

GUIA DE ORIENTAÇÃO SOBRE FLUXO DE ATENDIMENTO AOS ADOLESCENTES COM PRÁTICAS RESTAURATIVAS

**Núcleo de Mediação Comunitária do Bom Jardim
Fortaleza - Ceará - Brasil**



FICHA TÉCNICA

Guia de orientação sobre Fluxo de Atendimento aos adolescentes com
Práticas Restaurativas
Terre des hommes Lausanne no Brasil
Programa Regional de Justiça Juvenil Restaurativa

Organização: Lastênia Soares e Renato Pedrosa

Revisão técnica: Carlos Roberto de Melo Neto, Isabel Sousa,
Camila Martins Cacau, Hugo Acácio

Revisão textual e Ortográfica: Maria Girlyane de Castro Oliveira

Colaboração: Nádia Cândido, Joyce Silvério, Bruna Santos, Márcia Silva,
Felipe Vasconcelos, Cláudia de Sousa, Sandreya Oliveira.

Ilustrações e projeto gráfico: Dedê Paiva

Co-realização: Procuradoria Geral de Justiça do Ceará. Programa dos Núcleos
de Mediação Comunitária.

Terre des hommes – ajuda à infância
Rua Pereira Valente, 1655-casa 20.Varjota-Fortaleza-CE. CEP: 60.175-230
Fone: (85) 3263.1142
Email: tdh@tdhbrasil.org
Site: www.tdhbrasil.org

Copyright 2012, Terre des hommes – ajuda à infância. É permitida a reprodução
total ou parcial do conteúdo desde que seja citada a fonte.

SUMÁRIO

Apresentação.....	3
O que são Práticas Restaurativas?.....	5
Que situações são atendidas com as Práticas Restaurativas?....	9
Fluxo de Atendimento.....	10
Entendendo o Funcionamento do Fluxo.....	12
As etapas das práticas restaurativas.....	14
Pré-Círculos.....	15
Círculos.....	15
Pós-Círculos.....	16
Participação da Rede de Apoio no Fluxo de Atendimento.....	17
Acompanhamento e Monitoramento dos Casos Atendidos.....	19
Anexos – Instrumentais.....	21

3

**Fortaleza,
Agosto de 2012**

4



APRESENTAÇÃO

O Núcleo de Mediação Comunitária do Bom Jardim iniciou em 2012 uma experiência de práticas de resolução positiva de situações de conflitos e violência envolvendo adolescentes do bairro com foco na reparação dos danos e na restauração dos vínculos fragilizados ou rompidos.

Resultante da parceria estabelecida entre a Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Ceará e a Terre des hommes Lausanne no Brasil, tal experiência se constitui em implementar práticas restaurativas através de Círculos de Paz e Círculos Restaurativos (Comunicação Não Violenta) envolvendo autores, vitimas e a comunidade através em um espaço seguro, acolhedor e sob acompanhamento de um(a) facilitador(a) de tais processos circulares, oportunizando um encontro voluntário para a resolução do conflito através do diálogo.

Os Núcleos de Mediação Comunitária, com vasta experiência na resolução de situações de conflito através da mediação para adultos, inova no contexto cearense ao iniciar atendimento a adolescentes através das práticas restaurativas. Diante disso, identificou-se a necessidade de construir um guia de atendimento, uma espécie de passo a passo representando o fluxo de atendimento que fora construído de forma coletiva entre mediadores, equipe técnica do Núcleo e profissionais da Terre des hommes. Ademais, orienta sobre as situações e público atendidos, bem como fornece conceitos básicos fundamentais à experiência, de modo que seja possível a profissionais das mais diversas áreas, mediadores e especialmente a comunidade o entendimento acerca desta iniciativa e venha a colaborar no fortalecimento da prática e disseminação da mesma.

O Fluxo ora apresentado define procedimentos de todos que fazem parte do Núcleo de Mediação Comunitária, desde o momento do atendimento inicial, com a escuta a demanda apresentada e identificação de sua adequabilidade a uma prática restaurativa, até a implantação dos processos circulares ou encaminhamento à rede de serviços. A base para sua construção resulta de um documento elaborado conjuntamente pelos representantes de Tdh, Coordenação do Centro de Apoio Operacional da Infância e Juventude e do Programa Núcleo de Mediação do Ministério Público do Estado do Ceará.

