso, não verbal, autista, vai ser muito mais difícil, as vezes, a vinculação, e esse valor de escuta me fez questionar: como que eu vou fazer com as crianças que não verbalizam, né? Faz muito pouco tempo que me deu estalo: opa, pera ai, até onde vai essa lei? (P3, feminino, 37 anos, psicologia).

Por exemplo: eu tive uma criança hoje que a mãe falou que a criança não tinha desenvolvido a fala ainda. Já tem cinco anos. E a mãe até falou: olha, você não vai entender o que ele fala, mas eu vou levar, pra você não pensar que eu não quero levar, né. Eu já tinha atendido a irmã que tem muita dificuldade na fala, quase não da pra entender. Veio o menininho e eu não entendia nada do que falava. Ai, eu peguei a família terapêutica, que eu uso raramente, mas em casos específicos eu pego essa família, e como eu vi que a criança entendia, mas ela não conseguia falar, eu vou pedindo, falo: “ah, mostra pra mim”. “Quem que é da sua família?”. “Irmãozinho, pai, mãe”. “Mostra o que você viu o papai fazer”. Então, a criança batia, sabe? Através de gestos consegue ir mostrando. Mas eu tenho muito cuidado, assim, pra... Eu tenho muito medo de induzir alguma coisa. Ao invés de falar “mostra como o seu pai bate em você” eu pergunto “mostra como que o papai fazia, quando tava com você”. Se brincava ou não. Mas, às vezes, assim, eu uso essas coisas. Desenho. Escrita também. Criança que, às vezes, eu falo: “você não quer conversar sobre isso?” e a criança faz com a cabeça que não. Eu falo: “você quer escrever um pouquinho?” e a criança, às vezes, escreve. Acabo usando isso como estratégia (P8, feminino, 50 anos, psicologia).

P5 e P6 acredita que o procedimento deveria ser realizado por profissional com capacitações específicas relacionadas a pessoa com deficiência.

Esse é um trabalho na APAE. Acho que o profissional tem que se profissionalizar muito. Porque eu acho que é uma demanda muito grande que vem ai. Se ele ainda tentou cuidar do acolhimento e estudar um pouquinho e, ai, quando chega nessa fase é mais complicado ainda. É especialização, é curso, é Libras. Agora tem bastante autista. Eu acho que é ir estudar mesmo, ir atras de conhecimento (P5, feminino, 39 anos, serviço social).

P9 reconhece a dificuldade para realização do procedimento por falta de direcionamento e capacitação técnica, mas ressalta que, ainda que a criança não seja atendida em escuta especializada, serão realizadas ações preventivas para intervenções.

Então, a gente não realiza o atendimento, porque a gente não tem técnicas específicas, não tem um manual que estabeleça: olha, então, vocês apliquem isso, vocês, né. Então, a criança, às vezes, ela não é atendida, mas não que o caso não seja atendido. Então, assim, essa família vai ser encaminhada, né. Esse caso vai passar por uma avaliação e a equipe (ou do PAEFI ou do PAIF) vai atender essa família e vai investigar essa situação. Então, assim, às vezes, a criança não recebe o atendimento, mas não deixa de ser atendida a necessidade da família (P9, feminino, 46 anos, psicologia).

3.3 FASE PÓS-ATENDIMENTO

Quando questionados sobre os procedimentos que são realizados após o atendimento de escuta especializada, os participantes apresentam falas diversas.

P1 relata que o encaminhamento é realizado no formato de devolutiva para o equipamento serviço que solicitou o atendimento.

A gente devolve para o local que solicitou, com as observações do que ocorreu durante o procedimento. Por exemplo, se for família que tem um benefício, é do CRAS, então a gente acaba citando isso. Para o conselho e se for uma família de CRAS a gente acaba colocando no sistema, com a determinação de sigilo, né? Porque aqui o LKM, ele só é visto, essa parte, pelos técnicos, né? Mais ninguém tem acesso. Mas só é a gente pra trás. Outro serviço a gente não dá cópia. Então, eu espero que com essa organização a gente consiga estabelecer documentos, protocolos, tudo isso (P1, feminino, 46 anos, psicologia).

Está construindo o protocolo ainda, né? Mas o que a gente faz é que se identificou a violência, já coloca em acompanhamento. Se está em situação de violência ou negligência, aí, já coloca em acompanhamento. Agora se não, aí a gente manda de volta, respondendo do mesmo jeito para o conselho, ou hoje encaminha para o CRAS, se for o caso, se tiver em vulnerabilidade também, né? Mas pode acontecer de não, de só arquivar mesmo. Então, o protocolo é esse: de devolver e acompanhar (P2, feminino, 38 anos, serviço social).

P3 relata que encaminhamento é realizado por meio de uma avaliação da demanda e a partir do conhecimento dos serviços da rede de proteção municipal.

Não. A gente não tem um protocolo aqui. É a rede intersetorial mesmo. E como eu conheço um pouco de como funciona, aí o meu encaminhamento, a minha orientação, já é da maneira como eu sei que acontece aqui dentro do município. Necessitando de alguma coisa ali que eu vejo que necessita de uma intervenção, de uma discussão, vamos colocar: situação de uma ideação suicida. Então, aí, eu mesmo faço uma articulação, de discutir o caso, de ligar, por exemplo, pra uma enfermeira, pedir uma certa atenção, adiantar com aquele caso. A gente vê esse critério de (não gostaria de usar o termo prioridade), mas existe alguns casos que a gente vai ter um olhar ali, né, de cuidado (P3, feminino, 37 anos, psicologia).

Olha, em cursos eu sei que existe, mas aqui não tem nenhum protocolo pra após a escuta. Tanto é que os cursos fazem a orientação de que se for na saúde, aquele relato da saúde já vale como uma escuta, e mesmo assim, muitas vezes, acabam sendo encaminhados pra uma nova escuta, porque tem toda aquela coisa de não revitimizar. Mas não existe aqui pra gente seguir um protocolo. Nos cursos falam do protocolo, existe, mas na rede, por enquanto não (P4, feminino, 32 anos, psicologia).

Tem as intervenções dentro do nosso serviço, que é o CRAS, aí, a gente faz. Ah, não, é saúde, então, a gente manda lá pra saúde. Manda o encaminhamento pra saúde. Ah, precisou de uma outra ferramenta dentro das políticas? Nós encaminhamos, sim (P5, feminino, 39 anos, serviço social).

A gente realiza os encaminhamentos necessários. É que aqui, normalmente, vem para o CREAS. Então, na verdade, a gente não precisa de um papel pra iniciar o acompanhamento, mas a gente faz os encaminhamentos. Quando a gente encaminha,

por exemplo, pra atendimento psicológico, aquele técnico vai saber da escuta especializada, entendeu? Do que tá acontecendo e porque tá acontecendo. Esse técnico, ele sabe que é sigiloso. Então, assim, é um documento que vai ficar só realmente pra rede. A escola, ela vai receber um feedback também. Talvez não tão detalhado, porque eu acho que precisa ainda ser muito trabalhado na rede essa questão do sigilo, sabe? Porque é impressionante, você vai em uma escola, por exemplo, e estão todos os funcionários sabendo o que aconteceu com aquela criança, não deveria acontecer. Então, precisa trabalhar muito essa questão. Mas a gente, por exemplo, com o conselho tutelar, o atendimento psicológico, a gente não tem problema. A gente pode encaminhar. A gente não pode encaminhar pra delegacia aqui do município. Por quê? Porque eles usam esse relatório pra abrir o processo como se fosse um depoimento. Então, a gente não tem confiança na delegacia. Tanto é que a gente já foi chamado pra ser testemunha e a gente não pode ser testemunha. Então, é bem complicado. Então, é uma questão que aqui no município a gente tá trabalhando, porque o instrumental é pra ir pra onde essa criança vai ser atendida, mas nem sempre a gente consegue mandar (P6, feminino, 49 anos, psicologia).

A gente encaminha. Depende do encaminhamento do caso, mas, geralmente, a gente manda sempre para o conselho tutelar e pra atendimento psicológico. Ai, se tem alguma coisa, geralmente quando passa, quando vem pra gente foi pro IML, já passou pela delegacia, né? Agora, às vezes, a delegacia também pede, pra poder ajudar. Eles não gostam que a gente mande, porque diz que a gente não produz prova, né? A gente só faz pra proteção. Só que, às vezes, a gente mandando pra delegacia, evita fazer o depoimento especial e já é mais fácil de responsabilizar o agressor e dar andamento, né? Os laudos do IML. Geralmente é assim: o conselho tutelar, o psicólogo, que é pra saúde, e geralmente vai pra delegacia. Esses três setores (P7, feminino, 60 anos, serviço social).

A gente não encaminha, assim, pra psicoterapia, ou pro CAPS, ou pra algum outro lugar. Ou é o CREAS ou o CRAS. O equipamento que recebe é o que encaminha. Então, a gente vai fazer essa avaliação e já vai pedir, sugerir. A gente sugere encaminhamento pra psicoterapia, pra fono, igual foi o caso desse menino. A gente sugere e eles que encaminham. Nos casos em que a delegacia pede a escuta e depois eles pedem o relatório da escuta. Eles falam que é porque não da pra ficar pedindo o depoimento especial pra todo mundo e pra agilizar o processo. Então, eles mandam um email, perguntando se a gente já fez a escuta da criança, do adolescente, e a gente encaminha o relatório. Esse relatório que vai pra delegacia, a gente costuma mandar diferente do relatório que vai pra rede de atendimento. Então, não vai com a percepção do profissional. É um outro relatório estritamente focado no que a delegacia quer saber, porque, por exemplo, às vezes, vem uma mulher em situação de violência doméstica e essa criança, às vezes, fala que o pai é bonzinho, que a mãe é exagerada. Então, a gente não sabe. Esse pai pode utilizar esse relatório depois. Então, a gente tem um cuidado de mandar algumas informações estritamente objetivas. Não é o mesmo relatório que vai para o CREAS e para o CRAS (P8, feminino, 50 anos, psicologia).

Eu acho que, dentro do nosso sistema, a gente tem todo o direcionamento. Então, nesse sistema que a tecnologia fez pra gente, a gente já tem um campo lá, onde a gente vai, por exemplo: vou encaminhar o caso para o CRAS. Então, aí, o que eu vou mandar para o CRAS? Então, eu vou mandar revelação espontânea, o relato da escuta, vou mandar a avaliação do caso, vou mandar o boletim de ocorrência, então, tudo isso vai ser enviado pra que o profissional possa dar sequência ao atendimento, pautado em todas as informações disponibilizadas pra ele. Então, a gente tem isso. Vamos supor que a gente tem uma situação em que a gente não vai fazer a escuta especializada, porque não tá tipificada na lei, então, nós já temos também os modelos de relatório, dentro do sistema, que a gente vai direcionar. Então, por exemplo, não tá tipificado na lei a questão de automutilação, por exemplo. Às vezes, a escola manda um caso “ah, o adolescente está se cortando”. A gente entende que ele tem uma necessidade urgente de atendimento, mas a gente entende que não é uma coisa da escuta especializada. Então, faz um relatório informativo, informando o porquê da não realização, mas

identificando que essa demanda precisa ser direcionada a outro serviço. E a gente tem tudo isso dentro do nosso sistema da escuta hoje (P9, feminino, 46 anos, psicologia).

3.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A psicologia, enquanto ciência e profissão, tem adentrado espaços cada vez mais diversificados, evidenciando sua contribuição frente a diferentes demandas e contextos.

Pensar a atuação do psicólogo em políticas públicas requer reflexões diferentes das já existentes e avançadas discussões relacionadas ao contexto clínico.

É de conhecimento o quanto a ciência ocidental se desenvolveu com a tendência de fragmentar o conhecimento e produzir especialistas, impactando, por exemplo, nos currículos escolares, o que também inclui o ensino superior.

É necessário que se construa um currículo para formação de psicólogos que considere as diversas possibilidades de atuação e os comportamentos que devem ser desenvolvidos para que se sustente as demandas necessárias em contexto não clínico. Também é necessário que haja maior investimento em cursos de capacitação, formação e/ou treinamento, por parte do poder público, e que estes sejam oferecidos aos profissionais que atuam no procedimento de escuta especializada, o que demanda que se tenha gestores comprometidos com os processos, para além daqueles responsáveis por sua execução, de forma direta.

É importante que tais profissionais sejam capazes de desenvolver habilidades de trabalho em conjunto com diferentes áreas do saber, uma vez que sua atuação será complementar e seu olhar técnico necessário para o aperfeiçoamento de outros olhares profissionais. Isso porque as demandas com as quais entra em contato se mostram cada vez mais complexas e o trabalho em rede tem se mostrado cada vez mais importante ao que diz respeito a construção de políticas sociais.

É neste contexto recente de inserção em novos espaços que o psicólogo precisa lidar com demandas desafiadoras, inclusive, para categorias profissionais que já se faziam presentes, dado os complexos movimentos de transformação social, objetivos e subjetivos.

Pensar a atuação dos psicólogos ao longo do procedimento de escuta especializada requer resgatar a importância de que tais profissionais comecem a pensar sobre essa possibilidade de atuação desde o seu processo de formação acadêmico, evidenciando a importância de que sejam trabalhadas temáticas como cidadania, direitos humanos e movimentos sociais.

A inserção de psicólogos nas políticas públicas envolve uma reorganização do trabalho e uma compreensão de que, historicamente, o psicólogo ocupava um contexto clínico e que avanços importantes, como a constituição de 1988, ampliam as possibilidades de espaços para atuação.

Direcionando nosso olhar para atuação do psicólogo, mais especificamente, no procedimento de escuta especializada, nota-se a necessidade de formação e capacitação profissional que dê base para intervenções técnicas e, mais do que isso, para uma maior segurança do profissional. Fica evidente que, ao tentar descrever as práticas desses profissionais, não só o de psicólogos como o de diversas categorias, depara-se com dificuldades para identificação de padrões lineares e justificativas sustentadas em ciência. Justifica-se, portanto, por que é tão importante que esses profissionais que farão a escuta especializada sejam preparados e treinados.

Tendo a teoria bioecologia de Urie Bronfenbrenner como orientação teórica para guiar as discussões conduzidas ao longo da construção desse trabalho, somado ao relato dos profissionais entrevistados que apresentam a necessidade de que o profissional tenha uma visão do todo, para além da demanda de violência suspeitada ou relatada, é possível defender que o profissional precisará estar conectado com a rede de proteção socioassistencial, o que envolverá a necessidade de conhecimento dos diversos serviços e de suas atribuições.

As ações em rede não devem se limitar a uma soma de recursos e saberes, mas devem ser articuladas a estratégias políticas de ação. Tal compreensão envolverá uma clareza dos objetivos finais de forma comum por todos os agentes envolvidos e não como relatado ao longo das entrevistas, muitas vezes, de forma fragmentada e em busca de metas individuais. Portanto, o profissional não apenas terá que exercitar sua visão ampliada do todo como, ao ter, precisará estar conectado com a rede.

Entre os participantes da pesquisa, é interessante notar que todos falaram sobre a sua atuação como algo realizado quase que de forma intuitiva. Uma participante falou, inclusive, sobre como passou a realizar o procedimento por falta de outras opções, mesmo com dificuldades em relação a condução e a sensação de pouco respaldo para direcionamento.

De forma geral, evidenciaram o quanto os marcos legislativos não são suficientes para instrumentalizar os profissionais ou direcionar a organização dos processos. Ao observar os comportamentos dos profissionais nas três fases investigadas – aqueles que antecedem a realização do procedimento; aqueles que dizem respeito a execução em si; aqueles que ocorrem após o atendimento – foi possível perceber o quanto houve um esforço imenso por parte dos profissionais para materialização do marco legal, mas a que custo?

Por fim, e não menos importante, é necessário destacar que lidar com a demanda da violência, de forma geral, já torna o trabalho penoso, o que se soma as necessidades já citadas, dada a complexidade dos casos e limitações da atuação. Em nenhuma das entrevistas a intervenção final ocorreu dentro do procedimento de escuta especializada, mas como bem citado por um dos entrevistados, como parte de um todo maior.

Portanto, é necessário que se pensem práticas de cuidados para os profissionais que cuidam de garantir proteção a essas crianças e adolescentes. É necessário cuidar de quem cuida para quem sabe, ser possível cuidar dos outros de forma mais eficaz e menos penosa. É necessário perceber que tais profissionais tem apresentado índices baixos no que diz respeito as suas compreensões de autoeficácia no trabalho e que devem ser pensadas ações que busquem melhorar tal realidade.

Espera-se que os dados apresentados como consequência deste estudo possam incentivar novas pesquisas de forma que se construam ações para melhoria dos atendimentos, da qualidade do trabalho, da compreensão do profissional em relação a qualidade do que ele próprio realiza e, por fim, da efetivação da prevenção e identificação de situações de violência.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Jaqueline. Depoimento sem dano: Uma análise sobre as diversas posições profissionais sobre esta metodologia. **Revista Brasileira de Criminologia**, v. 11, n.2, p. 24–29, 2022. Disponível em: <https://revista.rbc.org.br/index.php/rbc/article/view/418>. Acesso em: 05 ago. 2025.
- AVELAR, Mariana Rossi; MALFITANO, Ana Paula Serrata. Entre o suporte e o controle: a articulação intersetorial de redes de serviços. **Ciência & Saúde Coletiva**, 23(10):3201-3210, 201. Disponível em: < <https://doi.org/10.1590/1413-812320182310.13872018> > Acesso em 12 out. 2025.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BLEGER, José. **Temas de Psicologia: Entrevista e Grupos**. 4. ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2011. 144 p. ISBN 978-8578274405
- BLEFARI, Carlos Aznar; SCHAEFER, Luiziana Souto, PELISOLI, Cátula da Luz; HABIGZANG, Luísa Fernanda. Atuação de psicólogos em alegações de violência sexual: Boas práticas nas entrevistas de crianças e adolescentes. **Psico- USF**, Bragança Paulista, v. 25, n.4, p. 625–635. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pusf/a/Wy5gyg9ZXh5hrwSyyQyS5Nw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 05 ago. 2025.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ); Ministério da Justiça e Segurança Pública; Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos; Ministério da Cidadania; outros signatários. **Pacto Nacional pela Escuta Protegida: Fluxo Geral da Lei n. 13.431/2017 – Escuta Especializada e Depoimento Especial — Guia para sua Implementação**. Brasília: CNJ/MJSP, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/politicas-de-justica/EJUS/biblioteca/pacto-nacional-pela-escuta-protegida.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2025.
- BRASIL. Decreto nº 9.603, de 10 de dezembro de 2018. **Regulamenta a Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017, que estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência**. Brasília, DF, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9603.htm. Acesso em: 5 ago. 2025.
- BRASIL. Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017. **Estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência**. Diário Oficial da União, seção 1, Brasília, DF, 5 abr. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13431.htm. Acesso em 12 jul. 2025.
- BRASIL. Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011. **Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 – Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), e dá outras providências**. Brasília,

DF, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm. Acesso em: 5 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. **Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 13 jul. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm. Acesso em: 12 jul. 2025.

BRASIL, Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. **Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 20 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em 12 jul. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social - NOB - RH/SUAS**. Brasília, DF: MDS 2012. Disponível: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf. Acesso em: 12 de jul. 2025.

CANUTO, Livia Teixeira; OLIVEIRA, Adélia Augusta Souto. Métodos de revisão bibliográfica nos estudos científicos. **Psicologia em Revista**, v. 26, n.1, p. 83–102, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.5752/P.1678-9563.2020v26n1p82-100> . Acesso em 05 ago. 2025.

CARDOSO, Hugo Ferrari; BAPTISTA, Makilim Nunes. Escala de Autoeficácia no Trabalho (EAE-T): construção e estudos psicométricos. **Avaliação Psicológica**, v. 17, n. 2, p. 188–198, 2018.

COIMBRA, José César; NUNES, Roberta Gomes. Depoimento Especial, Testemunho Judicial, Diretrizes Internacionais: Dissonâncias. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 41, 2021, e220412, 1-14. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-3703003220412>. Acesso em: 05 ago. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). Nota Técnica nº 01/2018. Atuação de psicólogas(os) no depoimento especial de crianças e adolescentes. Brasília, DF: CFP, 2018. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/09/Nota-Tecnica-01-2018.pdf>. Acesso em: 5 ago. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). Nota Técnica nº 01/2018: impactos da Lei 13.431/2017 na atuação das psicólogas e dos psicólogos. Brasília: CFP, 2018. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Nota-Tecnica-01_2018_Lei-13431-2017.pdf. Acesso em: 05 ago. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). Código de Ética Profissional do Psicólogo. Resolução CFP nº 010/2005. Brasília: CFP, 2005. Disponível em:

https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo_etica.pdf. Acesso em: 05 ago. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). Nota Técnica sobre a “escuta especializada” proposta pela Lei 13.431/2017: questões para o Serviço Social. Brasília, 2019. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-tecnica-escuta-especial-2019.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). Código de Ética Profissional do Assistente Social. Resolução CFESS nº 482/2003. Brasília: CFESS, 2003. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/legislacao/codigo-de-etica/>. Acesso em: 05 ago. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Protocolo para julgamento com perspectiva de gênero: alienação parental. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/10/protocolo-para-julgamento-com-perspectiva-de-genero-cnj-24-03-2022.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2025.

DESSEN, Maria Auxiliadora; COSTA JÚNIOR, Ânderson Luiz. **A ciência do desenvolvimento humano [recurso eletrônico]: tendências atuais e perspectivas futuras.** Porto Alegre: Artmed, 2008.

DOURADO, Ana Lucia; BIDARRA, Zelimar Soares. Estratégias para a Escuta Especializada de vítimas de violência sexual em redes intersetoriais. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 145, p. 174-188, set./dez. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.298>. Acesso em: 05 ago. 2025.

FARIAS, Rita de Cássia Pereira; CARVALHO, Mariana Costa. Depoimento de crianças e implicações da Lei 13.431/2017 no trabalho de assistentes sociais. **Revista Libertas**, Juiz de Fora, v. 23, n.2, p. 577-596, jul./dez. 2023. ISSN 1980-8518. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/libertas/article/view/40240/26913>. Acesso em: 05 ago. 2025.

FIGUEIREDO, Gislayne Cristina; FAUSTINO, Heitor Henrique. Violência e vulnerabilidade social: impacto da intervenção psicossocioeducativa na garantia de direitos. **Laplage em revista**, ISSN-e 2446-6220, Vol. 4, Nº. 3 (Sept/Dec), 2018 (Ejemplar dedicado a: CONSELHOS MUNICIPAIS DE EDUCAÇÃO NA REGIÃO METROPOLITANA DE SOROCABA/SP), págs. 225-239. Disponível em: <
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6788958>> Acesso em 12 out. 2025.

GALVÃO, Ana Carolina; MORAIS, Janaína Barbosa; SANTOS, Nilmar. Serviço Social e Escuta Especializada: proteção integral ou produção antecipada de provas?. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 138, p. 263-282, maio/ago. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.212>. Acesso em: 05 ago. 2025.

GONÇALVES, Antonio Sérgio; GUARÁ, Isa Maria F. Rosa. Redes de Proteção Social na Comunidade: por uma nova cultura de articulação e cooperação em rede. In: Redes de

Proteção Social. São Paulo: NECA – Associação dos Pesquisadores de Núcleos de Estudos e Pesquisas sobre a Criança e o Adolescente, 2010. Disponível em: < <https://www.neca.org.br/wp-content/uploads/Livro4.pdf>> Acesso em 12 out. 2025.

MACEDO, Davi Manzini; FOSCHIERA, Laura Nichele; BORDINI, Thays Carolyna Pires Mazzini; HABIGZANG, Luísa Fernanda; KOLLER, Silvia Helena. Revisão sistemática de estudos sobre registros de violência contra crianças e adolescentes no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.24, n.2, p. 487-496, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232018242.34132016>. Acesso em: 05 ago. 2025.

MACIEL, Ana Carla Seibel; KEITEL, Angela Simone Pires; NEUBAUER, Vanessa Steigleder; VEIGA, Deivid Jonas Silva da; GOMES, Aline Antunes; LINCK, Ieda Márcia Donati. Uma análise do Depoimento Especial e da Escuta Especializada como mecanismos de preservação de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual. **Research, Society and Development**, v. 10, n.8, e19910815751, 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i8.15751>. Acesso em: 05 ago. 2025.

MENZ, Dione Maria; CAMARGO, Denise. Psicólogos nas Políticas Públicas de Assistência Social: atuação em CRAS e interface com a formação acadêmica. **PsicolArgum.** 2020jul./set., 38(101), 431-449. Disponível em: < <http://dx.doi.org/10.7213/psicolargum.38.101.AO02>> Acesso em: 12 out. 2025.

MORAES, Carlos Alexandre; AMARAL, Mariana Moreno; SANCHES, Shary Kalinka Ramalho. Escuta de crianças e adolescentes em crimes de estupro de vulnerável: analogia entre a Resolução nº 17/2002 da Corte Interamericana de Direitos Humanos e a Lei nº 13.431/2017. **Revista Eletrônica Direito e Sociedade**, Canoas, v. 9, n. 2, p. 253-266, jul. 2021. Disponível em: <https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/redes/article/view/6059>. Acesso em: 05 ago. 2025.

OLIVEIRA, Ana Maria Assis; ARRUDA, Rejane Alves. Criança enquanto sujeito de direito no depoimento especial e a experiência em Mato Grosso do Sul. **Revista Thesis Juris–RTJ**, São Paulo, v. 10, n. 2, p.402-426, jul./dez. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/rtj.v10i2.19321>. Acesso em: 05 ago. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Convenção sobre os direitos da criança. Nova Iorque, 20 nov. 1989. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/convencao-sobre-os-direitos-da-crianca>. Acesso em 12 jul. 2025.

PELISOLI, Catula da Luz; DELL’AGLIO, Débora Dalbosco. Avaliação da Implementação do Depoimento Especial: construção de um instrumento. **Estudos Interdisciplinares em Psicologia**, Londrina, 12, n. 1supl, p. 180-199, abr. 202. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/2236-6407.2021v12n1supl180>. Acesso em 05 ago. 2025.

PERIUS, Giovanna Helena Monteiro FerrazMoraes; BARBOSA, Igor de Andrade. A oitiva do menor de idade, conforme a Lei 13.431/17 e a sua possível contribuição para a redução das falsas memórias em crimes que não deixam vestígios. **Vertentes do Direito**, v. 6, n.1, 2019. Disponível em:

<https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/direito/article/view/6649/15303>. Acesso em: 05 ago. 2025.

RABELO, Marcio dos Santos. DIREITOS HUMANOS, VULNERABILIDADE SOCIAL E VIOLÊNCIA ESTRUTURAL: UM OLHAR DA CRIMINOLOGIA CRÍTICA NA MODERNIDADE. **Revista de Criminologias e Políticas Criminais** | e-ISSN: 2526-0065 | Encontro Virtual | v. 9 | n. 1 | p. 101–125| Jan/Jun. 2023. Disponível em: < <https://indexlaw.org/index.php/revistacpc/article/view/9731>> Acesso em: 12 out. 2025.

ROSSETI-FERREIRA, Maria Clotilde; SERRANO, Solange Aparecida; ALMEIDA, Ivy Gonçalves. O acolhimento institucional na perspectiva da criança. **Centro de investigações sobre desenvolvimento humano e educação infantil – CINDEDI**. Disponível em: <https://www.cindedi.com.br/noticias/o-acolhimento-institucional-na-perspectiva-da-crianca> Acesso em 11 out. 2025.

SALES, Renata Zicker; GOMES, Thaís Mendes. Formação e atuação do psicólogo nas políticas públicas e no CERSAM: conquistas e desafios. **Braz. J. of Develop.**, Curitiba, v. 6, n.5, p.27819-27823 may.2020. Disponível em: < <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/10094/8446>> Acesso em: 12 out. 2025.

SANSON, Janaina Alessandra da Silva; HOHENDORFF, Jean Von. Depoimento Especial a partir de Opiniões de Psicólogos Brasileiros Atuantes nessa Prática. **Psico-USF**, Bragança Paulista, v. 26, n. 1, p. 27-39, jan./mar. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-82712021260103>. Acesso em 05 ago. 2025.

SANTANA, Leonardo Matos Sampaio; JÚNIOR, Joilson Leopoldino Vasconcelos. Cargos Comissionados: benefícios ou malefícios para a administração pública. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação-REASE**. São Paulo, v.9.n.05. mai. 2023. ISSN -2675 –3375. Disponível em: < doi.org/10.51891/rease.v9i5.9985> Acesso em: 12 out. 2025.

SILVA, Fernando Ben Oliveira da; SILVA, Thiago Cedrez da; SIMÕES, Elvis Silveira; MATOS, Adriana Novais; FALCÃO, Gabriel Morel. Concepções de infância no século XX: uma perspectiva histórica e psicológica. **Contribuciones a Las Ciencias Sociales**, São José dos Pinhais, v.17, n.8, p. 01-22, 2024. Disponível em: <https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/9414/5754>. Acesso em 05 ago. 2025.

SOUSA, Lizandra da Silva; SOARES, Ana Virginia Nunes; COSTA, Héllen Maria Santos; CASTRO, Joana Palmila Barros; SOUSA, Maria Michele de Resende; GOMES, Rayane Nayara Alves; CARIBÉ, Valdelice Juliane Alves; CAMPOS, Danielle Fernanda Silva. Trauma e falsas memórias: como a psicologia pode contribuir na oitiva de crianças vítimas de violência sexual?. **Research, Society and Development**, v. 12, n.4, e2412440863, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v12i4.40863>. Acesso em 05 ago. 2025.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA PROFISSIONAIS

Eixo I – Percepções dos profissionais sobre o funcionamento do procedimento de escuta especializada

- 1 – Como ocorreu o seu processo de seleção profissional para a realização do procedimento de escuta especializada?
- 2 – Na sua opinião, qual o principal objetivo do atendimento de escuta especializada?
- 3 – Como você entende o papel do atendimento em relação a prevenção da violência contra crianças e adolescentes?
- 4 – O que você entende por violência e vulnerabilidade?
- 5 – Na sua opinião, quais os principais desafios enfrentados por profissionais que realizam o procedimento de escuta especializada?

Eixo II – Percepções dos profissionais sobre manejo, técnicas e/ou instrumentos utilizados

Fase pré-atendimento

- 6 – Comente sobre como ocorre o processo de recebimento dos casos para escuta especializada até que o procedimento seja realizado.
- 7 – Há algum protocolo sobre como deve ocorrer o atendimento?
- 8 – São realizados atendimentos com crianças a partir de qual idade?

Fase de execução do atendimento

- 9 – Quais são as práticas de acolhimento utilizadas inicialmente?
- 10 – Você faz uso de alguma técnica de acolhimento? Se sim, qual?
- 11 – Na sua opinião, qual a importância do estabelecimento de vínculo entre profissional e usuário?
- 12 – São utilizadas técnicas para a construção de vínculos? Se sim, quais?
- 13 – Quais técnicas/ adaptações são utilizadas para a coleta do relato de crianças que ainda não desenvolveram comunicação verbal?
- 14 – Quais técnicas/adaptações são utilizadas para a coleta do relato de crianças com deficiência auditiva?
- 15- Como você identifica o grau de risco e vulnerabilidade ao qual a criança e o adolescente estão expostos? Utiliza algum instrumento/recurso para isso?

Fase pós-atendimento

- 16 – Há algum protocolo para orientar os encaminhamentos feitos após a realização do atendimento?

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) Senhor (a),

Gostaríamos de convidá-lo (a) a participar de um estudo intitulado “**DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS PRÁTICAS DOS PROFISSIONAIS DO PROCEDIMENTO DE ESCUTA ESPECIALIZADA NO ÂMBITO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS MUNICIPAIS**”, que será desenvolvido pelo pesquisador Alex William Paccola, aluno do Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, campus de Bauru, sob supervisão e orientação do Professor Doutor Hugo Ferrari Cardoso.

Neste estudo, nosso objetivo é analisar e descrever os procedimentos realizados por profissionais envolvidos nos atendimentos de Escuta Especializada, no âmbito das políticas públicas municipais, a fim de levantar as principais práticas realizadas.

Para isso, **solicitamos sua participação em uma ou mais entrevistas individuais, que serão realizadas pelo pesquisador e terão relação com sua experiência no procedimento de escuta especializada.**

As informações passadas serão mantidas em sigilo, garantindo que não ocorrerá a identificação de seu nome. Essas informações serão utilizadas apenas para compor os resultados deste estudo, sendo apresentadas em eventos da área científica e publicá-los em revista científica ou outro meio de divulgação científica. Assim, para registro das entrevistas, também **solicitamos sua autorização para a gravação de vídeo e voz das entrevistas**, e garantimos que esses materiais ficarão sob cuidado e acesso exclusivo dos pesquisadores responsáveis pela pesquisa. **O presente trabalho preza em seu processo de coleta de dados pela não maleficência, beneficência e autonomia, estando, desta maneira, de acordo com as Resoluções Normativas nº 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde, que regulamentam pesquisas envolvendo seres humanos, bem como as resoluções subsequentes.**

Para participar deste estudo o (a) Sr. (a) **não terá nenhum custo**, nem receberá qualquer vantagem financeira, mas será garantido, se necessário, o ressarcimento de suas despesas, como transporte e alimentação.

Quanto aos **riscos envolvidos**, destaca-se que, assim como quaisquer outros estudos que utilizam metodologia de entrevista, estão presentes riscos de aborrecimento, cansaço ou incômodo com as perguntas. Caso o participante se sinta desconfortável está livre para retirar-se da pesquisa, assim como todos os seus dados coletados. Do mesmo modo, caso haja necessidade, haverá o encaminhamento do participante que se demonstrar psicologicamente vulnerável para um processo de acompanhamento psicológico em clínica-escola que ofereça acompanhamento psicoterápico gratuito.

Espera-se como benefício que a pesquisa possa contribuir para aprofundar o conhecimento do procedimento de Escuta Especializada.

Destacamos que sua participação é voluntária e, portanto, o (a) senhor (a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a).

Da mesma forma, caso decida não participar do estudo, ou tomar a decisão, em qualquer momento, de desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, penalidade ou constrangimento.

Os pesquisadores estarão sempre à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa e, para tal, no final deste documento se encontram seus nomes e forma de contato.

Participante

Eu, _____, portador (a) do documento de Identidade _____ fui informado (a) dos objetivos deste estudo de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar desse estudo. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Bauru, _____ de _____ de _____

Assinatura

Pesquisador principal:

Nome: Hugo Ferrari Cardoso

E-mail: hugo.cardoso@unesp.br | Telefone: (14) 9 9665-1207

Assinatura do pesquisador

Data: ____/____/____

Em caso de dúvidas com respeito aos aspectos éticos deste estudo, você poderá consultar:

CEP/FC – Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Ciências

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Faculdade de Ciências, campus de Bauru.

Av. Eng. Luís Edmundo Carrijo Coube, 2085 - Nucleo Res. Pres. Geisel, Bauru - SP, 17033-360 Fone: (14) 3103-9400 / Coordenador: Prof. Assoc. Cassiano Merussi Neiva.

E-mail: cepesquisa.fc@unesp.br

APÊNDICE C – TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

Participante 1:

Entrevistador:

Eu dividi em dois eixos as nossas perguntas, tá bom? O primeiro eixo vai falar sobre as percepções sobre o funcionamento do procedimento da escuta especializada. Aí eu vou fazer algumas perguntas sobre o funcionamento, a seleção e tudo mais.

A primeira pergunta é: como ocorreu o seu processo de seleção profissional para realizar a escuta especializada?

Entrevistada:

A escuta, quando ela veio — com a criação da lei — aqui pra M1, foi feita uma reunião no poder judiciário, com os diversos segmentos. Tanto a promotora quanto a juíza fizeram reuniões juntas, com a equipe técnica que na época, do judiciário, que vinha de M4 e chamou saúde, chamou bastante seguimentos, né? E aí, ali no momento, eles elencaram a equipe da Proteção Especial daqui para iniciar essas escutas.

Entrevistador: Foi um representante de cada pasta, mas quem ficou responsável foi a Proteção Especial?

Entrevistada: Mas ficou para a especial. A promotora e a juíza, naquele momento, opinaram que o mais ideal era ficar com a gente.

Entrevistador: Na sua opinião, qual seria o principal objetivo da escuta especializada?

Entrevistada: Na minha opinião, pelo que eu entendo, assim, o que tá na lei é a proteção, né? É verificar a situação de proteção a criança, o que necessita de proteção, pelo menos, pelo que eu entendo, é assim. Quando eu entendi dessa forma, aí você acaba dando uma aliviada naquelas questões de que “aí, você tem que ficar perguntando”, “você tem que tirar a prova, né?”. Mas o objetivo é totalmente diferente: é cuidado, proteção, né? No meu entender é isso.

Entrevistador:

Como você entende o papel do atendimento em relação à prevenção da violência? Como você acha que esse atendimento pode proteger a criança e prevenir a violência?

Entrevistada:

Na questão de prevenção, se for uma escuta em que realmente não houve, a gente acaba verificando alguns riscos ou vulnerabilidades já na própria fala da criança, na questão de composição de família. Então, isso já vai nas nossas observações. Por exemplo, a gente recebe muito bullying aqui. Então, a orientação é que a escola (geralmente é escola, né?), faça esse

trabalho. Em relação a bullying, dentro do ambiente, né? Porque o direcionamento é sempre enviar pra proteção básica da assistência, né? Mas são coisas que ocorrem no ambiente escolar, né? Então, nesse sentido, é essa questão de indicar algumas situações: se ela é acompanhada ou se não é; uma observação fora a escuta da criança.

Entrevistador:

E esses profissionais que, por exemplo, identificam o relato espontâneo — por exemplo os profissionais da educação — eles passaram por algum tipo de formação específica?

Entrevistada:

Não, não foi passado ainda. Isso vai iniciar este ano. Por quê? Apesar de a gente já ter feito uma apresentação, montado o que seria a escuta, o relato espontâneo, o depoimento especial. Só que o fluxo ainda não é o mais correto. Então, você vê profissionais ainda perdidos, né? Na questão de escutar a criança na linha mais de escuta, elas já não fazem mais. Isso a gente não recebe mais. Então, há o relato espontâneo e elas acabam já direcionando para a equipe técnica da educação. Municipal, né? Mas isso um não atras deu uma melhorada. Mas partiu da gente algumas orientações.

Entrevistador:

E vocês pegaram essas orientações a partir da lei?

Entrevistada: Sim, foi a partir da lei. Aqui quem iniciou a escuta fui eu e uma outra profissional já não está mais na prefeitura daqui de M1. Na época, eu fiz o curso do CNJ, sobre escuta e depoimento especial. Depois a gente fez mais alguns cursos, mas esse curso foi o melhor, ele era o mais completo, porque algumas acessórias eu acho que nem elas sabiam ainda como funcionava a escuta. Ai, a gente criou um protocolo baseado no protocolo do CNJ, com o que poderia constar. Foi tudo baseado em lei, nesse protocolo, nada fugiu dessa situação, não.

Entrevistador: Na sua opinião, quais seriam os principais desafios enfrentados por profissionais que realizam a escuta especializada?

Entrevistada: Realmente, a gente não ter esse aparato de fluxo correto no município. Não ter o entendimento. Porque, quando você estabelece um fluxo, você acaba fazendo treinamentos. E isso vai acontecer este ano — a gente vai começar a fazer. Não tem esse preparo ainda. E a equipe que faz a escuta é uma equipe que também acompanha. Então, quando o caso de escuta ele acaba tendo que vir pra cá, para a proteção especial, então há essa confusão. Este ano a gente teve um problema bem complicado com a delegacia, justamente porque realmente houve esta confusão. A equipe se viu pontuada como se não estivesse fazendo o correto. O delegado veio aqui, chamou a secretária lá, dizendo que a escuta não estava sendo formatada de forma correta, mas porque uma das partes dos genitores da criança fez uma ocorrência só do lado dele e aí confundiu, porque a gente atendeu toda a família em que a criança estava, o que incluiria o padrasto e aí ele colocou que a equipe tinha colocado a criança junto com o agressor em escuta, por isso que a criança não tinha falado, mas não procedia, né?

Entrevistador: o atendimento que não era da criança não foi feito em escuta, mas dentro da proteção especial.

Entrevistada: Foi feito em reunião familiar dentro da especial, porque antes de fazer a reunião familiar a gente tem que separar todos e aí pergunta: você acha que seria interessante a gente juntar todo mundo? Isso foi feito com a criança e com o adolescente sem uma negativa e foi colocado. Foi feito o nosso procedimento de reunião, mas ele confundiu isso no registro de ocorrência. Ai, deu um pouquinho de dor de cabeça, porque confunde os papéis. Ou em uma situação, por exemplo, no município, alguma pessoa que é da prefeitura e se envolve em uma situação de violência contra criança e aí vem pra escuta e a gente precisa deixar bem claro que a gente não pode nem conversar sobre o assunto. Então, tem essas misturas, porque você atende aqui, é meio complicado.

Entrevistador: Além desse, da mistura de papéis, você percebia algum outro desafio, em relação à realização da escuta?

Entrevistada: Ah, são mais essas situações mesmo, né? E também a quantidade de escutas. Como a profissional que veio fazer o treinamento falou: na hora que você acerta o fluxo, a tendência é aumentar. Então, duas aqui não dá conta. Porque isso acaba atrapalhando nosso serviço. Atrapalha no sentido de que, quando eu paro para fazer uma escuta, eu deixo de fazer os acompanhamentos familiares, inclusive os de casos de violência. E, às vezes, é uma escuta de situações de violência no trânsito envolvendo criança. Coisas que poderiam ser um outro profissional fazendo. Então, eu acho que o tempo também, né? O pessoal tem que ficar dividindo a agenda, que já é curta também.

Entrevistador: Comente sobre como se dá o processo de recebimento dos casos de escuta especializada até que o procedimento seja realizado.

Entrevistada: Aqui vem via delegacia que mandava, agora está mandando para o conselho tutelar e o conselho está mandando para a gente. Geralmente vai tudo para o conselho tutelar e eles solicitam a escuta para a gente. Geralmente, violência sexual, violência física. A parte que vai fazer a ocorrência mesmo, tá? Inclusive, a criança que é a vítima, se for, se o parente cita lá um testemunho de um adolescente, acaba vindo também a testemunha pra gente fazer a escuta. Mas os outros segmentos, nós tentamos colocar de maneira que eles encaminham tudo para o conselho. Entidade que atende essa idade, escola estadual, já começa o encaminhamento para o conselho. Encaminha um relatório. Acaba encaminhando um relatório. O conselho também, se não passar o problema, precisa conversar com esse pai, entender, né, o que é a situação, se ele não for o agressor, para encaminhar para a gente.

Entrevistador: E é essa orientação, então, sobre esse fluxo, né, que vocês têm. E é também uma orientação para os profissionais, para que não fiquem perguntando, como você falou.

Entrevistada: Isso, a gente falou, no início lá, quando a gente fez a orientação, a gente chamou os diretores, né, a gente orientou em relação a isso. Mesmo assim, ocorreram algumas vezes. Mas eu percebi que diminuiu bastante. Quando a gente alinhou tudo, porque eu tinha diretoras me ligando de fim de semana. Quando eu não tava trabalhando, o diretor ficava me ligando, perguntado: o que eu faço? Então, o que foi preferível? Tudo para o conselho e o conselho encaminha pra gente. Até que a gente tenha esse fluxo bem estabelecido, bem redondo mesmo. Pra ficar um pouquinho mais fácil. O que acontece, às vezes, é que tem local que você percebe em uma discussão de caso, que cada um entende de uma forma a violência. Isso é um problema, porque eu entendo que isso não foi abuso, o outro entende que foi abuso, mas aí não manda. O que acontece é que aquilo lá pode ser abuso mesmo. Então, esse eu acho que é um ponto também que com o treinamento tem que sanar, porque abuso é abuso, a violência não tem que ter entendimento subjetivo sobre o fato, tem que ser aqui e seguir o protocolo.

EIXO 2

Entrevistador: O eixo 2, que é percepções sobre manejo, técnicas e instrumentos que vocês podem utilizar ao longo do atendimento. Como são as práticas de acolhimento iniciais, pensando no atendimento em si? Você recebeu uma criança ou adolescente para realizar a escuta. Como que se inicia esse atendimento?

Entrevistada: A gente chama primeiro o responsável para passar para ele o que é a escuta, deixar claro que não é um atendimento nem em psicologia ou serviço social e que vai ser feito mediante a fala da vítima e depois é informado o local responsável. A gente solicita que ele saia, que a gente vai atender só a criança ou adolescente. Quando a criança é muito pequena, você percebe que não quer sair perto da mãe, geralmente as crianças menores de 6 anos acabam ficando para eu atender. A assistente social não tem muito assim, ela não se vê bem para atender essa faixa etária, porque realmente a faculdade delas não tem essa, toda a prática que a psicologia tem. Então, acaba um acordo, ficando mais fácil fazer dessa forma, né? Acaba ficando a psicologia para essa faixa etária. Então, eu procuro fazer como se eu fizesse essa parte de sensibilização para a psicoterapia mesmo. A mãe vem junto, começa a brincar na sala, que aos poucos ela vai brincando, e aí a mãe vai saindo, pra fazer escuta. Eu só tive um caso nesses anos que a mãe não conseguiu sair, então a escuta ficou um pouco assim, que a criança também não quis falar, mas aí acaba indo com essa observação para o conselho. Pra ter noção que tinha um adulto ali junto, né? Porque talvez a criança por isso não se sentiu bem em compartilhar.

Entrevistador: E depois, então, que se realiza a escuta, essa escuta volta pro conselho tutelar? Na íntegra?

Entrevistada: Isso, aí ele coloca a parte de identificação, né? Identificação, segue o protocolo, né? Que a gente faz um rapport, faz todo esse protocolo. E aí é os fatos em si, né? Então, criança muito pequena, geralmente eu não coloco diretamente sobre os fatos. A gente vai conversando sobre a composição de família, o que esse tio faz na casa... Porque, assim, criança muito pequena tendência é ela fazer essa mistura de informações. Então, você não pergunta diretamente algumas coisas, né? Mas o adolescente é um pouquinho mais... Eu acho mais fácil, porque eles acabam falando aqui, né? Porque o adolescente a gente lê, por exemplo, o conselho

mandou um relatório e fala, sobre esse fato, você gostaria de falar alguma coisa? E aí ele pontua o que ele quer falar.

Entrevistador: Você faz uso de alguma técnica de acolhimento específica para estabelecer, para acolher nesse momento inicial que você falou?