Não se trata de procedimentos prontos e acabados, pois estão sujeitos a adaptações conforme a experiência vai sendo implementada e a necessidade de revisão resultante da prática sistemática de avaliação e monitoramento das ações e procedimentos, inclusive da escuta dos(as) adolescentes.

Desejamos a todos que abraçaram esta proposta e aos demais que dela farão parte, um trilhar de boas práticas em prol do direito fundamental a que uma experiência de práticas restaurativas enseja: o de que crianças e adolescentes vivam em um ambiente familiar e comunitário seguro e saudável.

**Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público
Direção Terre des hommes Lausanne no Brasil**



O QUE SÃO PRÁTICAS RESTAURATIVAS?

As práticas restaurativas tratam de modos positivos de resolução de uma situação de conflito, violência ou ato infracional envolvendo, de forma espontânea e voluntária, o autor do ato, a vítima e demais representantes da comunidade. Tem como objetivo principal propiciar um espaço de diálogo através do qual se busca, coletivamente, restaurar vínculos, reparar danos e promover responsabilidades, possibilitando a integração e a pacificação comunitária. As práticas restaurativas no Núcleo de Mediação Comunitária no Bom Jardim ocorrem diante de situações de violência envolvendo adolescentes (na faixa etária entre 12 e 18 anos incompletos) através de processos circulares (Círculos de Paz e Círculos Restaurativos, este último com foco na comunicação não violenta) oportunizando ao adolescente que cometeu um ato violento falar sobre as motivações e necessidades que levaram ao cometimento do ato, além de refletir sobre as consequências desse ato sobre a vida da vítima, a sua própria e a de seus parentes e vizinhos. À vítima, oferece meios de superar o problema, reparando o dano sofrido e restaurando o sentimento de segurança. A comunidade, por sua vez, tem a chance de compreender as causas subjacentes ao conflito, e com isso, promover o bem estar comunitário e prevenir novas práticas ou condutas violentas. Este encontro é mediado por um facilitador (profissional, líder comunitário, técnicos, educadores ou outros voluntários) capacitado para atuar nessa tarefa.

7

As práticas restaurativas orientam-se por **valores fundamentais** presentes em todo o processo, quais sejam:

Voluntariedade: participar das práticas restaurativas é um ato de escolha, que deve ser livre e consciente, por parte de todos os envolvidos.

Esperança: para que a prática tenha sucesso, é essencial que todos os envolvidos acreditem na possibilidade de mudança para o autor, de cura para a vítima e de maior civilidade para a sociedade,

Confidencialidade: todos os procedimentos de Justiça Juvenil Restaurativa são confidenciais, não podendo, inclusive, serem usados posteriormente, como provas de eventual processo judicial;

Participação: todos os envolvidos no conflito podem contribuir;

Respeito: o respeito mútuo gera confiança entre os participantes;

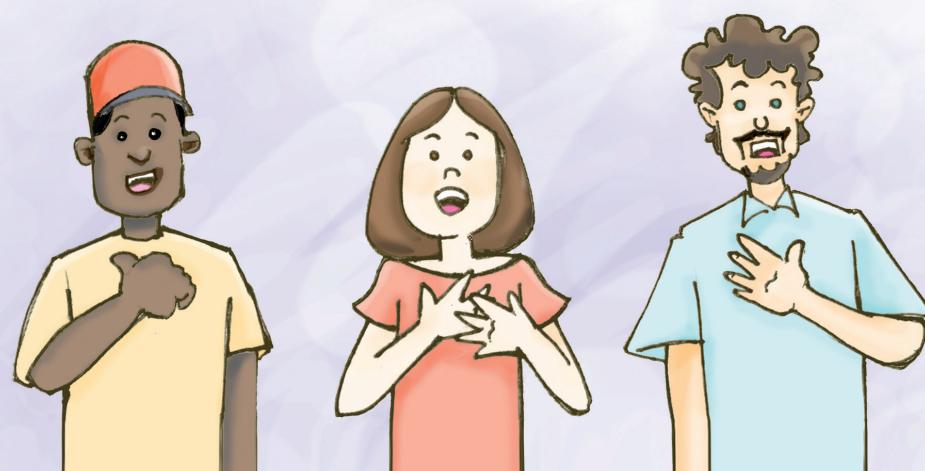
Honestidade: a fala honesta é essencial para se fazer justiça;

Humildade: no falar, no ouvir e no cuidado para com os demais participantes e com toda a prática;

Interconexão: nos círculos, como na vida em comunidade, os atos de um afetam todos os demais;

Responsabilidade: quando uma pessoa causa um dano a outra, esta tem obrigação moral de aceitar a responsabilidade pelo ato e por atenuar as consequências;

Empoderamento: todo ser humano requer um grau de auto-determinação e autonomia em sua vida





O criador do método da comunicação não-violenta (CNV), o psicólogo Marshall Rosenberg, explica que a CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos com nossa essência humana, mesmo em condições adversas.