Entrevistada: É, o rapport mesmo, né? Preparando o fato da vida dele, o que ele gosta de fazer, qual que é a brincadeira, se tem bichinho, porque quando a criança é pequena tem a casinha, né? Então, a nível do bichinho, já pega, então a gente vai conversando pra entrar na dinâmica, que é a parte lúdica da criança, né? No mundo dele, sabe? Para depois a gente conversar, né? Geralmente eu trabalho com a casinha, o desenho, poucas coisas, não muitas coisas ali, né? Pra não ficar muita variável ali pra eles. Adolescente é: o que você gosta de fazer aqui em M1? Tentando criar esse vínculo mesmo, que é rápido, né? Pra entrar num assunto que muitas vezes é traumático pra ele, né? Tem adolescente que não dá nem esse espaço. Ele já, não sei se ou na hora de... ou lá no conselho, ou a mãe mesmo já coloca o que vai... o que que ele tem que ir lá e falar tudo que ele tá segurando. Então, chega que ele já fala tudo. A gente não tem nenhum tempo. Né? Então...Aqui, por exemplo, em M1, no ano passado, ocorreu o fato de uma... Eles contrataram os brinquedos para as escolas e o orientador do brinquedo, ele realmente cometeu algumas violências. Então, eu acho assim, até falei, essas campanhas que tem sobre abuso, é bem forte na educação aqui, né? Então, as crianças dessa escola, em específico, já sabiam o que que era a violência, né? Então, elas mesmas identificavam, elas falavam, elas tinham uma boa verbalização, crianças de 6 anos falando que não achou que era um toque normal, e assim, todas já falavam direto, porque foram 5 crianças ouvidas em escutas, né? Então, assim, elas falavam direito. Uma coisa muito pequena e algumas que a gente não faz, porque se não tem verbalização, não tem, né? A gente acaba solicitando que o conselho faça a medida de proteção adequada e segue, porque não tem como. Se não você induz muito, você vai induzir, dependendo do que foi falado na escuta, né?

Entrevistador: Sobre o estabelecimento de vínculo, qual você acha que é a importância do estabelecimento desse vínculo entre o profissional e o usuário para o procedimento?

Entrevistada: Ah, quando você estabelece vínculo, você cria uma conexão, né? E aí não fica uma coisa mecânica, que é o que a lei não quer, né? Mecanicismo, que geralmente a gente vê nas delegacias isso, né? É tornar um pouquinho mais cuidadoso, mais humano, então não fica numa sala que não tem nada para se conversarem, né? Adolescentes às vezes ficam com jogos, alguma coisinha assim, para a gente ir conversando, né? Porque para tirar um pouquinho esse ranço de delegacia mesmo, né? Uma coisa fria, né?

Entrevistador: Quais as técnicas utilizadas para a construção de vínculos? Você conseguiria diferenciar as técnicas de acolhimento das de construção de vínculos? Ou o que você diria sobre as técnicas de construção de vínculos?

Entrevistada: Eu acho que é durante a brincadeira mesmo, utilizar de brinquedos. Eu utilizo assim, ou jogos ou brinquedos. Para construir aquele vínculo, para conversar. Criança muito pequena, eu vou no chão com ela, eu vou brincando ali. Dessa forma pra construir esse vínculo

com eles. Acolher gente vai desde a porta, vamos brincar, só brincar um pouquinho, vamos brincar e vamos conversando algumas coisas, né? Porque os pequeninhos, eles vêm à sala e já vão direto, porque tem um brinquedinho, né? Aí quebra um pouquinho aquele medo. Porque eles têm familiar que vem, já vem até na porta, olha, calma. Vai falar tudo pra tia, você fica calmo. Então, você percebe que a própria mãe tá mais nervosa que a criança. Então, já vem, já dá um problema aqui pra gente também. Então, acho que dessa forma.

Entrevistador: São realizados atendimentos com crianças a partir de qual idade?

Entrevistada: Três anos. Já tive criança de três anos aqui. Verbalizava, falava bem, bem assim. Principalmente quando era sexual.

Entrevistador: E o critério para participar do atendimento seria a verbalização?

Entrevistada: Verbalização. Porque assim, é fala, mas também tem na percepção de que fala da criança pequena, você verifica se ela tem já uma orientação espacial do tempo, se ela consegue se localizar, ou se ela só fala aleatório. Aí você pode até colocar, mas isso é muito de criança para criança. Tem casos que se o conselho vê que não tem eles nem mandam pra gente. Aí vai para o acompanhamento familiar mesmo, né? Que não fossem questões sexuais, né? E eles acabam... Outras violências eles acabam representando mesmo, fazendo, né? A ocorrência.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para coleta do relato de crianças que ainda não desenvolveram comunicação verbal?

Entrevistada: Não tem. Poderia ser até com desenho. Aqui a gente não tem essa situação. Porque tem crianças que não têm ainda, por exemplo, uma formação de desenho, que tem uma garatuja descontrolada. Você não tem como pegar nenhuma situação de violência sexual no desenho. Na casinha, uma pessoa coloca. Então, é uma observação mesmo.

Entrevistador: Quer dizer, se escuta o que a criança diz e também se observa o comportamento?

Entrevistada: Eu observo. Por isso que as menores ficam com a psicologia. Acabam não ficando com o serviço social, por conta da grade curricular mesmo na formação, né? A forma como brinca, não é uma brincadeira agressiva, utiliza os brinquedos fora da idade prevista, mas utiliza o brinquedo para a função dele. Crianças que têm a questão de deficiência, isso também tem que ser levado em conta para também.

Entrevistador: Tanto que a nossa próxima pergunta seria, quais técnicas são utilizadas para coletas de relatos de crianças surdas e mudas?

Entrevistada: Essa a gente está sendo capacitada em libras, para estar adequando. Então, a assistente social já faz aqui à noite. E eu comecei esse ano a fazer libras, porque realmente a gente comunicou o RH que a gente ia fazer um curso para isso. Porque se chegar, a gente não tem condição de fazer. E aí eu acabo não conseguindo, né, atender uma criança que fala só linguagem de sinais. Então a gente está aprendendo libras agora. Toda sexta-feira.

Entrevistador: O que você entende por violência e vulnerabilidade?

Entrevistada: A violência eu entendo já como fato, o ocorrido. A vulnerabilidade é uma situação em que a pessoa tem essa... vamos dizer que ela não tem todo o aparato para lidar com a situação. Eu acredito que seja mais ou menos isso. Ela é vulnerável aquela situação. A gente tem famílias vulneráveis que passam por violência, e algumas que a gente sana a violência, mas ainda assim é vulnerável. Pela dinâmica, pela questão familiar, por onde a gente acaba encaminhando pra CRAS. Porque ainda assim ela é vulnerável. A violência foi sanada, não existe mais a violência doméstica. Mas aquela mulher ainda precisa do acompanhamento, por ser vulnerável, por ter uma condição de estudo um pouquinho menos, não ter tanto estudo, ou não ter... Ainda se prepara, então ela vai para psicoterapia, para não faltar em uma situação, porque ela tem a tendência ainda a ter relacionamentos mais agressivos. Então, a violência sanou, acabou. Só que a gente ainda vê como vulnerável. Se for, por exemplo, em famílias que têm o bolsa família, acaba entrando como família, né, pessoa com prioridade de atendimento.

Entrevistador: Prioridade de atendimento ou para a escuta especializada?

Entrevistada: Não, pra escuta, não. Pra acompanhamento. Isso. Agora, por exemplo, a escuta, vem pra escuta... Pra escuta não há uma violência. Porque o que a gente percebe aqui é muitas questões de familiares. Ou briga por guarda, e alguém liga no disque cem, e fala que a criança sofreu uma violência, isso tem bastante. Então, a violência não ocorre, mas eu entendo como uma família vulnerável, porque desde que não tem essa comunicação, pode ser que um momento tenha, né, a violência.

Entrevistador: Como você identifica o grau de risco e vulnerabilidade a qual as crianças e adolescentes estão expostas? Você utiliza algum instrumento, algum recurso para isso, para identificar esse grau de vulnerabilidade?

Entrevistada: Não, para a escuta, não. A criança fala, a gente acaba colocando observação. Se, por exemplo, se a mãe, porque já vai ser chamada para falar escuta, ela apontou um monte de coisa. Então, a gente cita o que foi apontado. Então, se, por exemplo, é uma adolescente que você percebe que ou a mãe fala mesmo, fala sobre os ambientes que ela frequenta. Pode ser risco, né? Principalmente se for a biqueira, esses lugares, né? Então a gente cita isso. A adolescente não falou em escuta, no corpo da escuta não está, mas na observação está. Ou se ela está em CRAS, se ela está em algum tratamento de saúde também, né? Se é uma mãe que não tem familiares aqui como rede de apoio, né? Ou até a criança fala alguma coisa assim, então vai nas observações. Porque daí tem algumas coisas de risco, né? Se ela não tem vínculo com a comunidade, se ela é irmã... bom, teve uma adolescente que a maioria dos irmãos são envolvidos com tráfico. Então, houve denúncia que ela também estaria. Ela não colocou a fala de tráfico, mas isso foi pontuado em observação.

Entrevistador: Você acredita que o procedimento de escuta em si não é capaz de identificar a vulnerabilidade? A gente precisa olhar para... Eu queria que você falasse um pouquinho melhor o que diz sobre isso para mim.

Entrevistada: Se a criança, se o adolescente verbalizar, pontuar de alguma forma, você encontra os riscos ali. Porque ele fala da composição, de alguma situação, né? Que a mãe entra e bebe muito. E aí coloca. Agora, se for uma criança que, no momento, ela não quis falar. Ela não quis participar de nada, não quis brincar. A mãe chega aqui e não fala nada, então assim fica um pouco complicado.

Entrevistador: Há algum protocolo para orientar os encaminhamentos feitos após a realização do atendimento?

Entrevistada: A gente devolve para o local que solicitou, com as observações do que ocorreu durante o procedimento. Por exemplo, se for família que tem um benefício, é do CRAS, então a gente acaba citando isso. Para o conselho e se for uma família de CRAS a gente acaba colocando no sistema, com a determinação de sigilo, né? Porque aqui o LKM, ele só é visto, essa parte, pelos técnicos, né? Mais ninguém tem acesso. Mas só é a gente pra trás. Outro serviço a gente não dá cópia. Então, eu espero que com essa organização a gente consiga estabelecer documentos, protocolos, tudo isso.

Entrevistador: Há algum protocolo sobre como deve ocorrer o atendimento? Então, por exemplo, eu entrei aqui na prefeitura e por alguma razão vou participar, vou realizar o procedimento com especializada, mas eu não sei como realiza, eu não aprendi isso na faculdade. Existe algum protocolo no sentido de orientações sobre a realização do procedimento em si?

Entrevistada: Quando saiu a técnica que fez o curso comigo, e a P2 estava, mas ela não fazia o procedimento da escuta, eu montei uma apresentação e fui pegar na apostila do CNJ com ela, com ela e mais um pedagogo, e fui pontuando como que funciona. E é por isso que pra mim, já faz dois anos que eu estou perseguindo o conselho da criança por conta desse fluxo, porque é isso que não pode acontecer. De repente eu saí, e aí não tem mais ninguém que faça. Eu não sei os cursos agora, os treinamentos de escuta, mas na época, realmente, a gente foi em dois, três, assim, na época. Teve um que foi pra Fernanda Bahamas. Ela até pediu o protocolo, que na época ninguém ainda fazia. Então, assim, esse do CNJ, a apostila era bem mais completa. Então, para nós, na prática, foi melhor.

Entrevistador: Mas nessa apostila, existe um protocolo sobre o manejo para a realização?

Entrevistada: Existe, sim. Como é o rapport, como que você atende. Ai, fala muito mais de depoimento especial, porque lá constitui prova, né? Mas isso também é levado para a escuta. A base deles é bem na área sistêmica mesmo. Como conversa, como falar. De forma separada.

Participante 2:

Entrevistador: A primeira pergunta é: como ocorreu o seu processo de seleção profissional para realizar a escuta especializada?

Entrevistada: É, na verdade, não tinha outras opções, porque eu entrei, aqui eram três, era a P1, a PX, e a PZ já faziam. Aí a PX passou no concurso, foi embora, aí eu tive que fazer também.

Entrevistador: Na sua opinião, qual seria o principal objetivo do atendimento à escuta especializada?

Entrevistada: o principal objetivo, pelo que eu estudei, seria a proteção da criança, ou do adolescente. Seria a garantia dos direitos da criança e dos adolescentes.

Entrevistador: Como você entende o papel do atendimento em relação à prevenção de violência contra crianças e adolescentes?

Entrevistada: É importante, né, para que seja garantido mesmo o direito deles e deixá-los livres da violência. Porém, o que eu vejo é que é usado mais para prova, né. Eu vejo isso. Vou te dar um exemplo que aconteceu e que eu achei um absurdo. O que aconteceu foi que o delegado veio aqui e participou de uma reunião. Que era do Acolher, não tinha nada a ver, mas ele quis participar. E ele quis falar que quando a gente mandasse, que fizesse outras perguntas pra identificar, vamos dizer assim, bandidos na família para poder passar essa informação para eles. Ai, a gente explicou que não era assim. Aí ele disse, ah, mas pode fazer um documento aparte, não precisa colocar. Então, assim, isso já mostra. E ele até ficou meio que tendo que direcionar as perguntas. Ainda não mandou nenhuma. Direcionando o que ele quer saber. Ficou meio que ele mandasse exatamente as perguntas.

Entrevistador: Na sua opinião, qual seriam os principais desafios enfrentados pelos profissionais que realizam a escuta especializada?

Entrevistada: Eu não acho bom a escuta ser eu e a P1. Porque nesse mesmo fato, já aconteceu com o delegado, já aconteceu... A gente já atendeu a família. Aí uma família, o pai foi lá e falou com o delegado que a gente fez a escuta com o agressor junto. E aí o delegado tomou como verdade falou o que a gente estava fazendo, que essa escuta não valeu, porque o agressor estava junto. E não foi isso que aconteceu. Teve a escuta da criança sozinha, só que como a gente acompanha a família, teve a reunião familiar. E aí provavelmente foi isso que era a confusão que ele fez, que estava junto e a gente não estava escutando errado. Então assim, na cabeça deles, eles não vão entender. Mesmo que a gente explique: olha, isso é escuta, isso é um acompanhamento. Ao meu ver não deveria ser a mesma equipe faz o acompanhamento.

Entrevistador: Além desse, mais algum desafio?

Entrevistada: Um adolescente, dando um exemplo, teve um adolescente, por causa de abuso, ele suspeitava de uma pessoa, mas na escuta ele não falou. Aí depois de mais de um mês que ele procurando, vendo, ele acha agora que ele tem, assim, ele tem certeza de que é. Aí ele vem para a escuta novamente. E, assim, ele já suspeitava, mas ele não quis falar, então, assim, tem essa dificuldade, até porque eu tento nas perguntas fazer: tem mais alguma coisa? Mas ele não citou nada a respeito daquilo. Então, de conseguir que o adolescente tenha essa segurança de falar tudo. Como faz pouco tempo que eu to, eu lembro, praticamente, de todos os fato.

Entrevistador: Como se dá o processo de recebimento dos casos para escuta especializada? Como esses casos chegam até vocês?

Entrevistada: Este ano, o conselho está mandando, o delegado manda para o conselho e o conselho manda para a gente. Antigamente, antes de eu começar a fazer escuta, o delegado já mandava direto. Agora, somente pelo conselho.

EIXO 2

Entrevistador: Como são as práticas de acolhimento iniciais utilizadas?

Entrevistada: Entra o responsável pela criança ou adolescente. Aí eu converso um pouco com a mãe, não converso muito, geralmente eu pergunto se o conselho já chamou e já explicou. Aí eu pergunto se o conselho explicou a situação, ela fala que sim, e que eu vou fazer a escuta com a criança e que ela aguarde na recepção. Aí, eu peço pra ela se retirar. Eu tento uma abordagem assim. Varia. Mas geralmente é tentando algum assunto com a criança, alguma coisa que ela gosta, ou como que é na escola, um diálogo assim com ela sobre a vida dela. Se é adolescente eu pergunto o que tá fazendo, o que gosta de fazer. Eu começo assim pra que a criança como a falar dela de forma mais a vontade.

Entrevistador: Você faz uso de alguma técnica de acolhimento? Se sim, qual?

Entrevistada: Eu não tenho, assim. Tentar se aproximar da criança. Mas já aconteceu de uma adolescente vir, o responsável saiu e ela já começou a falar, não deu nem tempo. Mas, assim, quando a criança tá quietinha, é dessa forma que eu faço, não tenho. Não é sempre da mesma forma, depende de cada caso.

Entrevistador: E isso depende da violência? Do perfil da criança?

Entrevistada: Mais do perfil da criança. Se ela chega mais falante eu já acho mais fácil.

Entrevistador: Qual a importância do estabelecimento de vínculo entre profissional e usuário para o procedimento?

Entrevistada: É importante, sim. É muito importante que a criança ou o adolescente fique mais à vontade para conversar.

Entrevistador: Você utiliza alguma estratégia para a construção desse vínculo?

Entrevistada: Não sei falar uma estratégia. Vai depender de como a criança vai respondendo, né?

Entrevistador: São realizados atendimentos com crianças a partir de qual idade?

Entrevistada: A mais nova que eu atendi tinha cinco, só que eu fico com os adolescentes e a P1 com as crianças. Eu atendia criança, mas eu não levo muito jeito pra poder brincar, porque

vai lá na salinha com os brinquedos e eu não tenho muito perfil pra criança pequenininha, não. Cinco foi a mais nova que eu atendi. Mas eu acredito que a partir dos quatro que ela começa.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta do relato de crianças que ainda não desenvolveram a comunicação verbal?

Entrevistada: Eu não atendo

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta do relato de crianças surdas e mudas?

Entrevistada: Ainda não teve esse caso, não, mas eu to aprendendo libras, porém ainda não sei conversar. Se a criança souber libras eu até consigo entender um pouco, mas não muito. Estou aprendendo. Nessa parte eu não tive treinamento e eu acho que o meu treinamento precisa de mais, sabe? Precisa de mais especialização, vamos dizer assim. Precisa de mais cursos pra ter técnicas melhores. Eu acho que a minha técnica é meio assim: eu tiro a parte teórica ali e fui do meu jeito, mas acho que precisaria de mais treinamento.

Entrevistador: O que você entende por violência e vulnerabilidade?

Entrevistada: Por violência tudo o que vá agredir, seja física ou não, a criança e o adolescente. Engraçado que eu tava lendo a respeito sobre violência e me chamou atenção que a palavra violência é ser a força maior sobre o outro, achei interessante o que eu tava lendo. Vulnerabilidade é quando a criança ou o adolescente está em risco e... a situação dele em si não é nem financeira, mas ele ta um risco ali de violência, ou de agressão dos pais, ou pelos pais usarem substâncias.

Entrevistador: Como você identifica o grau de risco e vulnerabilidade ao qual a criança e o adolescente estão expostos? Utiliza algum instrumento/recurso para isso?

Entrevistada: Eu acho que pelo trabalho nosso mesmo. Não tem nada que eu possa falar que a gente avalia dessa forma. Tem agora que nós estamos fazendo a reunião do acolher e isso é bem interessante, porque são as famílias que tem um risco da criança ir para o acolhimento e aí da pra avaliar bem, porque vem todas as equipes da saúde, conselho, escola e aí vai vendo o que vai acontecendo e se chegar a ponto de mandar para o ministério público não tem familiar que vai acolher e é o único equipamento que está mais completo pra fazer essa avaliação mesmo. As vezes dá pra avaliar, as vezes não, tem que ter outros fatores juntos. Vou dar outro exemplo: eu atendi dois irmãos: um veio e falou tudo do jeito da mãe e a outra veio e falou tudo do jeito do pai. Quem está falando a verdade? E totalmente oposto. Nada coincidiu. Foi treinado pra falar. Então, assim, eu não posso basear só na escuta, não, tem que ter todo um contexto também.

Entrevistador: Há algum protocolo para orientar os encaminhamentos feitos após a realização do procedimento?

Entrevistada: Está construindo o protocolo ainda, né? Mas o que a gente faz é que se identificou a violência, já coloca em acompanhamento. Se está em situação de violência ou

negligência, aí, já coloca em acompanhamento. Agora se não, aí a gente manda de volta, respondendo do mesmo jeito para o conselho, ou hoje encaminha para o CRAS, se for o caso, se tiver em vulnerabilidade também, né? Mas pode acontecer de não, de só arquivar mesmo. Então, o protocolo é esse: de devolver e acompanhar.

Entrevistador: Há algum protocolo sobre como deve ocorrer o atendimento?

Entrevistada: Não. Eu não uso, não.

Participante 3:

Entrevistador: Como ocorreu o seu processo de seleção profissional para a realização do procedimento de escuta especializada?

Entrevistada: No início desse ano, na verdade, né? Eu já estava dentro do CREAS desde julho de 2024, mas a frente de outro trabalho, voltado para adolescentes, medidas socioeducativas, e no início desse ano a gente teve, na verdade, mudança de gestão, então, aí, entrou uma nova coordenadora, uma nova secretaria no município. Houve alterações entre os funcionários públicos e essa nova coordenadora e a secretaria da promoção social me convidaram para assumir a frente da escuta especializada. Até então, no município aqui de M2 foi feito também por um psicólogo desde 2018, da implantação, depois ele assumiu outros cargos, passou a ser por uma assistente social aqui, sempre dentro do CREAS, e aí, agora, comigo psicóloga também. Que eu entendi, a dinâmica sempre ficava a frente de um profissional.

Entrevistador: E é suficiente pra demanda?

Entrevistada: Acho que não. Acho não, não. Lógico, eu to mais com isso. Fico mais focada nisso. Dou conta de outros trabalhos aqui dentro do CREAS, mas a minha coordenadora me dá essa liberdade de ficar mais a frente da escuta. A minha coordenadora, assim, também me dá um suporte, porque verifica questões éticas, porque como eu sou uma psicóloga também clínica aqui na cidade, então, eu necessitando de um suporte, ela falou que (não ocorreu ainda), mas ela vai me dar esse suporte também de realizar a escuta.

Entrevistador: Qual a formação dela?

Entrevistada: assistente social. Só tem eu aqui de psicóloga. Os demais são três assistentes sociais. Aí, tem oficial administrativo, serviços diversos, mas só um psicólogo no CREAS.

Entrevistador: Na sua opinião, qual seria o principal objetivo do atendimento de escuta especializada?

Entrevistada: O principal objetivo é o fator protetivo. O fator de proteção. A gente está aqui como sistema de garantia de direitos da criança. Então, a escuta ela tá dentro dessa área, dentro desse sistema, de tudo que eu to estudando, me aprofundando, recentemente, acho que é esse olhar que a lei veio para organizar algo que já era existente, dentro da proteção, dentro dos

direitos da criança e do adolescente, então, pra mim, é esse valor, esse valor protetivo, né? E é isso que eu to tentando avaliar mesmo: até que ponto um único local, uma única profissional, a gente ta conseguindo garantir essa proteção para essa criança e para esse adolescente.

Entrevistador: Como você entende o papel do atendimento em relação a prevenção da violência contra crianças e adolescentes? Você trouxe que entende o atendimento como um procedimento protetivo. O quanto você acha que ele se relaciona com a demanda da violência?