O objetivo é de nos lembrarmos sempre de como nós humanos deveríamos nos relacionar uns com os outros e de nos ajudar a viver de modo que isto se manifeste em nossas ações. Pela ênfase à escuta profunda – a nós e aos outros – a CNV promove o respeito, a atenção e a empatia e gera o mútuo desejo de nos entregarmos de coração nas relações que estabelecemos.

Você sabia ?

Conflitos: Fazem parte da existência humana e se manifestam de forma natural à medida que existem diferenças de percepção, interesses e objetivos, ocorrendo na família, na escola, instituições e comunidades. Conflito não é violência!

Violência: É uma forma de exercer o poder de forma abusiva, em geral, mediante o emprego da força (física, psicológica, econômica, política). Implica a existência de um que está «acima» do outro. Denigre, humilha, diminui e desumaniza a nós mesmos e a outros.

Ato infracional: São todas as condutas ilícitas (crimes ou contravenções penais) que têm um/a adolescente como autor (art.103 do Estatuto da Criança e do Adolescente).



Que situações são atendidas com as Práticas Restaurativas?

II

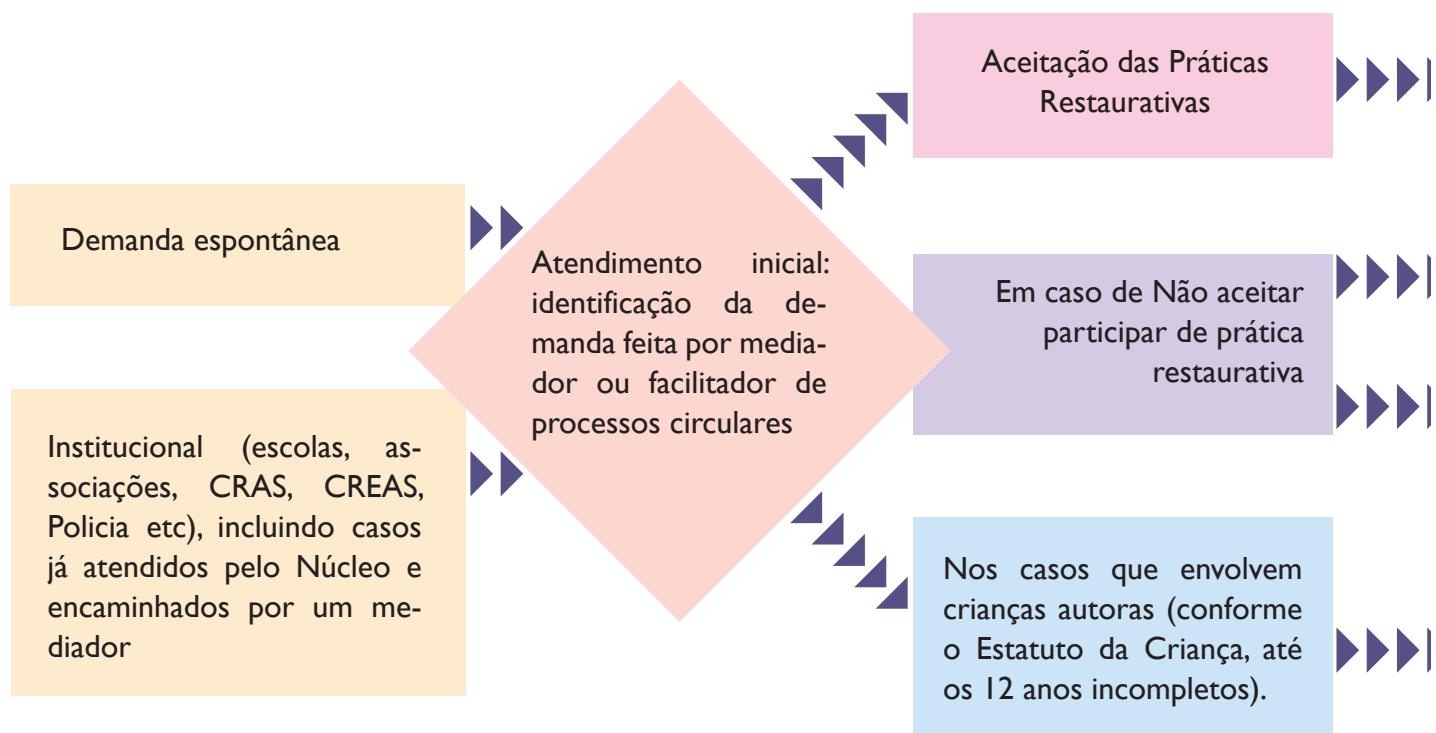
As práticas restaurativas estão atualmente sendo realizadas diante de situações de violência familiar, escolar e de vizinhança envolvendo adolescentes e que não se tratem de ato infracional, ou ainda, que envolvam os atos infracionais de difamação, injúria, calúnia, ameaça ou apropriação indébita. Nos demais casos, o Núcleo só pode atuar quando a Promotoria da Infância e Juventude, por meio da Remissão, encaminhar o adolescente para práticas restaurativas.

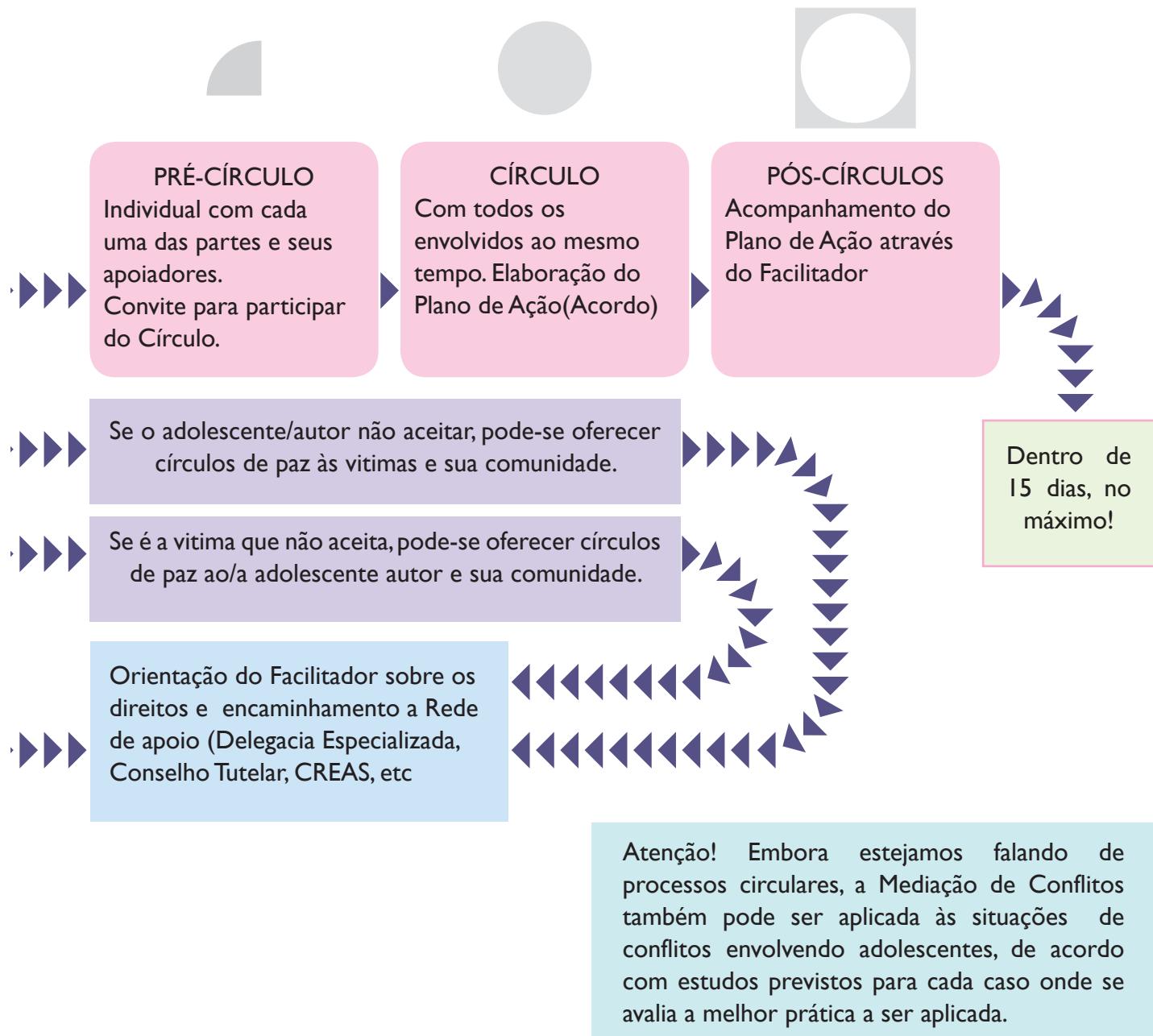
Apesar do Princípio da Confidencialidade, o acordo, que é resultado das Práticas Restaurativas, pode ser encaminhado tanto para o Ministério Público quanto para o Judiciário, uma vez que eles não revelam o que cada participante diz, apenas apontam que responsabilidade cada um assumiu ao final da prática e o prazo para seu cumprimento. Sendo assim, sua divulgação não compromete a intimidade dos participantes nem as confidências que eles fazem ao grupo, durante as Práticas.