Entrevistada: Olha, essa é a pergunta que eu me fiz no começo desse ano quando eu assumi esta função: estar a frente. Até que ponto a gente tá protegendo ou prevenindo algo, né? Então, assim, como eu iniciei agora eu fui e estou ainda fazendo algumas articulações pra eu entender assim: o fluxo foi implantado em 2018 e até que ponto esse fluxo está funcionando? Então, eu estive com a delegada, mês passado, da delegacia da mulher que é de onde ocorre o maior fluxo, a maior demanda. Eles encaminham. Então, pra eu entender qual é o olhar dela. Até mesmo assim como funciona ali dentro da delegacia e ai eu entender também, assim, como que é o pós, o que que é feito com esse relatório da escuta, pra onde, como que ela olha pra isso. Então, tudo isso pra mim me dá indícios disso: da prevenção e da proteção. Como que isso ta funcionando, né? Porque se não eu me sinto em um trabalho muito isolado, me sinto completamente fazendo uma coisa mecânica: recebo o encaminhamento, faço a escuta e encaminho o relatório. Pronto. Então, assim, to aos poucos conhecendo isso. Conselho tutelar também estou fazendo uma ponte, resgatando, quero muito mais eles mais próximos, pra gente fazer mapeamento do município e até mesmo no aspecto preventivo. Então, assim, ainda fico em dúvida se eu estou prevenindo ou não. Esse fator de proteção até acho que a gente está garantindo, acho que a gente está executando o que a lei propõe, mas um fator mais preventivo eu acho que eu preciso de mais ações tanto minha quanto da rede do município. Resgatar esse fluxo, redesenhar esse fluxo, intersetorial mesmo.

Entrevistador: Na sua opinião, quais seriam os principais desafios enfrentados por profissionais que realizam o procedimento de escuta especializada?

Entrevistada: Então, acho que assim, eu vou separar em dois pontos que seria esses aspectos intersetorial, rede, esse trabalho de corresponsabilidade, acho que é um dos principais desafios que eu estou tendo no município. Não que não funcione, mas a gente precisa olhar melhor pra isso. Tanto é que agora vai ocorrer um seminário, no 18 de maio, a gente ta planejando pra última semana, onde a gente quer isso mesmo: sentar com toda a rede, fazer um seminário, fazer uma fala pra gente provocar. Vamos olhar pra esse fluxo? Principalmente da revelação espontânea, como que a gente pode lidar com isso e tal. Acho que o primeiro fator é esse. O segundo, acho que entra ai em uma parte mais metodológica. Eu busquei, por exemplo, esses dias o próprio município pagou pra mim uma capacitação que eu solicitei. E realmente, por exemplo, o meu perfil é um perfil clínico, e venho de uma base também clínica, venho de uma base de reabilitação da infância, de adolescente, então, eu tenho comigo uma metodologia mais de avaliadora, de observadora e ai essa área do CREAS e a escuta me fez desconstruir um pouco esse olhar mais clínico, me fez me colocar como uma técnica, como uma facilitadora intersetorial, então, é um desafio pra mim.

Entrevistador: traduzir essa atuação clínica pra um outro espaço, né?

Entrevistada: Isso. Nessa capacitação eu gostei muito que a moça falou assim: essa questão da escuta mesmo, né? O mascotinho: são as orelhas grandes. Então, é isso, a gente sentar com a criança e com o adolescente, o relato livre, saber fazer as perguntas abertas, então, assim, eu enquanto psicóloga eu to prestando atenção nesses detalhes. Então, assim, não sei, pra mim é um desafio nesse sentido, porque eu venho de uma área mais estruturada, aprofundada, mais avaliativa e de repente eu me deparo com: opa, a coisa tem que ser mais aberta, mais livre, não ter o valor de avaliação, valor de prova. Então, eu tive que me desafiar perante isso.

Entrevistado: Comente sobre como se dá o processo de recebimento dos casos de escuta especializada até que o procedimento seja realizado.

Entrevistada: Então, aqui no município a gente, como eu falei, o trabalho tem um fluxo que foi implantado em 2018, pela promotora. Eles me contam isso.

Entrevistador: E esse fluxo, ele existe em material físico?

Entrevistada: Que eu sei, assim, não tem uma cartilha, um protocolo, mas tem esse fluxo que ele foi implantado no CMDCA, nos conselhos, to tentando resgatar até mesmo o comitê de monitoramento e tudo mais, então, assim, existiu, tá no papel, mas não é aquela coisa de um protocolo, uma cartilha, que todos tenham acesso, pelo o que eu estou entendendo do nosso município. Então, assim, como está funcionando agora: na verdade é encaminhado via email, ofício, a grande demanda vem pela delegacia, pela delegacia da mulher.

Entrevistador: Espera aí, vamos tentar dar um passo pra traz, no sentido de que assim: vamos imaginar que houve a revelação espontânea. E aí? O que acontece?

Entrevistada: Na verdade, assim, o que eu to entendendo do município é. A revelação espontânea é uma coisa que ainda estamos tentando resgatar, porque to percebendo que ainda não assumiram essa responsabilidade, então eles acionam (seja educação, saúde, ou até mesmo a família) eles vão em busca ou da delegacia, ou acionam, articulam, ou do conselho tutelar. Então, aqui no município são os dois órgãos que mais as pessoas ou os setores vão procurar. Os principais, que não vem da delegacia civil, também acontece e tal. A partir disso daí, a partir tanto do conselho tutelar quanto da delegacia, eles solicitam, eles fazem todo o processo deles ali: a delegacia vai fazer o boletim de ocorrência, a escuta ali do adulto, como a delegada me falou: não escuta a criança, na verdade, deixa a criança até fora da sala, faz todo o boletim de ocorrência do adulto, aí, ela avalia a necessidade de escutar aquela criança ou aquele adolescente e encaminha pra gente. Então, aqui pra gente, da delegacia, vem todo um ofício, um boletim de ocorrência, aquela última parte da qualificação, né? Ou seja: eu tenho um parâmetro da onde eu vou partir, o que que tá acontecendo naquele pequeno recorte da situação.

Entrevistador: A avaliação da delegacia, se eu to entendendo, ela feita encima de um novo relato que no caso é o relato do adulto?

Entrevistada: Do adulto. Ela não escuta essa criança. E isso é o meu questionamento da nossa atuação preventiva e protetiva, né? Porque essa criança ela não vai chegar pra mim no dia seguinte. Diante da demanda que eu tenho, o número, eu não vou conseguir chamar em tempo habil de fazer aquilo, naquele momento, que a criança está precisando ser escutada. Via conselho tutelar também: ou o conselho tutelar leva também a demanda pra delegacia, ou ele assume também o papel de fazer o boletim de ocorrência, ou ele instrui a família a fazer e aí vem via delegacia ou mesmo o conselho tutelar, ele tá ali, monitorando o caso, ele também faz o devido encaminhamento. Então, não é um boletim de ocorrência, mas é um pequeno relatório, que mostra ali pra mim a situação e vem a solicitação da escuta. Na delegacia da polícia civil a mesma coisa, só que lá são situações, pelo o que eu estou entendendo, é dividido, né? O que vai pra delegacia da mulher e o que vai na polícia civil. Então, os tipos de crimes, né? Sexual. Violência sexual. Outros tipos de violência é na delegacia da mulher. As situações de bullying, situações escolares, briga, ameaça, a polícia civil.

Entrevistador: e quando é uma violência sexual em relação a um menino, fica na delegacia civil?

Entrevistada: Não, não. Vai pra lá. É dividido na verdade por conta do crime. Da violência. Também dentro desse fluxo existe, anteriormente tanto o conselho tutelar quanto a delegacia se eles tem a necessidade de ir pra UNESP de Botucatu, aí na parte da saúde, que eles tem lá um setor, um departamento voltado a violência contra a criança e o adolescente. Lá tem médico especializado, tem uma equipe. Então, quando precisa fazer os devidos procedimentos, os exames clínicos, aí é encaminhado pra UNESP de Botucatu, isso tudo anterior, ou ocorrendo ali junto, pra que venha o encaminhamento da escuta especializada. Então, no momento o nosso fluxo funciona assim, mais efetivamente nisso.

Entrevistador: independente da política? Se essa revelação ocorreu na educação, na saúde, na assistência, esses órgãos vão ser acionados pra que todo esse processo seja feito?

Entrevistada: isso.

EIXO 2

Entrevistador: Como são as práticas de acolhimento iniciais utilizadas?

Entrevistada: Então, desde a recepção, assim. O agendamento eu tenho uma oficial administrativo, então, a gente tem até um desenhinho ali de agendamento. Eu sentei com essa oficial administrativo também, porque algumas vezes os responsáveis sabem e algumas vezes se perdem, não sabem direito o que é, então, eu tenho esse cuidado desde a hora do agendamento, em falar ali, brevemente, que é um procedimento que ocorre após uma situação ali, ou pelo conselho tutelar, ou pela delegacia, tem um certo encaminhamento, não vem aqui do nada. A gente tem um modo de falar ali sobre esse procedimento para que esses responsáveis saibam pra onde eles estão vindo. Até senti, esses dias eu mudei com ela, porque eu usava o termo psicóloga e isso tava causando, as vezes, uma certa confusão, apesar de usar termo da escuta especializada, procedimento, efim, CREAS, todos os termos, mas falar psicóloga, eles

vinham, assim, já falavam isso pra criança e para o adolescente, as vezes. Ai, eles criavam uma associação: mas ai eu vou na minha psicóloga, muitos estão em acompanhamento, na saúde, no particular, então: eu vou passar com outra psicóloga? Então, se criava essa associação. Ou os responsáveis, as vezes, confundiam: Ah, mas é pra psicóloga? Eu tava esperando encaminhamento, eu tava esperando esse agendamento. Então, a gente já mudou isso também. Eu pedi pra usar o termo técnica. Então, vai falar: é com a técnica tal. Eu achei assim. Então, a gente vai aprendendo e vai mudando. E ai, então, essa recepção, e após o agendamento vem, tem o dia marcado, horário, e eu que vou, a oficial administrativo me avisa, e eu vou até a sala recepcionar essa criança e esse adolescente. Peço ali os documentos, tiro uma cópia, faço uma primeira apresentação pra quem está ali presente, o responsável que venha, são diversas situações: avô, avó, pai, irmã, padrasto, efim. E ai, assim, já solicito a entrada da criança sem a presença do responsável, trago a criança pra dentro da sala, falo: ó, vamos entrar um pouquinho. Até o momento eu não tive nenhuma resistência com as crianças. Mais com as crianças. O adolescente é mais tranquilo, né? E ai trago eles pra sala. Finalizando a escuta, eu levo essa criança ou adolescente até a recepção e dou uma abertura pra quem está acompanhando, se gostaria de entrar comigo, porque você sente, as vezes, que eles estão angustiados, que querem falar, e ali eu sinto que não vai interferir na escuta livre que eu tive da criança, porque ficou no pós. Peço pra ficar a criança e o adolescente ali na sala de espera. Então, essa dinâmica fica muito bem desenhada aqui com a oficial administrativo, ela já sabe o que tá acontecendo, então, ela me ajuda ali se tem que ficar de olho na criança e no adolescente. Então, eu faço um acolhimento da mãe, do pai, que tem aquela necessidade de escuta e é isso.

Entrevistador: Você faz uso de algum tipo de técnica de acolhimento? Se sim, qual?

Entrevistada: O acolher em si. Tento criar essa pequena vinculação, um rapport ali do: olha, o que é essa sala, pode se sentar. Vou focando um pouquinho em mim, em quem que eu sou ali, meu nome. Mais livre. Eu não tenho uma técnica, mas um fator de acolhimento. Eu fico focada muito no acolhimento, se eu percebo que é uma criança ou um adolescente que estão mais tímidos, as vezes mais ansiosos, então, eu falo de coisas aleatórias, brinco: minha caneta. Ah, deixa eu organizar o meu papel. Criando ali um ambiente mais calmo, pra que depois a gente possa ir tabulando uma conversa e entrar, então, na escuta.

Entrevistador: Qual a importância do estabelecimento de vínculo entre profissional e usuário para o procedimento?

Entrevistada: Eu tenho isso como primordial. Como eu falei, se eu não tiver essa criança ou adolescente no mínimo vinculado, calmo, integrado ali, minimamente, no ambiente, sentindo confortável, a escuta não vai acontecer. O procedimento em si não vai acontecer. É fundamental, pra mim é primordial essa vinculação inicial.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a construção de vínculos?

Entrevistada: É interessante perguntar, porque a gente vai tão no automático. Então, esse lance da percepção mesmo: a hora que vê a gente tá fazendo, mas nem separou tecnicamente, assim, né? E acho que tem uma diferenciação, sim. Eu acho que o acolhimento, a forma de recepcionar,

já acontece ali na recepção, na postura, desde o bom dia, desde o falar de forma receptiva, acolher aquelas pessoas, me apresentar, até trazer essa criança pra sala, né? E aí, sim, acho que dentro da sala a gente começa um processo, um pequeno processo, de vinculação. Desde isso: de sentir se ela tá confortável ou não. Então, assim, eu acho que eu tenho um olhar mais técnico de observadora, para que eu possa ir criando a vinculação. Dependendo da idade, crianças menores, a gente tem ali alguns recursos lúdicos. Eu gosto, por exemplo, a gente não tem muitos jogos e nem é essa a intenção da escuta, mas, por exemplo, eu tenho um jogo de dominó e é uma coisa que, querendo ou não, interage, então, seu eu vejo que a criança tá olhando: ah, eu tenho isso em casa e tal. Então, eu já peço pra ela: vamos pegar? Vamos ver isso? Esse momento da vinculação, eu deixo ela livre pra olhar a sala, vou sentindo como que tá aquela criança e aquele adolescente. E eu tenho muito cuidado. Acho que se for ter uma palavra pra minha técnica é um olhar de cuidado. De acolher, mas de ter um cuidado ali: como que eles estão se sentindo naquele momento? O que que é estar naquela sala? Quem que é essa pessoa aqui na minha frente? Então, acho que depois de cuidar disso, de que “opa, aqui eu posso falar”, “eu sei quem é essa pessoa na minha frente”, “eu já olhei esse ambiente”, aí, sim, eu acho que vai acontecer o que precisa acontecer.

Entrevistador: São realizados atendimentos com crianças a partir de qual idade?

Entrevistada: Agora você me pegou, assim: em relação ao fluxo isso não está definido, do que eu já tomei conhecimento. Mas, assim, desde a delegacia, o conselho tutelar, eles tem um cuidado de crianças ali, abaixo de três, quatro anos, não encaminhar pra escuta. Eu tive criança, não chegou a ser não verbal, mas tinha uma deficiência intelectual, uma dificuldade de oralidade, mas como tinha o irmão e ela, as duas crianças vieram, eu fiz o devido procedimento, mas com uma certa dificuldade a se pensar na escuta com as crianças não verbais e outras deficiências, enfim, principalmente da fala. Então, assim, no fluxo aqui a gente não tem definido isso, mas o que eu estou entendendo é que há um cuidado perante isso. Pelo que eu estou lendo na lei, acredito que abaixo de quatro anos, ela define que acima, alguma coisa, eu estou me inteirando um pouquinho mais. Até interessante a pergunta, porque caso vier como que eu posso me justificar perante isso.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta do relato de crianças que ainda não desenvolveram a comunicação verbal?

Entrevistada: Então, engraçado porque eu tive essas situações recentemente. E esses dias eu tive uma discussão de caso, com uma colega da APAE, uma suspeita que eles, e onde eu estou orientando pra eles realizarem os registros, porque eles têm dados, porque a criança é não verbal. E eu vejo que, assim, encaminhar pra escuta, uma criança, no caso, não verbal, autista, vai ser muito mais difícil, as vezes, a vinculação, e esse valor de escuta me fez questionar: como que eu vou fazer com as crianças que não verbalizam, né? Faz muito pouco tempo que me deu estalo: opa, pera aí, até onde vai essa lei?

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta de relato de crianças surdas e mudar?

Entrevistada: É, aqui, realmente, eu não tenho essa especialização, voltada a libras, por exemplo. Me faz pensar se isso já no encaminhamento estivesse sinalizado se eu teria como chamar uma intérprete, até que ponto eu teria que lidar com isso. Então, realmente é uma pergunta que, no campo do meu fazer pensar, é num campo estratégico. Porém, se isso acontecesse agora, chegou essa demanda, eu faria. Eu receberia, do que eu tenho aqui, o setting que eu tenho, a sala que eu tenho, o manejo, pra, assim, é uma criança, de qualquer maneira. Como que eu vou ter ela ali na minha frente e que recurso de repente eu poderia, eu mesma, ali, utilizar com ela.

Entrevistador: O que você entende por violência e vulnerabilidade?

Entrevistada: Uma pergunta reflexiva. Eu vou começar pela vulnerabilidade: aqui, no CREAS como um todo, a todo momento a gente tá usando esse termo. E, assim, como eu entendo a vulnerabilidade, eu sempre olho para o todo. Então, é uma vulnerabilidade do todo. Então, lógico, a gente tá aqui no ramo social, mas a vulnerabilidade emocional, não ter rede de apoio, a vulnerabilidade alimentar, desde não ter uma renda, uma segurança alimentar. Então, assim, pra mim o vulnerável é nesse sentido. De olhar para o todo: a casa, o emocional, o familiar e tudo está fragilizado, tudo está desorganizado. Eu acho que a vulnerabilidade vem disso, né? Essa desorganização, que hoje não se usa mais desestrutura, mas acho que vem desse fator. Eu não gosto de olhar em um âmbito só. E, as vezes, a gente percebe muito, assim. E voltando pra questão da escuta, esse é o meu olhar também. Quando termina a escuta, eu tenho o olhar de fazer devidos encaminhamentos. Só que eu penso muito nesses encaminhamentos, principalmente voltado a saúde mental, porque eu vi que tinha um certo fluxo de encaminhar: não tá precisando de encaminhamento psicológico. Tá, hoje, na verdade, todo mundo tá precisando de encaminhamento psicológico, mas e daí? Eu vou sobrecarregar um outro setor, então esse também não é o critério. Então, eu tento, por isso que de repente também é importante quando eu escuto o responsável, porque eu olho novamente pro todo. Essa criança ela tá conseguindo ir pra escola? Quais são os prejuízos que ela tá tendo? Então, desde lá da vinculação, eu pergunto muito isso: como que tá na escola? Participa de outro projeto? “Ah, indo na escolhinha de futebol”. Eu tive uma situação de ameaça. O pai que ameaçava matar, agredir e o menino deixou de ir pra escolhinha de futebol, porque eu tenho medo de caminhar até a escolhinha e encontrar o meu pai. Eu deixo de trazer os meus amiguinhos dentro de casa, porque o meu pai pode aparecer. Então, assim, pra além você tem o sofrimento psíquico que tá ali, tá presente, tá latente. Então, opa, vamos olhar pra isso, vamos fazer um encaminhamento. Eu tenho um prejuízo social, lazer, então, assim, novamente, a vulnerabilidade está nisso, no todo, nos prejuízos que essa criança ou adolescente está tendo nos âmbitos familiares, saúde, escola, esse todo social, educacional e saúde. Enquanto violência, eu tendo como sendo algo, eu queria achar uma palavra. É o fator mais invasivo. A violência ela marca. Foi tirado algo daquela criança, foi violado um direito. Um direito ao desenvolvimento, um direito a felicidade, ao todo dela ali. É uma marca, né? Então, eu entendo a violência como isso, como algo que invade aquela criança, aquele adolescente, marca aquela criança e adolescente naquele momento e, aí, por isso, voltando lá atrás, o questionamento da prevenção, né? Porque se já aconteceu, e agora? O que na verdade a gente vai prevenir? São questionamentos que eu me faço.

Entrevistador: Como você identifica o grau de risco e vulnerabilidade ao qual a criança e o adolescente estão expostos? Utiliza algum instrumento/recurso pra isso?

Entrevistada: Não. Questão de instrumento não. Eu não utilizo. Até fiz algumas buscas, mas eu percebo que não é indicado, não possui. Se tiver, eu quero estar inteirada disso. Acho que o meu critério é como eu trouxe pra você: esse olhar meu mesmo. Esse olhar do todo e eu vou minuciando, assim: desde o âmbito educacional, escolar, familiar, saúde física e mental. Esses tempos eu tive uma adolescente com sudorese excessiva, ela começou a falar muito disso, então, eu entrei nesse assunto, vamos falar disso: em que momentos que isso acontece? E, na verdade, eu sei, terminou o atendimento, veio a mãe, e eu encaminhei pra unidade de saúde mesmo. Eu falei: vamos ver essa parte hormonal? Essa parte clínica, pra depois chegar em um fator emocional, porque tinha algum ali, as vezes, clínico, e tava sendo descuidado, então, assim, um exemplo, né. Então, assim, não tem um instrumento, mas as minhas perguntas são voltadas a ver o todo dessa criança e desse adolescente. A frequência, quais são os prejuízos, onde que ela está se dando bem também, pra que a gente reforce isso. Então, acho que eu fico nesse critério mesmo.

Entrevistador: Há algum protocolo pra orientar os encaminhamentos que você deve fazer após a realização do atendimento?

Entrevistada: Não. A gente não tem um protocolo aqui. É a rede intersetorial mesmo. E como eu conheço um pouco de como funciona, aí o meu encaminhamento, a minha orientação, já é da maneira como eu sei que acontece aqui dentro do município. Necessitando de alguma coisa ali que eu vejo que necessita de uma intervenção, de uma discussão, vamos colocar: situação de uma ideação suicida. Então, aí, eu mesmo faço uma articulação, de discutir o caso, de ligar, por exemplo, pra uma enfermeira, pedir uma certa atenção, adiantar com aquele caso. A gente vê esse critério de (não gostaria de usar o termo prioridade), mas existe alguns casos que a gente vai ter um olhar ali, né, de cuidado.

Entrevistador: Há algum protocolo sobre como deve ocorrer o atendimento?

Entrevistada: Não. Na verdade, eu não tenho que esconder, foi me dado, assim, a lei. O impresso da lei, algumas diretrizes, na verdade, do conselho da assistente social, e foi esse material. Direcionado os outros prontuários, mais ou menos, como funciona, dentro do serviço, mas não um protocolo mais metodológico, instrumental. As buscas das cartilhas, das diretrizes, eu que fiz. E solicitei, recentemente, a capacitação, uma capacitação, pra eu entender se eu estou indo no caminho certo.

Participante 4:

Entrevistador: O eixo 1 vai falar sobre as percepções sobre o funcionamento do procedimento de escuta especializada. Como ocorreu o seu processo de seleção profissional para a realização do procedimento de escuta especializada?

Entrevistada: Ele ocorreu de acordo com os profissionais da rede, né? Mediante a minha contratação aqui no CRAS. E já ficou encaminhado, né? Que é a assistente social ou psicólogo. E aí vieram os cursos de formação. Então, já foi um encaixe quando eu vim pra cá pra tá assumindo, também, junto com a assistente social, a escuta.

Entrevistador: Veio como uma determinação ou como um convite?

Entrevistada: Não, já veio algo como determinação. Na verdade, eu sou mais pra parte de grupos, né? Do CRAS na parte de grupos. E foi solicitada essa atenção, esse acolhimento, da parte da psicologia, pra gente poder tá respeitando essa criança, essa vítima, né? Então, foi um pedido, na verdade, pra tá atendendo, né?

Entrevistador: Na sua opinião, qual seria o principal objetivo do atendimento de escuta especializada?