O mesmo ocorre com os encaminhamentos feitos à Rede de Apoio (posto de saúde, escola, etc) em consequência das práticas e dos atendimentos, que apenas demandam uma prestação de serviços sem expor, ao órgão demandado, toda a discussão feita pelos participantes.

FLUXO DE ATENDIMENTO

12





ENTENDENDO O FUNCIONAMENTO DO FLUXO

14

Atenção !

Caso apenas uma das partes envolvidas – autor ou vítima – aceite participar do encontro poderá ser proposto para ele um círculo de apoio no qual ele e sua comunidade (famílias, amigos, vizinhanças) possam falar do que aconteceu, recebendo apoio necessário para superar a dificuldade ou dor, podendo construir acordos ou planos que ajudem a lidar com a situação, promovendo a superação da situação e sua (re)integração em sua família e comunidade.

Quanto à procedência da demanda: é possível que ocorra duas formas através da qual os casos chegarão ao Núcleo de Mediação Comunitária.

Uma se trata de demanda espontânea, quando vítimas ou autores buscam atendimento sem terem sido encaminhados por outro órgão ou instituição. Quando as pessoas procuram o núcleo, entretanto, encaminhadas por instituições como as Associações locais, escolas, um dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS ou CREAS), Conselho Tutelar, Delegacia, entre outros, chamamos a isto de demanda institucional.

Uma vez recebida a demanda, realiza-se o atendimento inicial, de forma preferencialmente conjunta por um facilitador de círculos e um mediador do Núcleo. Trata-se de um momento de acolher a(s) pessoa(s) que buscaram o atendimento (ou foram encaminhadas) para melhor compreender a situação colocada por ela(s) e, a partir do exposto, decidir se ao caso se aplicam uma das Práticas Restaurativas, ou ainda, o encaminhamento para a Rede de apoio.

Os casos em que cabe uma prática restaurativa são os casos de conflito familiar, de vizinhança ou escolar, difamação, injúria, calúnia, ameaça ou apropriação indébita. Nestas hipóteses, deve-se oferecer aos interessados uma das Práticas Restaurativas (Círculos de Paz, Círculo Restaurativo e Mediação de Conflitos), tomando o cuidado de explicar bem qual é a proposta da Prática escolhida e que a participação neles é voluntária, e que depende da aceitação dos demais envolvidos.

Além do Núcleo, as práticas restaurativas através dos processos circulares poderão ocorrer em outros espaços. O importante é que o espaço escolhido seja acolhedor e seguro para os participantes, sobretudo para o autor e para a vítima.

Fique por dentro !

A experiência de resolução de situações de conflitos e violência através de práticas restaurativas está sendo implementada em duas escolas do Bom Jardim, envolvendo crianças (a partir dos 10 anos) e adolescentes.

15



Fique por dentro!

Para garantir que o Núcleo de Mediação Comunitária seja um lugar seguro para os adolescentes, Terre des hommes orienta à equipe quanto aos procedimentos de proteção pontuando sobre a conduta dos facilitadores e técnicos bem como para ações de como prevenir e intervir para que situações de violência institucional contra crianças e adolescentes não ocorram no espaço do Núcleo ou de seus parceiros.

16

AS ETAPAS DAS PRÁTICAS RESTAURATIVAS

As práticas restaurativas são desenvolvidas por um facilitador e um co-facilitador capacitados na metodologia de Círculos de Paz e Círculos Restaurativos, do qual participam, além das partes diretamente envolvidas no conflito, os apoiadores, pessoas de referência para as partes, em quem eles confiam e que tem potencial para auxiliar o grupo a construir um acordo e, posteriormente, monitorar seu cumprimento. Apesar de serem indicados pelo ofensor e pelo receptor, os apoiadores não são parciais, ou seja, não apóiam apenas uma das partes, mas o círculo como um todo.

As práticas restaurativas podem ser realizadas tanto em espaços comunitários (escolas, ong's, og's, associações etc); como em espaço de atendimento de casos mais graves que se tratam de ato infracional como fóruns e programas de atendimento socioeducativos.

Independente da Prática escolhida, o processo restaurativo segue três etapas:

I - PRÉ-CÍRCULOS:

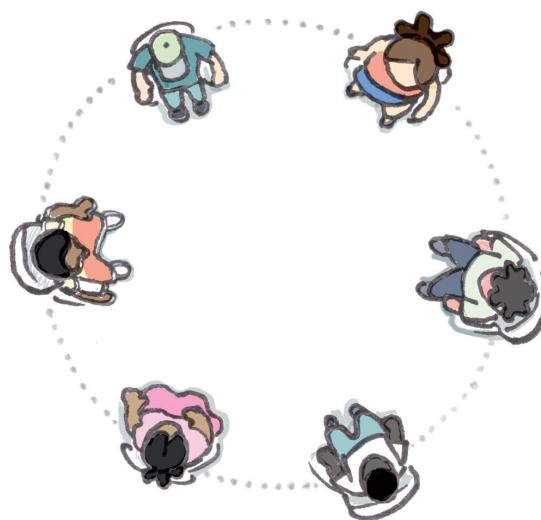
É a etapa de preparação, na qual cada pessoa que poderá participar do encontro será ouvida individualmente sobre seu interesse, disponibilidade e necessidade em participar do Círculo. Aqui, o facilitador tem que estar atento para captar pontos importantes que podem auxiliar na construção do Círculo e em sua execução.

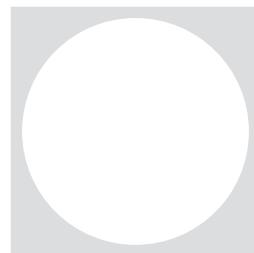


17

2 - CÍRCULOS:

O encontro propriamente dito, onde as pessoas poderão ser ouvidas em suas necessidades e valores, reconhecendo-se como semelhantes, num espaço de diálogo e respeito. Ao final eles constroem um acordo visando superar o conflito, com compromissos firmados, responsáveis e prazo de cumprimento da ação, que será redigido e entregue a cada um dos participantes. É importante que o tempo entre o atendimento inicial e esta etapa não ultrapasse o período de 15 dias.





3 - PÓS-CÍRCULOS:

São encontros posteriores, de monitoramento do acordo, para verificar descumprimentos e construir coletivamente respostas, ou atestar o cumprimento e celebrar o sucesso. É importante que o Pós-Círculo seja acordado durante o Círculo.

18



Além dos Círculos, também a Mediação de Conflitos pode ser utilizada como Prática Restaurativa, permitindo que um terceiro imparcial (o mediador) ajude as duas partes em conflito a conversar e, juntos, possam definir responsabilidades e prazos que possam acabar com o conflito.

PARTICIPAÇÃO DA REDE DE APOIO NO FLUXO DE ATENDIMENTO

A Rede de Apoio – conjunto de instituições e órgãos que colaboram para a proteção e garantia dos direitos da criança e do adolescente, tais como o posto de saúde, a escola, o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), entre outros – também participam do Fluxo de Atendimento, em dois momentos.

O primeiro é na identificação de casos nos quais as Práticas Restaurativas possam intervir, sobretudo de forma preventiva, contribuindo para solucionar o conflito antes mesmo que o ato infracional aconteça, e o segundo é recebendo os encaminhamentos identificados durante as Práticas, quando isso for necessário (matrícula escolar, tratamento de saúde, encaminhamento profissional ou para formação profissionalizante, etc).