Entrevistada: Bom, na minha opinião ela é o acolhimento, né? E o direcionamento depois pra necessidade daquela criança, o acompanhamento e tudo mais, né? Pra poder direcionar essa vítima novamente, utilizando esse vocabulário, e fazer o direcionamento: é pra um acompanhamento? É para o CRAS? É para uma questão de saúde? É pra um suporte familiar?

Entrevistador: Como você entende o papel do atendimento em relação a prevenção de violência contra crianças e adolescentes?

Entrevistada: Olha, na parte de prevenção eu não sei dizer, assim, qual ação que teria, porque geralmente já vem com a suspeita de ter ocorrido a violência, então, a gente já atende a criança com o seu direito violentado, né? Na parte de prevenir, a gente acaba agindo como uma orientação se vier a acontecer novamente, né? Uma orientação psicoeducacional, digamos assim, de autodefesa. Identificar a quem recorrer, quem são os pontos de confiança daquela criança, mas caráter preventivo, eu acredito que é bem mais difícil. É um espaço mais onde já aconteceu e a gente precisa, a partir daí, tomar as iniciativas.

Entrevistador: Na sua opinião, quais seriam os principais desafios enfrentados por profissionais que realizam o procedimento de escuta especializada?

Entrevistada: Eu acredito que, como dizer... O próprio tato, né? Por mais que a gente tenha todo o conhecimento da técnica, por mais que a gente tenha estudado, tudo, é aquele tato com aquela criança. Eu acredito que o desafio maior mesmo é isso: de você tentar gerar confiança e muitas vezes não acontece. E se deparar com essa situação, né? Aí, vai de cada caso pra um caso. Existem situações em que a criança chega mais comunicativa, existem casos que não e o respeito, né? Mesmo que não tenha esse entendimento, a orientação para os pais, então, eu acredito que seja mais o manejo mesmo. E sem dizer, aquilo que a gente já comentou, né? Da nossa visão ser pra proteção, encaminhamento, as vezes vem a questão da delegacia querendo que. As vezes vem com um caráter de por ali, talvez investigativo, e a gente entender que não é. Esses entendimentos mesmo, né? Não de rede, porque a delegacia já sabe, mas do que é a escuta, o que cada um entende que quer com aquela criança.

Entrevistador: Comente sobre como se dá o processo de recebimento dos casos de escuta especializada até que o procedimento seja realizado.

Entrevistada: No momento, hoje, a gente criou o fluxograma, então ele vem através de um boletim de ocorrência realizado, acionado pelo conselho tutelar, e o conselho tutelar traz pra cá ofícios e tudo que seja pra escuta daquela criança e adolescente. Então, os únicos meios, mas, assim, passou na saúde, ou é suspeita, o conselho orienta a abertura de um boletim de ocorrência, né? Pra depois vir pra escuta.

Eixo 2

Entrevistador: O eixo dois vai falar um pouquinho sobre manejo, técnica e/ou instrumentos utilizados. Como são as práticas de acolhimento iniciais utilizadas?

Entrevistada: Geralmente como o responsável, né? Porque a gente explica o que é a escuta, entende um pouquinho ali como a mãe, o pai, o responsável se encontra. Então, já existe esse acolhimento inicial e a orientação da ética durante o procedimento e depois com a criança também. As vezes já vem o momento lúdico ou então pra que a criança conheça o ambiente, pra que ela se sinta confortável, né? Não pra dizer, mas que se sintam, pelo menos, em um ambiente confortável e seguro. E mais a prática de acolhimento mesmo, de orientação: “Você sabe o porquê de você estar aqui?”, “Como que foi?” e tudo mais. Essa é a acolhida inicial.

Entrevistador: Você faz uso de alguma técnica de acolhimento? Se sim, qual?

Entrevistada: Diretamente específica não. É mais o ludoterapêutico, né? O ludo, que é a criança ganhar a confiança. E depois a gente acaba abordando como entrevista, com uso de entrevista, se a criança quiser ou não falar. Então, mais orientação e segue mais essa demanda disso mesmo: acolhimento do fato. Por ainda ta vinculado com o pedido da delegacia e por ainda entender que pode ser prova, mesmo que a gente entenda que não, ainda existe essa peculiaridade de o que ela falar para depois poder a delegacia seguir os passos. Então, não existe, não tenho uma técnica. Digamos assim: é mais o vocabulário mesmo, a verbalização, o procedimento, a orientação do procedimento. Uma vez, né, uma juíza solicitou que a delegacia respondesse tais perguntas, então, a gente acaba seguindo esse roteiro de perguntas deixando claro pra criança: se quiser falar ou se não quiser falar.

Entrevistador: Qual a importância do estabelecimento de vínculo entre o profissional e usuário para o procedimento?

Entrevistada: Ele é fundamental. Ser criado um vínculo. Na verdade, é tentar explicar, né? O que foi rompido, o direito daquela criança, muitas vezes, de estar brincando. Então, é você poder explicar que ela ta em um lugar de proteção. Que os pais buscaram o serviço, buscaram para que aquela criança seja protegida, né? O direito dela foi, naquele momento, quebrado. Então, é um vínculo de confiança. Muitas vezes você fala: você sabe o que você ta fazendo aqui? Então, não, né? Não sabe. Então, o vínculo de confiança, eu acredito ser fundamental mesmo. É base pra tudo, não só pra ouvir, pra ter a escuta, mas pra que aquela criança comece a compreender, aquele adolescente comece a compreender que a agressividade e muitas outras

violências não pode acontecer, né, e se aconteceu estamos aqui, de alguma maneira, pra proteger ou gerar mais proteção.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a construção de vínculos?

Entrevistada: Ludo. Lúdico. É um brinquedo, um quebra-cabeças. É aquele desafio do profissional com a criança, olha: sua vez. Pedra, papel e tesoura. Você vai começar, quem ganhar, então, é o ludoterapêutico mesmo. Brincadeira e tem dado bastante resultado, na verdade, então, as fichas vão todas no brincar. Construir esse vínculo brincando. Desconstruir esse ambiente mais denso, pra um ambiente mais seguro. E, quando não, é a presença da mãe quando é muito criança. Muita criança, assim, com uma idade abaixo dos sete anos.

Entrevistador: São realizados atendimentos com crianças a partir de qual idade?

Entrevistada: Olha, que eu tive experiência, a partir de cinco. Cinco anos.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta do relato de crianças que ainda não desenvolveram a comunicação verbal?

Entrevistada: Eu não tive experiência. Eu tive experiência apenas com deficiência intelectual, com autismo. Eu não tive experiência com uma criança não verbal. Ai, é uma entrevista um pouco mais estruturada com perguntas não tão direcionadas, mas: se sentiu, se aconteceu alguma coisa. E, ai, de acordo com o que ela vai responder. Ou encerra brevemente, né? Não tem um seguimento mesmo por uma confusão de datas, de uma confusão do próprio momento, né? Da dificuldade de verbalizar com coerência, com informações. Mas não verbal eu não tive experiência.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para coleta de relato de crianças surdas e mudas?

Entrevistada: Eu não tive experiência com a deficiência auditiva.

Entrevistador: Se chegasse uma criança com essa demanda, de qual forma você acha que seria lidado?

Entrevistada: A gente teria que ver um profissional ali com Libras ou um profissional capacitado para que tivesse um diálogo com essa criança.

Entrevistador: O que você entende por violência e vulnerabilidade?

Entrevistada: A violência é aquilo, né? O direito daquela criança. Ser criança, de brincar, crescer em um ambiente saudável, no mínimo de segurança possível. E a vulnerabilidade, pelo pouco que eu entendo, é algum fato já, né? Da história daquela família onde ela se coloca em situação já vulnerável, né? Um lar ali, possivelmente, um lar agressivo, recursos financeiros, tudo. Os fatores que levam a vulnerabilidade. A violência é ... Ela acontece com a vulnerabilidade ou sem a vulnerabilidade. Não estaria ligada, mas a gente tem dados que crianças vulneráveis tem mais riscos de serem agredidas ali.

Entrevistador: Como você identifica o grau de risco e vulnerabilidade ao qual a criança e o adolescente estão expostos? Utiliza algum instrumento/recurso pra isso?

Entrevistada: Através de palestras, né? O único recurso que a gente tenta se capacitar, diariamente. Identificando as pessoas com quem ela pode ter um vínculo de segurança, né? A quem ela possa estar recorrendo. A compreensão do risco, se essa criança ou esse adolescente compreende o que que tá acontecendo, mas ali não é feito um mapeamento pra vulnerabilidade. Depois o conselho tutelar acaba acompanhando, acaba sendo inserida em um serviço de convivência, mas a rede aqui, infelizmente, no momento, não tem esses dados, essa coleta de dados. Inclusive, no ano passado a gente começou a tentar mapear as escutas, a tentar ali a identificar alguns pontos importantes pra que sejam trabalhados, mas não foi concluído com sucesso.

Entrevistador: Há algum protocolo pra orientar os encaminhamentos que devem ser feitos após a realização do atendimento?

Entrevistada: Olha, em cursos eu sei que existe, mas aqui não tem nenhum protocolo pra após a escuta. Tanto é que os cursos fazem a orientação de que se for na saúde, aquele relato da saúde já vale como uma escuta, e mesmo assim, muitas vezes, acabam sendo encaminhados pra uma nova escuta, porque tem toda aquela coisa de não revitimizar. Mas não existe aqui pra gente seguir um protocolo. Nos cursos falam do protocolo, existe, mas na rede, por enquanto não.

Entrevistador: Há algum protocolo sobre como deve ocorrer o atendimento?

Entrevistada: É, eu só tive a orientação da profissional anterior. Ela me falou do que ela fazia, falou da escuta que era uma demanda que vinha da delegacia, então, eu tive essa orientação e depois eu busquei fazer cursos. Hoje se entrar um profissional eu acredito que seguiria esse caminho mesmo de: olha, o que é a escuta... Claro, hoje a gente tem mais, tem pessoas do fórum que orientam, existe guia. Então, eu acredito que esse assunto vem sendo, nos últimos cinco anos, mais discutido, né? Os profissionais estão, realmente, precisando de protocolos, precisando de suporte, precisando compreender isso mesmo: oh, na rede me diz isso. Então, eu acredito que realmente precisa existir, sim, protocolos para serem utilizados.

Participante 5:

Entrevistador: Como ocorreu o seu processo de seleção profissional para a realização do procedimento de escuta especializada?

Entrevistada: Olha, a primeira vez que eu tive contato com a questão da escuta especializada foi através do conselho tutelar. Lá pra você ser escolhido pra trabalhar nessa função, quem escolhe é a população. Tudo certinho. É uma eleição mesmo. Ali eles pedem o ensino médio. E a escuta, quem fazia na época eram os conselheiros. Mas, assim, a gente passou por vários cursos antes de fazer essa escuta, né? Que, até então, não era a assistente social também.

Entrevistador: Na sua opinião, qual seria o principal objetivo do atendimento de escuta especializada?

Entrevistada: Eu acho que é a proteção da criança, né? Pra ela não ficar sendo exposta em vários lugares. Ela vai ser exposta na delegacia, depois no conselho, né? Eu acho que é uma garantia de direitos um pouco a mais por esse acolhimento. Porque na assistência eu acho que quando a gente recebe essa criança ou adolescente é proteção e não expor ela. E a pessoa que ta fazendo tem que ter conhecimento, né? De escutar e não de ficar tentando... porque lá atrás... hoje, como assistente social, a gente vê que a gente faz a escuta e não é como prova de alguma coisa é pra acolher. Só que eu acho que na delegacia é como prova. Então, eu acho que depois que eu me formei eu tenho essa visão: de proteção e não de ... E também se tinha muito antes de que quando você ouvia a criança o conselheiro não falava sozinho. Sempre eram em dois.

Entrevistador: Como você entende o papel do atendimento em relação a prevenção da violência contra crianças e adolescentes?

Entrevistada: Eu acho fundamental, né? É acolher de forma correta, encaminhar pra saúde, porque no CRAS a gente não faz escuta individualizada. A assistente social e o psicólogo trabalham na mesma linha. E a gente não pode, o psicólogo não pode atender individual. É em grupo, mas, assim, fazer os encaminhamentos corretos, né?

Entrevistador: Na sua opinião, quais seriam os principais desafios enfrentados por profissionais que realizam o procedimento de escuta especializada?

Entrevistada: É o medo. Porque, assim, eu acho que é errado no CRAS. De verdade. Porque por mais que a gente proteja essa criança, mas nós não temos proteção. Nós moramos em uma cidade pequena, onde todo mundo sabe de tudo. Eu acho que a gente fica desprotegido enquanto profissional mesmo. Ah, mas seria legal onde? Tem que se estudar. A delegacia realmente tem um lugar pra receber essas crianças com psicólogo, sabe? Estruturado. Com assistente social. Porque muitas vezes a gente recebe as crianças aqui e fica com medo. Porque é violência. Até onde, o que aconteceu? E a nossa preocupação é que a delegacia tá levando isso como prova. Ah, onde você fez a escuta? Ao invés de proteger.

Entrevistador: Comente sobre como se dá o processo de recebimento dos casos de escuta especializada até que o procedimento seja realizado.

Entrevistada: Na verdade, quando a delegacia recebe essa criança e esse adolescente, eles chamam o conselho. Ai, o conselho entra em contato com a gente. Mas, assim, o primeiro passo é fazer o boletim de ocorrência. Ai, encaminha o boletim de ocorrência, a gente lê o que tá acontecendo e ai quem faz a busca ativa, vai na casa, é o conselho tutelar. A criança chega aqui, faz a escuta, e, ai, a necessidade “ah, da pra gente acolher em algum serviço daqui da assistência?”, “o que a gente pode fazer pra essa família?”. Isso a gente faz aqui, mas, assim, quem traz a demanda pra gente é a delegacia ou o conselho tutelar. Mais o conselho mesmo.

EIXO 2

Entrevistador: O segundo eixo é sobre as percepções sobre o manejo, técnicas e/ou instrumentos que possam ser utilizados. Como são as práticas de acolhimento iniciais utilizadas?

Entrevistada: Aqui, o que nós temos, quando vem ela e a mãe, né? Ela chega, conversa. E a gente também tem que entender aquela criança, porque muitas vezes eles não falam. Porque eu peguei lá atrás que não falou nada. Então, você tem que ir aos poucos: “ah, não falou aquele dia?”. Mas você tem também que dar espaço pra criança. Olha, agora tem algumas coisas também que compraram pra sala. Algumas coisas de psicólogos pra deixar a criança mais a vontade. Eu acho que é basicamente isso.

Entrevistador: Você faz uso de alguma técnica de acolhimento? Se sim, qual?

Entrevistada: Olha, vai muito de como essa criança chega. Cada um é único. Ai, dentro do que eu percebo, muitas vezes uma água, um café. Então, a gente vai conhecendo ali no momento, algumas técnicas, não é uma coisa que: eu vou fazer isso. Chocolate. Teve uma vez que uma criança que veio do conselho que ela pediu café. Ai, do café começou a surgir algumas outras coisas. Que dentro do contexto familiar dela se usava muito café. E quando aconteceu a violência, ela estava tomando café. Então, eu acho que você tem que ouvir muito. Não precisa falar nada, é mais ouvir. E foi muito interessante essa vez que eu fiz, assim: ah, vamos tomar água, um café? Gosta de chocolate? Deixa a coisa mais light, sem muita pressão, sabe? Já fiz escuta também no chão. Pegar caderno. Brincando mesmo. Mas essa do café me impressionou bastante.

Entrevistador: Qual a importância do estabelecimento de vínculo entre profissional e usuário para o procedimento?

Entrevistada: Olha, eu acho que no caso, assim, que vínculo, é um bom ter um vínculo que quando ele chega, ele se sente acolhido. Mas, assim, ter vínculo eu acho que não. Eu nunca tive vínculo com pessoas que eu fiz.

Entrevistador: Mas no sentido de que você invista nesse vínculo no momento do atendimento.

Entrevistada: Ah, sim. É importante. Tem que se conectar mesmo com a criança, naquele momento. O que ela tá pensando? Como eu falei pra você: não ficar pressionando muito. Mas, às vezes, ele vai falando alguma coisa e você já vai ... porque com o tempo que a gente vai tendo essa técnica de conhecimento, de como lidar com o outro.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a construção de vínculos?

Entrevistada: Olha, na minha participação assim com eles. Porque geralmente, quando já atendeu na delegacia, vem o boletim de ocorrência, antigamente não tinha isso, mas agora tem, você começa a entender um pouquinho do assunto e dali você vai buscando informações dentro daquele boletim de ocorrência e umas falas que a gente consiga construir isso, junto com os usuários, pra você se aproximar mais. Precisa ser humano mesmo. Porque, muitas vezes, a pessoa faz a escuta, mas não escuta. Sabe, só teclar ou só escrever, não. Eu acho que não é isso.

Vem o boletim de ocorrência? Lê. Entenda, sabe? Porque vai chegar uma criança de cinco ou seis anos. Então, eu acho que a gente tem que ir afundo no que o relato aconteceu e muitas vezes mesmo, assim, a mãe primeiro. Eu já ouvi de lugares que só ouve a criança. A mãe, se ela não tem nenhum fato, mas escutar a mãe e depois a criança. Então, eu acho que é meio que por aí.

Entrevistador: São realizados atendimentos com crianças a partir de qual idade?

Entrevistada: Aqui é a partir do seis. Que tem o serviço de convivência. Mas agora estão se estruturando de zero pra cá. Desde a primeira infância, a gente começou a fazer agora um trabalho com eles. Desde a infância. Com as gestantes, mas existe um preconceito.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta do relato de crianças que ainda não desenvolveram a comunicação verbal?

Entrevistada: Esse é um trabalho na APAE. Acho que o profissional tem que se profissionalizar muito. Porque eu acho que é uma demanda muito grande que vem aí. Se ele ainda tentou cuidar do acolhimento e estudar um pouquinho e, aí, quando chega nessa fase é mais complicado ainda. É especialização, é curso, é Libras. Agora tem bastante autista. Eu acho que é ir estudar mesmo, ir atras de conhecimento.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta do relato de crianças surdas e mudas?

Entrevistada: Bom, se eu hoje tivesse, realmente, uma criança ou um adolescente, eu não seria a pessoa ideal. Porque eu não tenho essa formação de Libras, né? E, muitas das vezes, essa criança ainda não chegou na pré-escola, então, eu não saberia como lidar com isso.

Entrevistador: O que você entende por violência e vulnerabilidade?

Entrevistada: É bem diferente uma coisa da outra. A vulnerabilidade não se compactua com isso, mas eu acho que muitas das vezes acontece isso por conta mesmo... Como que eu posso dizer pra você? Porque quando a família tá em vulnerabilidade, seja financeira, enfim. Ou é droga ou alguma coisa assim. Não tem nada a ver. Vulnerabilidade é a condição que eles vivem, financeira. Agora a violência eu acho que ela é de cada um, dos pais. Muitas vezes é muita questão de droga, álcool. Assim, nos atendimentos o que a gente mais atende aqui hoje é a questão do uso de álcool e droga é muito. Olha, do que eu atendo da questão disso, não é a questão da vulnerabilidade, eu acho que tá em todas as classes sociais, assim, sabe?

Entrevistador: Como você identifica o grau de risco e vulnerabilidade ao qual a criança e o adolescente estão expostos? Utiliza algum instrumento/recurso pra isso?

Entrevistada: Os recursos que a gente tem aqui no CRAS quando a gente recebe, se a gente consegue identificar se a gente tem como fazer alguma coisa dentro dessa vulnerabilidade.

Entrevistador: Mas como que isso é identificado dentro do procedimento de escuta? Existe algum tipo de análise, ou não?

Entrevistada: Não. Quando a criança chega pra nós e relata o fato, a gente consegue identificar se tá faltando alguma coisa, alimentos. Ai, a gente vê, sabe? “Ah, mas é violência”. Assim. A gente, você fala tirar a criança da casa, alguma coisa, assim?

Entrevistador: No sentido de você fazer aquele atendimento de escuta e entender. Existe algum tipo de análise ao que ela está exposta? Ao risco?

Entrevistada: Não temos. A gente recebe essa criança e ela realmente fala: ah, aconteceu isso. Ai, a gente se reúne com o conselho, a gente tenta se organizar: “Olha, aconteceu esse fato, realmente ela falou que foi mesmo. Passou por essa violência e tal”. Ai, o que acontece são as medidas: não vai poder ficar na casa, onde que vai ficar? Tem alguns parentes, ou não tem? Essa rede de apoio família. Ah, não tem? Ai, nós temos a casa, Santa Maria, aqui em M2. Ai, tem, sim, tem as intervenções dentro do que a gente escuta daquela criança e daquele adolescente, tem, sim.

Entrevistador: Há algum protocolo pra encaminhar os encaminhamentos feitos após a realização do atendimento?

Entrevistada: Tem as intervenções dentro do nosso serviço, que é o CRAS, ai, a gente faz. Ah, não, é saúde, então, a gente manda lá pra saúde. Manda o encaminhamento pra saúde. Ah, precisou de uma outra ferramenta dentro das políticas? Nós encaminhamos, sim.

Entrevistador: Há algum protocolo sobre como deve ocorrer o atendimento?

Entrevistada: Eu acho que se hoje entrasse uma nova pessoa pra trabalhar, só se a que já está fazendo a escuta falar alguma coisa pra ela, porque nós atendemos sozinhas, assim, com informações e cursos que teve. Até mesmo do ministério público que muitas das vezes nos encaminham alguns cursos, né? Mas, assim, chegar pronto não.

Participante 6:

Entrevistador: O primeiro eixo aborda as percepções sobre o funcionamento do procedimento de escuta especializada. Como ocorreu o seu processo de seleção profissional para a realização do procedimento de escuta especializada?

Entrevistada: Na verdade, só tinha uma técnica no município que não tava fazendo mais e eles ofereceram pra gente fazer, pra “mim” fazer. E aí eu aceitei. Eu e mais uma outra, que é assistente social. E aí nós fizemos o curso, a qualificação para o procedimento. Que essa questão veio do judiciário, pra poder fazer isso daí, e aí foi oferecido pra nós, dentro da assistência.

Entrevistador: Na sua opinião, qual seria o principal objetivo do atendimento de escuta especializada?

Entrevistada: A proteção da criança e a não revitimização, né? Pra ela não ter que contar mais de uma vez a mesma história. Mas a principal é a proteção da criança.

Entrevistador: Como você entende o papel do atendimento em relação a prevenção de violência contra crianças e adolescentes?

Entrevistada: Ele é efetivo também na prevenção, apesar de não ser o objetivo, né? Na verdade, o atendimento é quando houve uma violência, mas as vezes não há. Conforme a criança conta, existem indícios de outros tipos de violência que podem estar ocorrendo na casa ou indícios de que podem acontecer novas violências, então, dependendo do relato da criança, você consegue identificar isso daí.

Entrevistador: Na sua opinião, quais seriam os principais desafios enfrentados por profissionais que realizam o procedimento de escuta especializada?

Entrevistada: O primeiro o próprio atendimento, né? Porque é uma criança que tá desprotegida ou sofreu algum tipo de violência, que, na verdade, nunca te viu, né? Então, não é tão simples você conversar com ela. Então, é um pouco complicado, às vezes ela não fala. Então, você tem que ter um certo manejo, um certo trato, pra ver se ela fala. Esse eu acho que é o principal desafio, realmente. E, também, a questão da rede que não faz muito o acolhimento da revelação espontânea, porque dependendo da revelação não haveria necessidade de fazer a escuta, né? Então, a rede não tá preparada pra acolher essa demanda aí da violência e, às vezes, a criança acaba repetindo mais de uma vez por conta disso.

Entrevistador: Como sobre como se dá o processo de recebimento dos casos de escuta especializada até que o procedimento seja realizado.

Entrevistada: Na verdade, tem uma ficha de revelação, que, na verdade, é de suspeita ou declaração da própria criança, ou denúncia. A ficha é igual. Então, ela vem, no nosso caso, ela vem, principalmente, do conselho tutelar, porque foi separado em setores. Então, a assistência social ficou aqui no CREAS, tem outros técnicos também, mas normalmente são mais aqui. E a principal vinda é pelo conselho tutelar. Então, a educação tem o profissional deles, né? Dentro do nosso plano. A saúde tem os técnicos deles, porque antigamente vinha tudo pra cá e aí não dá. Só uma pessoa fazendo. Então, vem essa ficha e a gente faz a convocação, para o comparecimento no CREAS aqui, junto com a criança. E aí depois. Aí, depende muito, As vezes, quando a agressão, quando a violência, é de algum familiar interno da casa, a gente conversa primeiro com a criança. Quando é externa, as vezes quando é algum outro parente que é de fora. As vezes a própria mãe denuncia algum tipo de violência, aí a gente conversa primeiro com a mãe e depois com a criança. Se houver necessidade, porque, às vezes, a mãe já traz todos os elementos que a gente precisa saber sobre a violência, aí, não tem necessidade de expor a criança a relatar, novamente, o que aconteceu.

EIXO 2

Entrevistador: O eixo dois vai falar sobre percepções sobre o manejo, técnicas e/ou instrumentos utilizados. Como são as práticas de acolhimento iniciais utilizadas?

Entrevistada: Eu tenho a prática de, lá na frente, quando eu vou pegar a criança, eu já começo a conversar com ela e a introduzir certas coisas, as vezes, da roupa. “Ah, quantos anos você tem?”. E, aí, a gente já vem conversando. E aí eu converso de outras coisas pra tentar criar essa conexão com a criança já antes de entrar, realmente, no assunto. Então, aí depende muito da criança. Depende de como a criança chega. Tem criança que já chega e fala, já vem conversando com você, tem criança que é quieta. Já aconteceu da criança nem querer entrar na sala, não fazer, mas desde a entrada já vou conversando com a criança até aqui dentro, aqui eu continuo conversando de escola, de brincadeira, qualquer coisa, qualquer assunto pra criar essa conexão, um pouquinho de vínculo, porque vínculo você não vai criar, né? Porque é muito pouco tempo. Mas pra depois introduzir o assunto com a criança.

Entrevistador: Você faz uso de alguma técnica de acolhimento? Se sim, qual?

Entrevistada: Na verdade, isso daí é, mais ou menos, um rapport, né? A gente usa dentro da psicológica que é o rapport que esse contato realmente inicial. Não é uma coisa, assim: ah, é o rapport! Mas uma coisa mais adaptada para a criança. Mas eu nunca pensei enquanto técnica. Foi uma coisa que eu comecei a utilizar, realmente.

Entrevistador: Qual a importância do estabelecimento de vínculo entre profissional e usuário para o procedimento?

Entrevistada: Extremamente importante. Por isso também que a gente resolveu capacitar a rede, porque, na maior parte das vezes, o vínculo da criança é com quem tá no estabelecimento ou com quem tá no posto de saúde, ou com quem tá no projeto, né? Que a criança tá. Então, vai ser muito mais fácil ela falar, dentro da escuta, pra esse técnico, do que ela vir em um técnico que ela nunca viu na vida. Então, a chance dela não falar é muito maior. Se ela vir falar comigo. Diferente de eu tá atendendo um caso e eu verificar uma situação e eu mesma fazer a escuta. Então, de repente a criança já tem um vínculo. Já aconteceu em um caso de eu ter que fazer a escuta da criança, mas era um caso que eu acompanhava, e aí foi superlegal, porque ela contou tudo. Então, por isso que foi feita essa capacitação, pra ver, por essa proximidade. No curso não fala essa questão da importância do vínculo, mas no dia a dia a gente percebeu que isso daí pode dar uma diferença. A qualidade da escuta, né?

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a construção de vínculos?

Entrevistada: Na verdade, não tem muita técnica, não, porque a escuta é mais uma entrevista mesmo. Ela não é cheia de técnicas, né? Eles pedem até pra gente evitar usar desenhos, brinquedo, esse tipo de coisa, quando a gente faz o curso. É bem mesmo, uma entrevista. Já aconteceu da criança pegar um papel e quando a gente vê a gente dá. Ela desenha alguma coisa. Mas sem essa intenção de análise. Mais pra ver se a criança se solta e fala mais. Mas não falar assim: faça um desenho tal. Não. Você gosta de pintar o que? Elefante? Você pega um elefante... Porque, as vezes, a criança, pintando, ela consegue verbalizar melhor. Mas não que a gente se utiliza de técnicas específicas pra fazer. É uma entrevista.

Entrevistador: São realizados atendimentos com crianças a partir de qual idade?

Entrevistada: Normalmente, a gente faz com quatro anos, mas depende muito, né? Porque tem criança de quatro anos que fala tudo o que tem, ou tem criança de quatro anos que não fala. A gente prefere de cinco pra cima. Mas eu já atendi criança com quatro que contou, assim, abertamente. Como eu já atendi uma que tinha quatro, ela tinha uma dificuldade na fala, de desenvolvimento mesmo, então não dava nem pra conversar, não entende. Depende muito da criança, a partir de quatro anos da pra fazer, dependendo do desenvolvimento dela.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta do relato de crianças que ainda não desenvolveram a comunicação verbal?

Entrevistada: Então, essa é bem difícil. Normalmente, a gente... crianças que não desenvolveram a habilidade a gente não consegue tirar. Mas já aconteceu de eu atender um deficiente que ele tinha fala, mas era muito comprometida. Até por isso tem profissionais da APAE que foram capacitados, porque eles têm maior habilidade com relação ...Por isso que é importante essa questão do vínculo. Então, no meu caso, é muito difícil eu conseguir fazer uma escuta especializada com uma criança que não desenvolveu a habilidade da fala. Muito difícil. O ideal é que seja, se for por uma questão de uma deficiência, que seja alguém que já esteja acostumado aquela criança, porque vai saber o que ela tá querendo dizer, porque aqui eu posso interpretar de diversas formas que não tem nada a ver.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta de relato de crianças surdas e mudas?

Entrevistada: Nunca atendi. Com deficiência auditiva eu nunca atendi. Então, eu não posso te responder, porque essa daí a gente nunca atendeu mesmo.

Entrevistador: O que você entende por violência e vulnerabilidade?

Entrevistada: Bom, a violência, no caso da escuta, é o que a criança tá sofrendo. Tem diversas formas: física, psicológica, moral, institucional que tá começando a aparecer pela própria omissão das instituições que não fazem a denúncia. Que é empregado por alguém que é muito maior do que a criança. Ou que seria o responsável ou que é muito maior do que a criança. A questão da vulnerabilidade é muito extensa, porque ela não envolve só a violência, né? Acesso a educação, acesso a saúde. Se ela frequenta um projeto, ou não, porque, às vezes, fica só meio período na escola ou tá no período integral. Se ela tá tendo todos os seus direitos sendo respeitados. Se a família tá passando fome, se tem uso de drogas na casa, então, são várias as vulnerabilidades. E a violência, muitas vezes, decorre dessas vulnerabilidades, dependendo de como ela é trabalhada dentro dessa família. Mas não quer dizer que porque é vulnerável que tem violência. Jamais, né? A maior parte não tem.

Entrevistador: Como você identifica o grau de risco e vulnerabilidade ao qual a criança e o adolescente estão expostos? Utiliza algum instrumento/recurso para isso?

Entrevistada: Na verdade, a gente até tem um instrumento, mas é muito complicado pra gente avaliar o grau de violência, mesmo porque a gente tá lidando com uma suspeita. Por mais que a criança tá com o roxo, a gente sabe que é uma violência, a pessoa é suspeita até que se prove o contrário. E aí, algumas coisas são muito claras. Até a própria mãe, às vezes, chega aqui e

fala: não, eu bati mesmo. Mas essa questão de avaliar o risco, por um profissional de escuta, é muito difícil. E por que que eu falo isso? Porque eu sou técnica de CREAS e eu tenho dificuldade de analisar o risco, de fazer uma análise de risco, realmente. A gente até tem um instrumental, mas é bem difícil. Agora você imagina uma pessoa que é de uma outra área e que não tá acostumada a lidar com situações de violência, pra analisar se um risco, se está ou não está em situação de risco, né? Então, é bem complicado. A gente trabalha muito junto com o conselho tutelar, porque ele também vai fazer essa análise no atendimento deles lá e tomar as medidas possíveis. Algumas coisas são muito claras, realmente existe o risco, por exemplo uma suspeita de um abuso sexual, onde mãe fala: não, magina, o padrasto vai ficar. Então, a gente não pode assumir um risco desse. Ah, mas é suspeita, a criança falou. Não importa. É suspeita vai ter que afastar: ou afasta o suspeito ou a criança. Normalmente, o certo seria o suspeito, mas tem melhores que não afastam. Então, não se pode assumir o risco. Então, é assumir o risco de uma suspeita. Não é nem uma confirmação. E, normalmente, a gente não tem nem a confirmação, exatamente, né? Porque corre pela delegacia, juiz, e a gente não tem mais acesso. Então, é muito difícil fazer essa análise de risco. Então, se pra mim é difícil que sou do CREAS, que to acostumada a lidar com situação de violência, imagina pra um profissional que não tem essa vivência. Então, é uma coisa que eu acho que precisava ser reavaliado dentro desse processo.

Entrevistador: Há algum protocolo para orientar os encaminhamentos feitos após a realização do atendimento?

Entrevistada: A gente realiza os encaminhamentos necessários. É que aqui, normalmente, vem para o CREAS. Então, na verdade, a gente não precisa de um papel pra iniciar o acompanhamento, mas a gente faz os encaminhamentos. Quando a gente encaminha, por exemplo, pra atendimento psicológico, aquele técnico vai saber da escuta especializada, entendeu? Do que tá acontecendo e porque tá acontecendo. Esse técnico, ele sabe que é sigiloso. Então, assim, é um documento que vai ficar só realmente pra rede. A escola, ela vai receber um *feedback* também. Talvez não tão detalhado, porque eu acho que precisa ainda ser muito trabalhado na rede essa questão do sigilo, sabe? Porque é impressionante, você vai em uma escola, por exemplo, e estão todos os funcionários sabendo o que aconteceu com aquela criança, não deveria acontecer. Então, precisa trabalhar muito essa questão. Mas a gente, por exemplo, com o conselho tutelar, o atendimento psicológico, a gente não tem problema. A gente pode encaminhar. A gente não pode encaminhar pra delegacia aqui do município. Por quê? Porque eles usam esse relatório pra abrir o processo como se fosse um depoimento. Então, a gente não tem confiança na delegacia. Tanto é que a gente já foi chamado pra ser testemunha e a gente não pode ser testemunha. Então, é bem complicado. Então, é uma questão que aqui no município a gente tá trabalhando, porque o instrumental é pra ir pra onde essa criança vai ser atendida, mas nem sempre a gente consegue mandar.

Entrevistador: Há algum protocolo sobre como deve ocorrer o atendimento?

Entrevistada: Na verdade, assim, primeiro você tem que passar por uma capacitação.

Entrevistador: E essa capacitação fala sobre o manejo?

Entrevistada: Não tanto. Não existe uma orientação tão grande. Eu não sei, porque eu já fiz esse curso três vezes. Eles falam, assim, de como levar, mas não é uma coisa assim que você vai falar: nossa, manejo. Isso aí vai depender muito de você. Então, assim, precisa ter a capacitação, não existe outra forma de você fazer, então, se alguém pedisse pra você, você vai falar que você não pode, porque precisa de capacitação. Precisa fazer essa capacitação. Pra você começar a fazer o atendimento. A gente aqui, às vezes, não é indicado, mas, às vezes, a primeira escuta, como a gente tem mais experiência, a gente deixa, já aconteceu de uma pessoa participar. Que também é capacitada. Só que ela ficou quieta, ela não abriu a boca, entendeu? Porque não é ideal fazer isso, mas é uma forma da pessoa tentar ver como que é, pra poder aplicar, porque a gente sabe que é difícil, né? Assim, tipo: “ah, e agora? Eu to com uma criança aqui?”. Então, a gente deixa acontecer isso. Isso é pra uma questão de segurança da pessoa, mas tem gente que já é mais seguro e aí já vai e faz. Quando a gente imagina na escuta, a gente imagina que é um bicho de sete cabeças e, na verdade, não é, porque a criança é muito natural, ela fala mesmo. A grande maioria fala. Adolescente é mais difícil. Mas a criança ela fala. É um processo que você consegue deixar um pouco mais leve. Mas assim: primeiro faz isso. Primeiro, lógico, você precisa ter essa conversa, pra ver se a criança se habitua com você, pra depois ir introduzindo o assunto e você fazer as perguntas e, às vezes, ter que explicar pra criança. Eu já atendi criança que ela não sabia o que era a parte íntima. E ela tinha nove anos. Porque a mãe abandonou e o pai criou e o pai não conversava com ela, então, eu tive que explicar pra ela o que era uma parte íntima, pra poder fazer a pergunta. Então, é todo esse manejo que você tem, mas não existe uma técnica específica que vai falar: vai fazer isso, depois é isso e depois é isso. Vai muito mais do seu... Eu não gosto de falar essa palavra... Não seria instinto, né? Mas da tua bagagem de lidar, de perguntas essas coisas, do que... Porque vai ter no curso, eles vão falar, mas não é aquela coisa técnica, que é tipo assim: primeiro isso, segundo isso, depois isso, tem as fases. Não tem. Não existe.

Participante 7:

Entrevistador: O primeiro eixo é sobre as percepções sobre o funcionamento do procedimento de escuta especializada. Como ocorreu o seu processo de seleção profissional para a realização do procedimento de escuta especializada?

Entrevistada: Primeiro foi no susto. Foi em 2017 isso. Porque não tinha nada, tinha acabado de sair o decreto em abril, se eu não me engano, né? Eu sei que foi em dezembro de 2017, a gente foi chamado lá, a promotora ligou aqui no CREAS e pediu pra subir na delegacia, pra fazer. Fui eu e uma assistente social que trabalha no CRAS. A gente fez sem prática nenhuma, sem senso nenhum. Aí, a gente ficou na sala com uma menina, gravando com um celular. De um lado eu, a psicóloga e uma conselheira tutelar. E a gente fez, ali, as perguntas, tudo. Ela falou. O delegado ligou e, praticamente, intimou. Ele disse assim: eu preciso de uma assistente social. E como eu sempre tive um bom contato com o pessoal da delegacia, porque a gente precisa muito do delegado, né? Então, eu e o delegado a gente é praticamente amigo, me livrou

de um monte de coisa, até hoje ele foi embora pra Bauru, mas semana passada ele me pediu. Ele me pede algumas coisas pra gente, ver dados de criança que a gente tem aqui, pra ele investigar. Ele me ajuda, eu ajudo ele, desse jeito. Então, foi feito assim, a gente não tinha qualificação nenhuma. Ai, em 2021, que teve o processo de fazer a escuta. Em 2019, eu fiquei dois meses no fórum, emprestada, porque não tinha profissional, só tava com uma, né? Só que como tinha pra chamar do concurso ainda. De 2017. Eu fiquei só dois meses e voltei para o CREAS e ai a gente foi fazer esse curso de escuta especializada.

Entrevistador: Na sua opinião, qual seria o principal objetivo da escuta especializada?

Entrevistada: Eu acho que é a não revitimização e, no fundo, eu sei que a gente não é investigador, mas tem também que culpar o agressor, porque tem casos que a gente atende aqui... Eu já atendi casos que depois eu sai e comecei a chorar, no começo. Agora a situação já melhorou, né?

Entrevistador: Como você entende o papel do atendimento em relação a prevenção de violência contra crianças e adolescentes?

Entrevistada: Eu entendo que teria que ser feito, principalmente nas escolas, né? Feito campanhas, assim, não pontuais, mas, assim permanentes, né? É o que a gente gostaria de ser feito. Mas só que da educação eles não aceitam, né? Eu acho que se a gente prevenisse, teria bem menos ocorrência, né? A demanda seria bem menor.

Entrevistador: Você acha que a escuta efetiva em relação a prevenção da violência?

Entrevistada: Ah, eu acho. Principalmente se levar a sério, porque não é aquela história de a gente ouvir falar, ou um relato espontâneo, alguma coisa: ah, não, deixa pra lá. Pra não se vitimizar, porque quantos casos, teve casos, que não foi comigo que aconteceu, mas eu já vi que a pessoa menosprezou a escuta e depois, quando chegou no fim, era verdade que a criança tava falando. Então, eu acho assim que a gente não pode menosprezar, a gente tem que, respeitar o direito dela de falar. Se ela não quer falar, porque tem casos que elas não falam mesmo, eu acho que a gente tem que ouvir e mesmo que a gente acha que é um absurdo, a gente tem que investigar e tem que proteger. Tem que ficar, tipo como se fosse um sobre aviso. Eu penso assim.

Entrevistador: Na sua opinião, quais seriam os principais desafios enfrentados por profissionais que realizam o procedimento de escuta especializada?

Entrevistada: Às vezes, é a... agora a gente tem um pouco... a gente não tem um local, assim, bem adequado, né? Porque precisaria. Não tendo... Assim, teria que ser um local mais acolhedor tudo... E, assim, a gente... Geralmente as crianças quando chegam, a gente não tem, assim, amizade com eles, a gente não tem vínculo ainda, né? Então, é meio complicado. E, às vezes, dependendo do jeito que já tá a situação, as crianças (que nem eu mencionei com você, a de nove já tinha sido orientada pelos avós pra não falar nada e ela continuou sendo abusada por quatro anos). Então, assim, se a gente tivesse na escola, sabe? Eu acho que os profissionais de escuta deveriam ser mais na escola, tipo psicólogo mesmo... Ou assistente social, mas as pessoas que

têm mais convivência, porque, aí, seria mais fácil elas falarem, porque, às vezes, chega casos, assim, de adolescente. Tem adolescente que acontece caso com padrasto, abusado pelo padrasto, ou até mesmo pelo próprio pai e elas tem vergonha de falar, porque elas não têm vínculo. Algumas não, algumas estão já explodindo, né? Então, elas falam, mas a maioria não, então, eu acho que assim: é um desafio muito grande a falta de vínculo, a falta de convivência e também o que as pessoas já vem de casa, as orientações das pessoas, do abusador, as ameaças. E o local também, porque eu acho, assim, que teria que ter um lugar apropriado. Porque fala que tem que ter o *rappport* que quando a gente faz o curso de escuta a gente vê, mais ou menos, a gente imagina como que é o cenário, né? E a gente não tem muito isso, aqui, né?

Entrevistador: Fala sobre as outras dificuldades que você tem ao longo do atendimento de escuta.

Entrevistada: As vezes a gente tem medo de sugestionar as perguntas crianças e dos adolescentes. Porque como a gente tá falando: as normativas, tudo que a gente tem, é mais assim, específico em relação a lei, as normativas, ao fluxo, não são sobre o acolhimento mesmo. Nas formações, porque esses cursos eles são assim. Se você pegar de uma empresa e depois pega da outra é o mesmo batidão, tudo igual. E, aí, é o decreto. O que você tem que fazer? Ah, segue o decreto, segue a lei. E não é assim. Não é uma receita de bolo. Cada criança é uma criança, cada adolescente é um adolescente, cada caso é um caso.

Entrevistador: Comente sobre como se dá o processo de recebimento dos casos de escuta especializada até que o procedimento seja realizado.

Entrevistada: Geralmente, ou vem direto da escola, ou vem pelo conselho tutelar. Só que, as vezes, também, a delegacia manda. As vezes o hospital, né? Que, as vezes, chega lá no plantão. Ai, o profissional, o médico, vê que tem sinal de abuso ou alguma coisa. Ou a criança relata alguma coisa, né? Ou tá com hematoma, tudo. Então, vem pra cá, né? Então, assim, é praticamente toda a rede. O mais difícil é demanda espontânea. Isso não tem mesmo, né? Mas escola, conselho tutelar, delegacia, hospital.

EIXO 2

Entrevistador: O eixo dois traz as percepções sobre manejo, técnicas e/ou instrumentos utilizados. Como são as práticas de acolhimento iniciais?

Entrevistada: Geralmente é assim: dependendo do caso, eu converso primeiro com a criança pra depois conversar com o responsável. Agora se já for, assim, as vezes quando é a mãe que denuncia no conselho tutelar, que a prática é por ex-marido, pelo companheiro, ou, às vezes, professor na escola, que tá deixando marcas, essas coisas, que ela não sabe, então, geralmente, eu converso primeiro antes. Então, depende de cada caso, né? Então, porque quando é com... Geralmente eu faço uma convocação, o motorista leva na casa e peço pra eles virem aqui. Falo que é assunto do interesse, pra trazer os filhos, tudo. Então, as vezes eles nem tão sabendo do que é. Então, quando é abusado por algum membro da família, então, eu converso primeiro com

a criança e depois eu converso com o responsável. Ai, quando é o contrário, ai, geralmente eu converso com o responsável pra depois conversar com a criança.

Entrevistador: Você faz uso de alguma técnica de acolhimento? Se sim, qual?

Entrevistada: Geralmente eu me apresento e chamo eles pra vir e tudo. Ai, eu já ofereço pirulito, ai, eu vou perguntando sobre a escola. Eu converso bem... tentando ganhar confiança. Eu gosto mais das coisas, assim, ao natural. Eu acho que flui melhor. Ai, eu falo que eu to ali, eu me apresento e tudo, né? Falo porque que eu to aqui e o que eu to fazendo. Falo que a gente ta aqui pra te proteger. Se você tiver alguma coisa que você quiser contar, eu to aqui pra ouvir, pra te ajudar. Agora se você não quiser falar, não tem problema, né? E, assim, deixo a criança o mais natural, que é o que da mais resultado, né?

Entrevistador: Qual a importância do estabelecimento de vínculo entre o profissional e o usuário para o procedimento?

Entrevistada: A confiança, né? Porque, assim, crianças, eles são muito espontâneos, né? Se você conseguir conquistar, falar alguma coisa que eles gostem, leva na brincadeira, se começar a perguntar eles falam tudo. Agora se eles não sentirem confiança, se eles ficarem desconfiados ou com medo, ai é complicado.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a construção de vínculos?

Entrevistada: Ofereço uns doces, as vezes desenho pra pintar, canetas. Porque alguns querem o carimbo, né? Ai, eu deixo carimbando, eu deixo eles à vontade, né? Então, ai levam as canetas. Já tem bastante caneta colorida, porque, assim, quando vem, metade vai embora. Então, já pego lá na educação pra isso mesmo. Mas é assim: tentar ganhar a confiança deles, né? Então, é com doces, pirulito, bala, caneta, essas coisas.

Entrevistador: São realizados atendimentos com crianças a partir de qual idade?