Também os órgãos do Sistema de Justiça – Polícia Militar, Polícia Civil (Delegacia Especializada) e Ministério Público - podem participar do fluxo de atendimento, encaminhando adolescentes para as Práticas Restaurativas. Entretanto, é importante observar que, em se tratando de conflito motivado por Ato Infracional grave, o encaminhamento para as Práticas Restaurativas só pode ser feita pelo Ministério Público responsável pela apuração do ato infracional, via Remissão.

Fique por dentro!

Remissão é um instrumento processual que pode (ou não) ser utilizado pelo Promotor ou pelo Juiz, durante a apuração e julgamento do ato infracional.

A remissão pode ser usada quando existem indícios de autoria pelo adolescente, mas, pelas condições deste e de sua realidade, o trauma do processo judicial é considerado mais prejudicial do que vantajoso, podendo prejudicar seu desenvolvimento, inclusive emocional e psicológico.

Por meio da Remissão, o Promotor ou o Juiz podem oferecer ao adolescente o perdão (e consequente arquivamento do caso), uma prática restaurativa ou uma Medida Socioeducativa em Meio Aberto.

A Remissão é voluntária – o adolescente, entendendo do que se trata, aceita ou não a oferta – e sua aceitação não implica em assumir a culpa pela prática do ato, por parte do adolescente remido.

ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DOS CASOS ATENDIDOS

Como prática institucional de acompanhamento e monitoramento das ações desenvolvidas pelo Projeto de Práticas Restaurativas serão adotadas:

- Acompanhamento dos casos atendidos: com a realização do pós-círculo, identificando se os acordos foram cumpridos, o atendimento às necessidades dos envolvidos e sua satisfação.
- Acompanhamento dos impactos do projeto: aplicação de instrumentais de monitoramento referente às pessoas que já participaram do Projeto para identificar o nível de impactos em suas vidas e nas comunidades.
- Acompanhamento sistemático da equipe de facilitadores: encontros de intervisão serão realizados com o grupo de facilitadores, promovendo estudos temáticos e de casos para qualificar sua atuação nos processos circulares.

Monitoramento do fluxo de atendimento: implica no acompanhamento e avaliação junto aos parceiros envolvidos nos casos atendidos. Tem como finalidade refletirmos sobre os encaminhamentos realizados e os resultados obtidos; além da aplicabilidade do fluxo de atendimento.

21



Fique esperto!

O Núcleo de Mediação Comunitária do Bom Jardim fica localizado na Rua Geraldo Barbosa, 1095, vizinho à Escola Sebastião de Abreu.

Público atendido: O Projeto de Justiça Juvenil Restaurativa atende situações de violência originadas de conflitos familiares, de vizinhança e escolar, em não se tratando de ato infracional do tipo lesão corporal, violência sexual e homicídio, envolvendo adolescentes entre 12 e 18 anos incompletos.

Telefone: 32458583

Horário dos atendimentos:

Segunda à sexta, de 8h às 12h e de 13 às 17h.

Venha conhecer, divulgue e participe!

ANEXOS

Todo o processo desde o atendimento, à realização dos círculos e seu monitoramento; seguem instrumentais específicos em acordo com os já utilizados pelo Ministério Público através da prática de mediação de conflitos, sendo outros acrescidos de acordo com os procedimentos específicos dos Círculos de Paz ou Restaurativos. Todos os instrumentais são agrupados por caso, dando origem às pastas dos Procedimentos. A seguir, apresentamos os instrumentais utilizados:

1. INSTRUMENTAL DE ATENDIMENTO INICIAL QUE GEROU ENCAMINHAMENTO PARA A REDE DE APOIO
2. FICHA DE REGISTRO DO PRÉ-CÍRCULO
3. FICHA DE PREENCHIMENTO DA PRÁTICA RESTAURATIVA REALIZADA
4. FICHA DE PREPARAÇÃO DO CÍRCULO DE PAZ/CÍRCULO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO
5. FICHA PARA O PÓS-CÍRCULO
6. INSTRUMENTAL DE AVALIAÇÃO DO CÍRCULO
7. TERMO DE CONSENTIMENTO