Entrevistada: Geralmente, até uns cinco anos, mais ou menos. Porque antes a gente não consegue... Eles falam que antes eles não conseguem mesmo falar, né? Distinguir a realidade e a fantasia, né? Mas com uns cinco anos, mais ou menos, a gente já consegue.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta do relato de crianças que ainda não desenvolveram a comunicação verbal?

Entrevistada: Isso eu nunca fiz. Porque, geralmente, era a psicóloga lá do centro da mulher que fazia. Três, quatro anos, assim, ela atendia, mas, assim, eu nunca peguei. Pra não falar, uma vez eu peguei um menino, com cinco anos, que ele tinha uma dificuldade na fala, né? Mas, ai, não deu pra aproveitar nada do que ele falou, porque ele mostrava... As vezes, a gente queria insinuar se o pai... se pegava no bumbum dele, se dava banho, mas ele ficou arredio assim. Não conseguiu. Foi lá em um assentamento.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta de relato de crianças surdas e mudas?

Entrevistada: Então, eu também nunca peguei, mas quando acontece, que teve um no CAPS, na educação tem as professoras de educação especial, então, a gente chama eles pra traduzir. Que nem o caso uma vez foi de uma idosa que a gente foi lá na delegacia também, então, a gente utiliza essas práticas, a gente utiliza as professoras de educação especial do município. Quando eles sabem Libras, né? Porque teve uma vez que diz que era tudo, assim, como que fala? O que eles aprendiam, assim, no cotidiano deles, então, os sinais não eram os mesmos, né? Então, tinha muita coisa que não dava pra fazer, mas eu também nunca fiz escuta de ninguém surdo-mudo, nem deficiente visual, pessoa com deficiência. Eu nunca fiz.

Entrevistador: O que você entende por violência e vulnerabilidade?

Entrevistada: Violência eu acho que é mesmo um fenômeno estrutural que já tá arraigado na sociedade, na família, né? É o opressor, né? Mais forte sobressair sobre outra pessoa, que sejam feitas as vontades dela, né? Porque eu falo que, vulnerabilidade é uma coisa, né? As vezes ver que aquela criança tá ali em risco, correndo risco, mas a violência ela não tem... porque, muitas vezes você pode ter vulnerabilidade sem violência, né? E, na maioria das vezes, a gente ocorre de ver ao contrário, né? A violência... Mas, às vezes, as pessoas estão na vulnerabilidade, mas, assim, é a falta de diálogo, é o conflito familiar.

Entrevistador: Como você identifica o grau de risco e vulnerabilidade ao qual a criança e o adolescente estão expostos? Utiliza algum instrumento/recurso pra isso?

Entrevistada: A gente caracteriza como alto risco, né? Situações que envolvam violência sexual de qualquer tipo, violência física, psicológica e negligência recorrente, em alta intensidade, violência intrafamiliar e quando a convivência com o agressor é diária, risco eminente de ocorrer homicídio, tentativa de suicídio e ideação suicida. Ai, risco moderado, seria violência física, psicológica, negligência recorrente, existência de fatores de risco que aumentem a probabilidade de homicídio e automutilação recorrente. Já o baixo risco seria violência física, psicológica e negligência esporádica, isolamento social ou automutilação esporádica. Porque, geralmente, tem criança ou adolescente que se corta muito, né? Que se corta ou se riscam. Ou tentam suicídio. Teve um menino de oito anos que tomou uma cartela de comprimidos de pressão da mãe que ele achou em cima da geladeira. Tudo porque ele queria morrer, que os pais tinham separado, é complicado.

Entrevistador: Há algum protocolo pra orientar os encaminhamentos feitos após a realização do atendimento?

Entrevistada: A gente encaminha. Depende do encaminhamento do caso, mas, geralmente, a gente manda sempre para o conselho tutelar e pra atendimento psicológico. Ai, se tem alguma coisa, geralmente quando passa, quando vem pra gente foi pro IML, já passou pela delegacia, né? Agora, às vezes, a delegacia também pede, pra poder ajudar. Eles não gostam que a gente mande, porque diz que a gente não produz prova, né? A gente só faz pra proteção. Só que, às vezes, a gente mandando pra delegacia, evita fazer o depoimento especial e já é mais fácil de responsabilizar o agressor e dar andamento, né? Os laudos do IML. Geralmente é assim: o conselho tutelar, o psicólogo, que é pra saúde, e geralmente vai pra delegacia. Esses três setores.

Entrevistador: Há algum protocolo sobre como deve ocorrer o atendimento?

Entrevistada: Pelo menos que a gente saiba, não. Tudo o que a gente faz é só que a gente aprende no curso, né? As pessoas que não estão aptas, que não fazem o curso, elas não fazem a escuta. As vezes eles podem até escutar, que nem na escola, na saúde, mas depois eles mandam pra uma pessoa especializada. Um profissional especializado.

Participante 8:

Entrevistador: O eixo um vai abordar as percepções sobre o funcionamento do procedimento de escuta especializada. Como ocorreu o seu processo de seleção profissional para a realização do procedimento de escuta especializada?

Entrevistada: Foi através de concurso e quando eu fui chamada eles falaram que era para atuar no CREAS, mas eu não sabia sobre o que seria, né? Que seria a escuta especializada, mas pra mim foi tranquilo vir para o CREAS, por conta de interesse profissional. Quando me falaram que era sobre a escuta eu não sabia, assim, muito bem do que se tratava, mas eu gostei, porque eu já tinha ouvido falar, mais ou menos, né? E foi assim: eles só comunicaram.

Entrevistador: A sua contratação, então, já foi pensada pra isso?

Entrevistada: Já foi pensada pra isso, porque já havia uma equipe e uma fila, uma demanda. Tinha uma fila muito grande pra realizar a escuta, então, os profissionais vinham aqui, acho que uma vez por semana, mais ou menos, pra realizar a escuta e, então, eles resolveram contratar mais duas profissionais pra conseguir focar só na escuta. Os outros profissionais faziam outras coisas também, então, eles queriam só pra escuta.

Entrevistador: Na sua opinião, qual seria o principal objetivo do atendimento de escuta especializada?

Entrevistada: Acho que o principal objetivo é proteger, lógico, né, a criança e atingir o maior número de famílias que de repente não seriam encaminhadas pra algum serviço da assistência social, né? Ou por renda, ou por ninguém saber que tem um conflito. Eu acho que o principal objetivo da escuta, assim, é esse: além de proteger, alcançar outras famílias.

Entrevistador: No sentido das vulnerabilidades?

Entrevistada: No sentido das vulnerabilidades que não são, de repente, tão percebidas pelas pessoas. No sentido assim: Ah, vamos encaminhar essa família para o CRAS ou para o CREAS, mas, às vezes, você olha e é tudo muito definido... dos papéis, assim, às vezes tem uma família: pai, mãe, filhos e ninguém, assim, percebe nenhuma vulnerabilidade, né? Então, acho que a escuta acaba atingindo isso, mas o foco mesmo é de proteger a criança de violência mesmo, eu acho.

Entrevistador: Como você entende o papel do atendimento em relação a prevenção de violência contra crianças e adolescentes?

Entrevistada: Durante o atendimento você fala ou no geral mesmo?

Entrevistador: Se nós pensarmos no procedimento de escuta especializada, qual o impacto que você acha que ele... qual a ressonância que ele tem sobre a violência contra a criança e o adolescente?

Entrevistada: O que eu percebo é que, assim, as famílias acabam ficando mais conscientes de que existem pessoas que estão lutando pelos direitos das crianças e tentando proteger as crianças, mas acho que a gente, infelizmente, nunca vai acabar com a violência, né? Por questões culturais etc., mas eu acho que a gente tenta minimizar e eu acho que as pessoas, né, as famílias e os profissionais vão ficando mais conscientes sobre isso.

Entrevistador: Na sua opinião, quais seriam os principais desafios enfrentados por profissionais que realizam o procedimento de escuta especializada?

Entrevistada: Acho que os principais desafios... Acho que é conseguir uma confiança dessa criança ou adolescente que vem pra escuta, porque, na maioria das vezes, eles não sabem por que foi encaminhado, então, ao mesmo tempo que a gente tem... A gente tem que conseguir essa confiança, né? De eles contarem, né, o que tá se passando em casa, os lugares... E entender que isso não vai ficar aqui. Isso vai sair daqui outros profissionais vão dar seguimento. Os pais vão ficar sabendo do que tá acontecendo, então, essa questão, ainda, eu acho que é uma lacuna, sabe? Pra gente.

Entrevistador: Tudo isso é falado pra criança?

Entrevistada: É falado, mas eu acho que teria que ser muito bem explicado antes. Então, muita criança ou adolescente chega e, normalmente, a gente pergunta se sabe por que veio aqui... Quando é uma questão de bullying, uma coisa que sai do âmbito familiar, eles falam. “Ah, porque eu briguei na escola”, “Porque eu vi alguém brigando”, também como testemunha, enfim. Agora quando, às vezes, sofreu um abuso, um abuso sexual que é em casa, e confidenciou para a professora, confidenciou em atendimento médico, isso não é contado pra criança e pro adolescente. “Olha, o que você me falou é bem grave, então, a gente não vai deixar por aqui”, “Tem pessoas que vão te ajudar, eu vou te encaminhar pra você contar com mais detalhes”, então, assim, fica uma lacuna. As pessoas tem medo, ainda, de se envolver, de contar, então, manda muito cru pra cá.

Entrevistador: Você acha que isso dificulta essa construção de confiança?

Entrevistada: Eu acho, porque eles, assim, tomam um susto. A gente acaba contando: “olha, você veio aqui. Você lembra se você contou em algum lugar sobre tal coisa?”. “Nossa, eu contei. Eu não acredito que eu vim parar aqui por causa disso”. E, aí, a gente vai explicando o porquê e tal, mas ainda é um desafio, sabe? Uma dificuldade é fazer com que os pais tragam. Que muitas vezes a violência ainda é... a gente percebe ainda intrafamiliar, a maioria. Então,

assim, o agressor ou a agressora que traz a criança pra escuta e isso dificulta muito. Chega aqui a criança e o adolescente: “Não, a professora entendeu errado. Sei lá quem entendeu errado”. É uma situação muito complicada. Estar ali fora. A sua mãe que te bateu veio te trazer para o atendimento que você vai falar sobre isso e depois? Então, dificulta.

Entrevistador: Comente sobre como se dá o processo de recebimento dos casos de escuta especializada até que o procedimento seja realizado.

Entrevistada: É acordado, né, tem um fluxo aqui no município, então, hoje em dia é via sistema. Tem um sistema da escuta. Então, todo equipamento: CRAS, a saúde, escola, tem uma pessoa responsável por encaminhar o instrumental pra gente. Então, chega ao mesmo tempo pro comitê da escuta e para o conselho tutelar. A revelação espontânea.

Entrevistador: Um registro dela?

Entrevistada: Isso. Eu não sei se quando você atendia tinha um instrumental que era feito à mão. Agora ele é via sistema, é digital, é no computador. Então, a pessoa entra com o cartão cidadão ou nome da criança, preenche como que foi revelado, ou uma suspeita, e manda pra gente. Normalmente, é a gente que acaba entrando em contato com essa família, porque a gente percebeu que o conselho tutelar entrando em contato já criava uma barreira. Então, a gente combinou, né, com o conselho tutelar que os casos que a gente não conseguisse conversar, que fosse de abuso sexual, então, o conselho entra em ação. Mas o combinado era sempre o conselho tutelar chamar essa família, falar da escuta e encaminhar, mas a gente combinou com eles que a escuta entra em contato com a família para agendar. Então, espera-se que a escola já tenha comunicado, a saúde, pra que..., mas, normalmente, eles não avisam da escuta. Pra não atrasar a escuta, a gente mesmo liga e dá a cara a tapa, porque a gente pensa assim: “nossa, a escola não teve coragem de avisar essa mãe”. Eu até entendo, porque tem mãe que vai na escola, faz um barraco, né? E a criança pode ser colocada em risco, novamente, porque contou na escola, aí, normalmente eu ligo, falo que eu sou da escuta, que a gente precisa fazer um atendimento, que a criança foi encaminhada, falo, assim, um pouco vago, né? Mas chega assim pra gente, né? Pelo sistema da escuta.

EIXO 2

Entrevistador: Sobre percepções sobre manejo, técnicas e/ou instrumentos utilizados. Como são as práticas de acolhimento iniciais utilizadas?

Entrevistada: Dependendo da idade da criança, a gente oferece, assim, um brinquedo, desenho. Pergunta o que gosta de fazer, mesmo que a escuta não é... é um procedimento de entrevista, a gente percebe que ter uma coisa lúdica dá uma quebrada no gelo, mas, na maioria das vezes, dependendo da idade, assim, acho que com sete anos pra frente, a criança já chega e ela gosta daquela salinha, a poltrona. Então, eles já sentam, já falam “ah, que legal aqui”. Então, já conversa: “como você chama?”, “você sabe por que você veio aqui?”, já começa a conversar sobre a escuta. Alguns já chegam falando, né, porque, mas a gente conversa um pouquinho,

assim, um pouco de assunto aleatório, digamos assim. Pra criar um vínculo ali com a criança ou com o adolescente. Eu vou perguntando.

Entrevistador: Você faz uso de alguma técnica de acolhimento? Se sim, qual?

Entrevistada: Não. Eu acho que é só a conversa mesmo. E se eu ver que a criança tá com muito medo, tem crianças que, às vezes, chega chorando. Então, eu falo que ela veio um pouquinho pra brincar, pra eu conhecer ela melhor, que eu to aqui pra gente tentar ta auxiliando ela em alguma coisa, ou na escola, ou em casa e acontece (muito pouco), mas acontece de a criança falar que não quer falar nada, então eu não falo nada sobre isso. A gente conversa sobre outras coisas, né? Mas eu acho que é mais o verbal mesmo.

Entrevistador: Qual a importância do estabelecimento de vínculo entre profissional e usuário para o procedimento?

Entrevistada: Ah, eu acho que é fundamental. Se a gente não conseguir criar um vínculo ali, mesmo que eu não vou ter contato com essa criança ou esse adolescente futuramente, né? Porque a gente pensa: “ah, vou criar um vínculo e não vou ver mais”. Mas se a gente não estabelecer, ali, um vínculo, a gente não consegue tirar nada dessa criança nem desse adolescente. Eles não contam. Eles vão falar que... “esqueci”, “não lembro”, “não, não foi isso. Acho que te falaram errado”, “não deve ser eu, acho que trocaram de criança”. Então, tem que ter acho que uma confiança com eles, se não, não acontece.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a construção de vínculos?

Entrevistada: Ah, eu não sei se eu uso alguma técnica. Eu fico bem livre, assim, pra conversar, né, com a criança. Você fala, assim, de jogos, alguma coisa? Eu não sei nomear.

Entrevistador: Se a gente for pensar na construção de vínculo como um objetivo seu, no atendimento, de que forma você estrutura pra que esse objetivo possa vir a acontecer?

Entrevistada: Eu vou conversando mesmo, perguntando. Falo de mim um pouco, falo “ah, eu sou psicóloga. Não é só psicólogo que conversa, aqui com as crianças, mas eu sou psicóloga. Você já foi em alguma psicóloga?”. Tem tipo uma troca, assim, com eles.

Entrevistador: São realizados atendimentos com crianças a partir de qual idade?

Entrevistada: A partir dos quatro anos. Que a gente acha que é uma faixa etária em que a criança já tá...já tem uma linguagem mais desenvolvida, um entendimento, já conversa um pouco mais, mas, assim, é muito específico de cada criança, porque tem criança, às vezes, com seis, sete anos que não conversa, não consegue estabelecer uma confiança ali. E tem criança, pequeninhas, que já chegam contando tudo. Eu acho ainda quatro anos cedo, mas a gente colocou esse limite, porque tem muitos encaminhamentos de crianças novinhas, sabe? De um ano, dois anos, então... Sei lá, eu acho que se colocar seis anos acho que vai ficar muito perdido isso. Mas é a partir dos quatro.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta do relato de crianças que ainda não desenvolveram a comunicação verbal?

Entrevistada: Por exemplo: eu tive uma criança hoje que a mãe falou que a criança não tinha desenvolvido a fala ainda. Já tem cinco anos. E a mãe até falou: olha, você não vai entender o que ele fala, mas eu vou levar, pra você não pensar que eu não quero levar, né. Eu já tinha atendido a irmã que tem muita dificuldade na fala, quase não da pra entender. Veio o menininho e eu não entendia nada do que falava. Ai, eu peguei a família terapêutica, que eu uso raramente, mas em casos específicos eu pego essa família, e como eu vi que a criança entendia, mas ela não conseguia falar, eu vou pedindo, falo: “ah, mostra pra mim”. “Quem que é da sua família?”. “Irmãozinho, pai, mãe”. “Mostra o que você viu o papai fazer”. Então, a criança batia, sabe? Através de gestos consegue ir mostrando. Mas eu tenho muito cuidado, assim, pra... Eu tenho muito medo de induzir alguma coisa. Ao invés de falar “mostra como o seu pai bate em você” eu pergunto “mostra como que o papai fazia, quando tava com você”. Se brincava ou não. Mas, às vezes, assim, eu uso essas coisas. Desenho. Escrita também. Criança que, às vezes, eu falo: “você não quer conversar sobre isso?” e a criança faz com a cabeça que não. Eu falo: “você quer escrever um pouquinho?” e a criança, às vezes, escreve. Acabo usando isso como estratégia.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta de relato de crianças surdas e mudas?

Entrevistada: Nunca teve encaminhamento, acredita? Mas se tiver um encaminhamento eu fico pensando. Como que vai ser feito, porque tem vindo muita criança autista, que, às vezes, a mãe fala: “olha, não se comunica, não entende”. Ai, eu faço um relatório informativo, explicando que a escuta não vai ser realizada e a gente do prosseguimento, né, pro CREAS acompanhar essa família ou o CRAS, mas se é uma criança surda-muda. Não é surda-muda, mas eu tive um caso da APAE que a criança tem deficiência intelectual e a professora se colocou à disposição pra vir junto pra ajudar na comunicação. A gente não utiliza isso, somente eu e a criança, mas, no caso, como era violência física e suspeita de abuso, a criança se comunicava bem com a professora, eu permiti. Porém, mesmo com a professora junto, a criança não se comunicou. Mas a gente abriu essa exceção. Então, eu acredito que, de repente, possa estar vindo um intérprete, alguém que tenha um vínculo com a criança, porque eu também não posso chamar um intérprete do nada pra acompanhar a escuta, se é sigiloso, mas nunca aconteceu.

Entrevistada: Eu sinto falta de poder gravar, porque, normalmente, eu anoto palavras-chave, assim, de coisas importantes que eles falam, né, mas eu sinto falta de gravar, porque eu tenho medo de passar alguma coisa despercebida. Eu falo: “nossa, será que eu lembrei de tudo?”. Mas eu procuro anotar as palavras, assim, e tal, mas eu sinto falta disso, sabe? De poder gravar pra ser mesmo relato fidedigno

Entrevistador: O que você entende por violência e vulnerabilidade?

Entrevistada: Vulnerabilidade eu entendo como uma, como se fosse uma situação temporária, uma situação que pode ser mudada: Ah, vulnerabilidade social, econômica, se a família passa necessidade de alimento, eu entendo vulnerabilidade assim, né. Eu sei que tem uma

vulnerabilidade emocional, mas na minha cabeça é mais associada com questões materiais, eu acho. A violência eu já entendo como uma agressão, seja ele subjetiva, verbal, psicológica, que a gente não vai ver marcas. Mas eu entendo a vulnerabilidade assim, como uma situação mais... não é mais fácil de resolver, mas acho que tem menos resistência das pessoas envolvidas, né. Então, eu vou entender uma família com vulnerabilidade essa família vai aceitar, porque, nossa, o pessoal, sei lá, deu uma cesta básica, uma ajuda, essas coisas. Já a violência que é... Já tá ali, às vezes, enraizada na família. A família, às vezes, se protege, não conta tudo, mesmo em atendimento depois, mas eu sei que tá meio que junto as coisas, mas na minha cabeça acaba dividindo.

Entrevistador: Como você identifica o grau de risco e vulnerabilidade ao qual a criança e o adolescente estão expostos? Utiliza algum instrumento/recurso pra isso?

Entrevistada: Não. Nós tínhamos um instrumental de análise de risco, mas que acabava não sendo usado, porque vai muito da nossa percepção. A gente não tem contato com os responsáveis, com a família, então, essa análise de risco é muito da nossa percepção do que a criança fala e da importância do primeiro instrumental ser bem preenchido, porque quanto mais informações a pessoa mandar, melhor. Porque, muitas vezes, a criança vai negar tudo e eu não vou perceber nada ali. “Tá tudo bem”. Às vezes, vem a mãe sorrindo, o pai sorrindo e a criança não fala nada. Então, se não tiver uma coisa bem elaborada ali pra me pautar, eu acabo não conseguindo analisar. Eu tento ver se é uma violência dentro de casa, se tá com contato com o agressor, ou não. Por exemplo: se é um abuso sexual que aconteceu quando ela era criança, ela contou agora adolescente, mas não tem contato com o agressor. Tento analisar assim, mas acho que falta um instrumental.

Entrevistador: Há algum protocolo pra orientar os encaminhamentos feitos após a realização do atendimento?

Entrevistada: Na verdade, a família devia ser orientada quando vem pra escuta. Então: “olha, o seu filho vai ser encaminhado pra escuta especializada que é um atendimento pra criança que sofre ou testemunha alguma violência. Depois disso, a equipe vai entrar em contato com você tal e tal. Isso não acontece. Eles vem pra escuta, acaba a escuta e a mãe fica olhando pra gente, ali na recepção, tipo “e agora?”, “agora é a minha vez de conversar?”. Dai, a gente que acaba passando essa informação: “esse atendimento foi só para o seu filho e em um outro momento a gente vai entrar em contato”. A fila aqui tá enorme de atendimento, então, esse contato, às vezes, demora mais de um mês pra acontecer.

Entrevistador: E os encaminhamentos que vocês fazem. Depois do atendimento vocês precisam encaminhar pra algum lugar?

Entrevistada: A gente não encaminha, assim, pra psicoterapia, ou pro CAPS, ou pra algum outro lugar. Ou é o CREAS ou o CRAS. O equipamento que recebe é o que encaminha. Então, a gente vai fazer essa avaliação e já vai pedir, sugerir. A gente sugere encaminhamento pra psicoterapia, pra fono, igual foi o caso desse menino. A gente sugere e eles que encaminham. Nos casos em que a delegacia pede a escuta e depois eles pedem o relatório da escuta. Eles

falam que é porque não da pra ficar pedindo o depoimento especial pra todo mundo e pra agilizar o processo. Então, eles mandam um email, perguntando se a gente já fez a escuta da criança, do adolescente, e a gente encaminha o relatório. Esse relatório que vai pra delegacia, a gente costuma mandar diferente do relatório que vai pra rede de atendimento. Então, não vai com a percepção do profissional. É um outro relatório estritamente focado no que a delegacia quer saber, porque, por exemplo, às vezes, vem uma mulher em situação de violência doméstica e essa criança, às vezes, fala que o pai é bonzinho, que a mãe é exagerada. Então, a gente não sabe. Esse pai pode utilizar esse relatório depois. Então, a gente tem um cuidado de mandar algumas informações estritamente objetivas. Não é o mesmo relatório que vai para o CREAS e para o CRAS.

Entrevistador: Há algum protocolo sobre como deve ocorrer o atendimento?

Entrevistada: Ah, não. Tem um manual que a gente segue, assim, pra ta seguindo a mesma linha, do atendimento, mas é bem livre. Não tem.

Entrevistador: É um manual construído por vocês?

Entrevistada: Isso. Construído pelo comitê da escuta. Quando nós entramos já havia esse material que a gente segue, mas é bem livre, assim. Não tem nada muito rígido, sabe, pra seguir. Bem livre mesmo.

Participante 9:

Entrevistador: O primeiro eixo aborda as percepções sobre o funcionamento do procedimento de escuta especializada. Como ocorreu o seu processo de seleção profissional para a realização do procedimento de escuta especializada?

Entrevistada: Eu prestei um concurso público e fui aprovada. No processo seletivo não especificava pra que área eu me direcionaria. Ai, quando eu fui chamada, eu fiquei sabendo que eu viria pra escuta especializada. Então, não foi um negócio que eu escolhi estar. Foi meio que por conta mesmo do concurso público, mas tento realizar a minha função da melhor forma possível.

Entrevistador: Na sua opinião, qual seria o principal objetivo do atendimento de escuta especializada?

Entrevistada: Eu acho que é a proteção mesmo da criança e do adolescente. Então, assim, durante o meu atendimento, eu tento colher o maior número de informações possíveis. Às vezes, em uma entrelinha você consegue pegar uma situação que não tá tão explícita e eu sei que essa informação pode ter um significado com relação a proteger algo que, às vezes, esteja mais velado.

Entrevistador: Como você entende o papel do atendimento em relação a prevenção de violência contra crianças e adolescentes? Você acha que o atendimento contribui e, se sim, de que maneira. Como ele se relaciona com a questão da violência?

Entrevistada: Eu acho que o atendimento, com certeza, vem contribuir. É que, assim, a rede de proteção ela não é uma coisa exclusiva. Então, assim, o meu papel ele vai ser representado por a continuidade do atendimento da rede. Então, acho que assim: a estrutura de rede, ela tem que oferecer um suporte por completo. Então, assim, o meu papel, às vezes, é a identificação. E aí é como se a gente passasse a bola para as outras esferas exercerem a função protetiva, mas eu vejo o meu papel mais no sentido de identificar essa violência.

Entrevistador: Na sua opinião, quais seriam os principais desafios enfrentados por profissionais que realizam o procedimento de escuta especializada?

Entrevistada: Eu acho que quando a gente fala de violência é um negócio muito delicado. Então, por exemplo, tá acontecendo uma situação que apareceu lá na escola. Então, o profissional, pra fazer essa comunicação pra família, eu acho que é uma coisa muito delicada e que, às vezes, você acaba expondo a criança, por conta de tornar público aquilo que a criança contou ali na escola como sendo: “professora, você promete não contar pra ninguém?”. Então, a professora tem que abrir isso pra uma rede, abrir isso pra família. Então, aí chega, às vezes, no nosso sistema pra gente fazer um atendimento e a escola, às vezes, falhou. Não fez essa comunicação. Então, eu acho uma coisa difícil também pra gente, enquanto escuta, ter que comunicar, trazer essa criança até nós pra ser ouvida. Em alguns momentos, a gente questiona. Será que precisaria ter esse espaço determinado dessa forma? Será que isso já não poderia ocorrer lá dentro da escola mesmo, pra acelerar esse processo e a proteção acontecer de uma forma, às vezes, um pouco menos sistematizada, mas com maior eficácia? Isso é um questionamento.

Entrevistador: Comente sobre como se dá o processo de recebimento dos casos de escuta especializada até que o procedimento seja realizado.

Entrevistada: Agora, com esse nosso sistema novo, informatizado, eu acho que facilitou bastante, tanto pra nós que recebemos como pra quem preenche. Então, o sistema ficou bem integrado, ficou mais fácil. O que, às vezes, precisaria era uma capacitação pra esses profissionais que recebem essa revelação espontânea, porque, assim, quanto mais informações esses profissionais colocam no instrumental que vem pra nós, embasa mais a nossa avaliação depois. Porque pra nós, hoje, a gente recebe o instrumental, a gente faz a escuta e aí somos nós mesmos, da escuta, que avaliamos o caso: se ele fica no CRAS, se ele fica no CREAS, se ele vai pro CRAM. O destino do caso acaba ficando sob a nossa responsabilidade. Então, vamos pensar que uma criança de quatro anos, que verbaliza pouco, venha pra escuta. E aí eu não posso me pautar, às vezes, só naquela fala. Muitas vezes imatura. Às vezes, dependendo do desenvolvimento da criança, muito precária. Então, quanto mais informação o instrumental traz pra gente, mais ferramentas a gente vai ter nesse processo de avaliação e, talvez, mais assertividade no direcionamento desse caso. Então, assim, talvez a capacitação dos profissionais

que preenchem esse instrumental, que chega pra gente seria uma coisa a se pensar, porque facilitaria bastante, também, pra gente conseguir depois direcionar esse caso.

EIXO 2

Entrevistador: O eixo dois aborda as percepções sobre manejo, técnicas e/ou instrumentos utilizados. Como são as práticas de acolhimento iniciais utilizadas?

Entrevistada: Esse acolhimento inicial é quando a criança já está no setting da escuta?

Entrevistador: Como você entende o acolhimento inicial? Como você faz esse acolhimento inicial?

Entrevistada: Porque, assim, eu entendo como o acolhimento acho que desde a hora que a gente vai abordar essa família. No agendamento eu já entendo, às vezes, como um acolhimento. Porque quando a gente vai, por exemplo, mandar uma mensagem pra uma mãe: “olha, nós somos da escuta e estamos entrando em contato pra agendar um horário em um atendimento”. Muitas vezes eu já tenho que fazer a acolhida dessa mãe por whatsapp. “Mas por que que o meu filho ta indo pra escuta?”, “mas o que que aconteceu?”, “o que é escuta?”, “por que esse atendimento?”. Então, eu entendo que essa mãe já é acolhida nesse momento que você precisa passar uma orientação: “calma, não é nada”. Então, eu entendo que esse já é um acolhimento. Ai, depois que a criança, por exemplo, tá aqui, eu acho que é tentar fazer com que ela fique o mais à vontade possível, porque, muitas vezes, a criança já vem pra cá orientada pelos pais, no sentido de: “olha o que você vai falar lá”, “cuidado”, “não fale isso, isso e isso”, então, assim, a criança já vem com um olhar disso daqui muito denegrido. Então, fazer com que ela se sinta à vontade, com que ... desconstruir um pouquinho da ideia do que ela ta trazendo, eu vejo isso como um acolhimento da criança.

Entrevistador: Você faz uso de alguma técnica de acolhimento? Se sim, qual?

Entrevistada: Não, eu acho que não tem uma técnica de acolhimento específica. Até porque a subjetividade do ser humano é muito grande e acho que a forma como eu acolho um não é igual a forma como eu acolho o outro. Então, não tem nada engessado. Eu acho que cada caso, cada situação vai demanda do profissional um tipo de acolhimento diferente.

Entrevistador: Qual a importância do estabelecimento de vínculo entre profissional e usuário para o procedimento?

Entrevistada: Eu acho que o vínculo é muito importante. A gente, enquanto psicólogo, a gente entende que se não houver um bom vínculo, a gente não consegue ter uma evolução no caso. Agora, falando da escuta especializada especificamente, é muito difícil, porque em um único atendimento de meia hora, vamos dizer, é fala que você consegue estabelecer um vínculo com essa criança, pra que o contexto seja atendido, eu acho algo difícil. Posso dizer que a gente não chega a estabelecer um vínculo, a gente faz um atendimento de meio que perguntas e respostas, mas eu não poderia afirmar que em todos os atendimentos você tem um vínculo.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a construção de vínculos?

Entrevistada: Eu acho que, como eu já falei um pouquinho na anterior, eu acho que o vínculo é uma coisa que requer um tempo um pouco maior, requer mais encontros. Pensando em um único atendimento, o que favoreceria o vínculo, eu acho que os brinquedos, é o sentar com a criança ali no chão: “vamos montar isso”, ou “vamos pintar isso”, pra que ela se sinta acolhida. Eu acho que ela tem que sentir essa coisa de tá segura no ambiente, de tá acolhida. Isso seria o primeiro passo para o estabelecimento de um vínculo.

Entrevistador: São realizados atendimentos com crianças a partir de qual idade?

Entrevistada: Nós, aqui, atendemos de quatro até dezessete. Então, assim, foi uma coisa meio que acordada pela equipe de que, antes dos quatro anos, fica um pouco difícil pelo desenvolvimento da fala, pela criança conseguir se expressar. Então, a gente colocou meio que uma regra, mas não que isso esteja escrito em algum lugar. Foi algo que a rede acabou desenhando dessa forma, então, a partir dos quatro anos.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta do relato de crianças que ainda não desenvolveram a comunicação verbal?

Entrevistada: Então, a gente não realiza o atendimento, porque a gente não tem técnicas específicas, não tem um manual que estabeleça: olha, então, vocês apliquem isso, vocês, né. Então, a criança, às vezes, ela não é atendida, mas não que o caso não seja atendido. Então, assim, essa família vai ser encaminhada, né. Esse caso vai passar por uma avaliação e a equipe (ou do PAEFI ou do PAIF) vai atender essa família e vai investigar essa situação. Então, assim, às vezes, a criança não recebe o atendimento, mas não deixa de ser atendida a necessidade da família.

Entrevistador: Quais técnicas são utilizadas para a coleta do relato de crianças surdas e mudas?

Entrevistada: Até outro dia encaminharam uma criança da APAE, com bastante limitação, inclusive, a professora acompanhou essa criança para o atendimento, pra ver se ela conseguia verbalizar alguma coisa, mas, assim, a gente não teve sucesso no atendimento. Então, algumas limitações da criança acabam limitando o nosso atendimento. Com as ferramentas que a gente tem hoje.

Entrevistador: O que você entende por violência e vulnerabilidade?

Entrevistada: Vulnerabilidade... Eu acho que tem muita situação de vulnerabilidade hoje, mas uma vulnerabilidade não significa uma violência. Eu acho que podem ter famílias que não estejam em nenhuma vulnerabilidade, mas existir a violência. Eu acho que uma coisa é uma coisa e outra coisa é outra coisa. Muitas vezes a gente tem o hábito de associar: famílias com mais vulnerabilidades são mais suscetíveis a violência. Eu acho que a vulnerabilidade é você estar exposto a algumas situações que, assim, pode tá relacionado a uma questão de renda, de valores, de cultura. A violência, eu acho que ela pode ser tanto uma coisa pontual como uma coisa geracional. Ai, tem fatores, né.

Entrevistador: Como você identifica o grau de risco e vulnerabilidade ao qual a criança e o adolescente estão expostos? Utiliza algum instrumento/recurso pra isso?

Entrevistada: Eu acho que a base da nossa avaliação é: o agressor permanece com a vítima? Parte daí. Então, vamos supor: o João foi agredido pelo padrasto. O padrasto ainda mora no mesmo lugar que o João? Se sim, a gente pode dizer que o João está mais exposto do que se o padrasto tivesse rompido o relacionamento com a mãe e ido embora de casa. Então, assim, esse é um dos principais critérios que a gente usa para o caso ficar no CREAS ou no CRAS. Então, assim: ainda tá com o agressor? O agressor faz parte desse núcleo familiar, ou não? Então, eu acho que é a proximidade do agressor e da vítima é um dos principais.

Entrevistador: Há algum protocolo pra orientar os encaminhamentos feitos após a realização do atendimento?

Entrevistada: Eu acho que, dentro do nosso sistema, a gente tem todo o direcionamento. Então, nesse sistema que a tecnologia fez pra gente, a gente já tem um campo lá, onde a gente vai, por exemplo: vou encaminhar o caso para o CRAS. Então, aí, o que eu vou mandar para o CRAS? Então, eu vou mandar revelação espontânea, o relato da escuta, vou mandar a avaliação do caso, vou mandar o boletim de ocorrência, então, tudo isso vai ser enviado pra que o profissional possa dar sequência ao atendimento, pautado em todas as informações disponibilizadas pra ele. Então, a gente tem isso. Vamos supor que a gente tem uma situação em que a gente não vai fazer a escuta especializada, porque não tá tipificada na lei, então, nós já temos também os modelos de relatório, dentro do sistema, que a gente vai direcionar. Então, por exemplo, não tá tipificado na lei a questão de automutilação, por exemplo. Às vezes, a escola manda um caso “ah, o adolescente está se cortando”. A gente entende que ele tem uma necessidade urgente de atendimento, mas a gente entende que não é uma coisa da escuta especializada. Então, faz um relatório informativo, informando o porquê da não realização, mas identificando que essa demanda precisa ser direcionada a outro serviço. E a gente tem tudo isso dentro do nosso sistema da escuta hoje.

Entrevistador: Há algum protocolo sobre como deve ocorrer o atendimento?

Entrevistada: Eu acho que essa foi uma das minhas maiores dificuldades quando eu entrei, então, “Oh, você vai fazer um atendimento do fulano de tal”. Tá, mas por onde eu começo? Então, assim, no manual não tem nada que direcione a gente. Então: “olha, faça esse tipo de pergunta”, ou “conduza dessa forma”, ou “comece assim e termine assado”, então, assim, talvez os estudos precisem evoluir nesse sentido. Porque depois de um certo tempo de atendimento você pega meio que o traquejo e, aí, você vai criando os seus próprios mecanismos, mas quando você inicia e alguém fala “olha, você vai atender isso, foi por isso”. Se vira. Então, assim, eu acho que é um negócio um pouco vago e isso da margem pra você pecar em algumas coisas, de começo, né. Então, talvez, assim, que tivesse um manual de orientação de como proceder essa escuta. A gente entende que a gente não tá aqui pra colher provas, que a gente não tá aqui enquanto inquérito, mas, assim, algo que meio direcionasse, eu acho que ajudaria bastante, principalmente os profissionais que ingressam, né.

ANEXO A – AUTORIZAÇÃO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA



MINISTÉRIO DA SAÚDE - Conselho Nacional de Saúde - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP

FOLHA DE ROSTO PARA PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS

1. Projeto de Pesquisa: DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS PRÁTICAS DOS PROFISSIONAIS DO PROCEDIMENTO DE ESCUTA ESPECIALIZADA NO ÂMBITO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS MUNICIPAIS.			
2. Número de Participantes da Pesquisa: 30			
3. Área Temática:			
4. Área do Conhecimento: Grande Área 7. Ciências Humanas			
PESQUISADOR			
5. Nome: Hugo Ferrari Cardoso			
6. CPF: 322.396.348-04		7. Endereço (Rua, n.º): CHIYO OTAKE JARDIM JANDIRA 2-22 BAURU SAO PAULO 17054600	
8. Nacionalidade: BRASILEIRO	9. Telefone: (14) 3236-3083	10. Outro Telefone:	11. Email: hfcardoso@gmail.com
Termo de Compromisso: Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas complementares. Comprometo-me a utilizar os materiais e dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e a publicar os resultados sejam eles favoráveis ou não. Aceito as responsabilidades pela condução científica do projeto acima. Tenho ciência que essa folha será anexada ao projeto devidamente assinada por todos os responsáveis e fará parte integrante da documentação do mesmo. Data: 28 / 05 / 2024  Assinatura			
INSTITUIÇÃO PROPONENTE			
12. Nome: UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JULIO DE MESQUITA FILHO		13. CNPJ: 48.031.918/0028-44	
14. Unidade/Órgão: Faculdade de Ciências -- Unesp - Câmpus de Bauru			
15. Telefone: (14) 3103-6087		16. Outro Telefone:	
Termo de Compromisso (do responsável pela instituição): Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas Complementares e como esta instituição tem condições para o desenvolvimento deste projeto, autorizo sua execução. Responsável: Profª Titular Vera Lucia Messias Fialho Capellini CPF: 077.971.998-09 Cargo/Função: Diretora da Faculdade de Ciências - Câmpus de Bauru Data: 28 / 05 / 2024 Vera Lucia Messias Fialho Capellini: 077971998-09 Assinado de forma digital por Vera Lucia Messias Fialho Capellini: 077971998-09 Dados: 2024.05.28 12:04:30 -03'00' Assinatura			
PATROCINADOR PRINCIPAL			
Não se aplica.			

ANEXO B – CARTA DE ANUÊNCIA



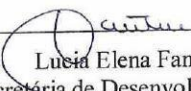
UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"
Campus de Bauru



CARTA DE ANUÊNCIA

Eu, Lucia Elena Fantini Granado, Secretária Municipal de Desenvolvimento Social, autorizo o desenvolvimento da pesquisa "DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS PRÁTICAS DOS PROFISSIONAIS DO PROCEDIMENTO DE ESCUTA ESPECIALIZADA NO ÂMBITO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS MUNICIPAIS", que será desenvolvida por Alex William Paccola, discente do Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", campus de Bauru, sob supervisão e orientação do Professor Doutor Hugo Ferrari Cardoso.

Macatuba, 11 de fevereiro de 2025.



Lucia Elena Fantini Granado
Secretária de Desenvolvimento Social
Lucia Elena Fantini Granado
DESENVOLVIMENTO SOCIAL E
PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA
CPF: 074.556.458-50

ANEXO C – CARTA DE ANUÊNCIA



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"
Campus de Bauru



CARTA DE ANUÊNCIA

Eu, Thalita Guimarães Soares da Silva, Diretora Municipal de Ação Social, autorizo o desenvolvimento da pesquisa "DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS PRÁTICAS DOS PROFISSIONAIS DO PROCEDIMENTO DE ESCUTA ESPECIALIZADA NO ÂMBITO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS MUNICIPAIS", que será desenvolvida por Alex William Paccola, discente do Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", campus de Bauru, sob supervisão e orientação do Professor Doutor Hugo Ferrari Cardoso.

Areiópolis, 19 de março de 2025.


Thalita Guimarães Soares da Silva
Diretora Municipal de Ação Social

Thalita Guimarães Soares da Silva
Diretora Municipal de Assistência Social
Areiópolis - SP

ANEXO D – CARTA DE ANUÊNCIA



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"
Campus de Bauru



CARTA DE ANUÊNCIA

Eu, Daniela Cristina Brizolla Soares da Silva, Secretária Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, autorizo o desenvolvimento da pesquisa "DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS PRÁTICAS DOS PROFISSIONAIS DO PROCEDIMENTO DE ESCUTA ESPECIALIZADA NO ÂMBITO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS MUNICIPAIS", que será desenvolvida por Alex William Paccola, discente do Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", campus de Bauru, sob supervisão e orientação do Professor Doutor Hugo Ferrari Cardoso.

São Manuel, 02 de abril de 2025.

Daniela Cristina Brizolla Soares da Silva
Secretária Municipal de Assistência e
Desenvolvimento Social

Daniela C. Brizolla S. da Silva
Assistente Social
CRESS 41907

ANEXO E – CARTA DE ANUÊNCIA



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"
Campus de Bauru



CARTA DE ANUÊNCIA

Eu, Letícia de Camargo Melchiades, Secretária Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social, autorizo o desenvolvimento da pesquisa "DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS PRÁTICAS DOS PROFISSIONAIS DO PROCEDIMENTO DE ESCUTA ESPECIALIZADA NO ÂMBITO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS MUNICIPAIS", que será desenvolvida por Alex William Paccola, discente do Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", campus de Bauru, sob supervisão e orientação do Professor Doutor Hugo Ferrari Cardoso.

Pederneiras, 27 de maio de 2025.

Letícia de Camargo Melchiades
Secretária Municipal de Desenvolvimento e
Assistência Social

Letícia de Camargo Melchiades
RG: 43.666.645-5
Secretária Municipal de Desenvolvimento
e Assistência Social
Secretária

ANEXO F – CARTA DE ANUÊNCIA



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"
Campus de Bauru



CARTA DE ANUÊNCIA

Eu, Claudinei Aparecido de Goés, Secretário Municipal de Assistência Social, autorizo o desenvolvimento da pesquisa "DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS PRÁTICAS DOS PROFISSIONAIS DO PROCEDIMENTO DE ESCUTA ESPECIALIZADA NO ÂMBITO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS MUNICIPAIS", que será desenvolvida por Alex William Paccola, discente do Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", campus de Bauru, sob supervisão e orientação do Professor Doutor Hugo Ferrari Cardoso.

Lençóis Paulista, 10 de maio de 2024.

Claudinei Aparecido de Goés
Secretário Municipal de Assistência Social
Secretaria de Assistência Social

Claudinei Aparecido de Goés
SECRETÁRIO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
RG 17.559.527

ANEXO G – ESCALA DE AUTOEFICÁCIA NO TRABALHO

ESCALA DE AUTOEFICÁCIA NO TRABALHO

Escala de Autoeficácia no Trabalho

E A E - T

*Hugo Ferrari
Cardoso Makilim
Nunes Baptista*

Estado em que mora: _____ **Idade:** _____

Sexo: Masculino () Feminino ()

Grau de escolaridade

() Fundamental Incompleto () Fundamental Completo () Médio

Incompleto () Médio Completo () Superior Incompleto () Superior

Completo

() Outro. Especificar _____

Estado civil: () solteiro () casado () separado
() recasado () viúvo () outro _____

Ramo de atividade da empresa: () Comércio () Indústria () Prestação de Serviços

Quantidade de funcionários da empresa: _____

Ocupação/Função na empresa: _____

Horas trabalhadas por dia: _____ **Tem mais de um emprego?** () Sim () Não

Há quanto tempo trabalha nesta empresa? _____

A seguir você encontrará uma série de afirmações relacionadas ao seu trabalho. Responda o quanto você se percebe capaz de executar cada situação com base nas afirmações. As possíveis respostas são “Nada”; “Pouco”; “Mais ou menos”; “Muito”; e “Extremamente”. Não existem respostas certas ou erradas.

EXTREMAMENTE

MUITO

MAIS OU MENOS

POUCO

NADA

Respostas

Acredito que sou **CAPAZ** de ...

Nº	Item					
1	Pensar em alternativas para resolver problemas da melhor forma possível em meu trabalho					
2	Me esforçar para ir atrás das normas e procedimentos da organização em que trabalho					
3	Me adaptar às regras propostas pela empresa em que trabalho					
4	Trabalhar com pessoas que tem opiniões diferentes das minhas					
5	Trabalhar com pessoas com menos experiência profissional do que eu					
6	Entender e aceitar as críticas construtivas que recebo quando meu desempenho é avaliado					
7	Trabalhar em equipe					
8	Trabalhar com pessoas com mais experiência profissional do que eu					
9	Iniciar minhas funções sem ser cobrado pela chefia					
10	Buscar informações que me possibilite executar minhas funções de trabalho de forma adequada					
11	Lidar com a maioria dos problemas que aparecem em meu trabalho					
12	Resolver a maioria dos problemas que ocorrem em meu trabalho					
13	Executar o que deve ser feito em meu trabalho					
14	Me comunicar adequadamente com meus colegas de trabalho					
15	Estabelecer boas relações com colegas do meu setor de trabalho					
16	Respeitar meus colegas de trabalho					
17	Planejar o que deve ser feito em meu trabalho					
18	Desempenhar da melhor forma possível minhas funções					
19	Me organizar para que meu trabalho não fique atrasado					
20	Administrar meu tempo em relação às minhas funções no trabalho					
21	Estabelecer boas relações com colegas de outros setores de trabalho.					
22	Trabalhar com pessoas mais novas do que eu					
23	Traçar um plano de ação para o meu trabalho					