Anotações

24

INSTRUMENTAL DE ATENDIMENTO INICIAL QUE GEROU ENCAMINHAMENTO PARA A REDE DE APOIO

ATENDIMENTOS INFORMAIS

Data	
Atendido	
Endereço	
Telefone	
Assunto	
Providência	
Mediador	

Data	
Atendido	
Endereço	
Telefone	
Assunto	
Providência	
Mediador	

Data	
Atendido	
Endereço	
Telefone	
Assunto	
Providência	
Mediador	

Data	
Atendido	
Endereço	
Telefone	
Assunto	
Providência	
Mediador	

Data	
Atendido	
Endereço	
Telefone	
Assunto	
Providência	
Mediador	

Data	
Atendido	
Endereço	
Telefone	
Assunto	
Providência	
Mediador	

25

FICHA DE REGISTRO DO PRÉ-CÍRCULO

Apropriação do fato:				
Fontes de informações utilizadas:				
Resumo dos fatos				
Data do fato:				Local do fato:
Envolvidos(as) :				
Outras informações relevantes:				
Relação de convidados para o Círculo				
Nome do(a) Convidado(a)	Condição	Endereço Completo	Bairro	Data da Visita/ Contato
Anotações do pré-círculo com autor:				
Anotações do pré-círculo com vítima:				
Anotações do pré-círculo com a comunidade de ambos				
Se houve adiamento anotar os motivos:				

FICHA DE PREENCHIMENTO DA PRÁTICA RESTAURATIVA REALIZADA

27

FICHA DE REGISTRO DO PRÉ-CÍRCULO

ETAPA DO CÍRCULO – AGENDA DO FACILITADOR				
Data/horario	Etapas	Atividade	Tempo Previsto	Tempo Total
	Círculo de Resolução de Conflitos e Construção de Paz			
	Cerimônia de Abertura			
	Explicar o Centro do Círculo / Introdução do Bastão de Fala			
	Rodada de Apresentações (ou Check-in)			
	Norteadores para a discussão			
	Propósito do Círculo			
	Exploração do Tema			
	Construir consensos (formas de solução)			
	Elaborar o acordo			
	Encerramento			
	Cerimônia de Encerramento			

FICHA PARA O PÓS-CÍRCULO

Local:					Data:				
Anotar os resultados da efetivação do acordo									
Ação	Nome do participante	Observações sobre o cumprimento do Acordo							
Anotar observações e sugestões (resultados a destacar, dificuldades, justificativas apresentadas, sugestão de como viabilizar algum encaminhamento pendente, etc.).									
Se houve adiamento anotar os motivos:									

INSTRUMENTAL DE AVALIAÇÃO DO CÍRCULO

30

TERMO DE CONSENTIMENTO

Eu, _____, Portador do documento de Identidade nº _____

telefone _____ fui convidado(a) a participar de Práticas Restaurativas para adolescentes no Núcleo de Mediação Comunitária, e também das atividades de acompanhamento e avaliação desta experiência. Esclarecido(a) de seus objetivos, firmo o presente TERMO DE CONSENTIMENTO para fazer constar o seguinte:

- Fui informado(a) e esclarecido(a) da dinâmica da Prática Restaurativa e de que seu objetivo é criar oportunidades para que todas pessoas envolvidas em atos(s) que causou(ram) algumas ofensas possam reunir-se para decidir coletivamente como lidar com suas consequências e suas implicações para o futuro;
- Fui informado(a) e esclarecido(a) que as Práticas Restaurativas estão associadas ao acompanhamento da experiência na escola que contribuem para monitorar, avaliar e qualificar os serviços prestados e estou ciente de que futuramente poderei ser procurado(a) para participar como respondente nesta experiência.
- Foi-me assegurado que poderei desistir a qualquer momento da participação tanto na Prática Restaurativa quanto no acompanhamento da experiência na escola, como também solicitar informações no decorrer do processo;
- Também estou ciente de que os dados que vierem a ser utilizados no decorrer da experiência no âmbito escolar, mesmo que possam ser futuramente publicados na forma de relatórios, artigos e anais de congressos, preservarão minha identidade, uma vez que meu nome completo não fará parte de qualquer meio de divulgação das informações obtidas, assim como minhas palavras não poderão ser identificadas na análise e divulgação dos resultados;
- Declaro que recebi uma cópia do presente Termo de Consentimento.

Ciente das informações acima referidas, aceito participar da prática restaurativa e autorizo o registro e análise das imagens e sons do círculo. Em caso de dúvidas, posso entrar em contato, a qualquer momento com o(a) facilitador(a) da prática restaurativa.

31

Sr(a): Fone: Fortaleza/Ce, de 20 .	
Assinatura do(a) participante	Assinatura do(a) facilitador(a)

Anotações

32