

## **CENTRO DE REFERÊNCIA E APOIO À VÍTIMA**

### ***1. Liste os objetivos e especifique as metas mais importantes do programa, projeto ou prática, por ordem de prioridade.***

Dar visibilidade à questão dos homicídios nos centros urbanos e às suas vítimas indiretas, garantindo-lhes o direito de testemunhas as violências vividas e de serem ouvidos. Aqui, a meta é disseminar o conceito de “vítima indireta” como a nomeação de um dos efeitos da violência fatal, na medida em que tal conceito se refere àqueles que, de alguma forma, sofrem com a morte violenta de algum familiar ou conhecido e fazer com que tais pessoas possam falar a respeito do problema, que normalmente não é contemplado nas esferas públicas que lidam com homicídios (Polícias, Ministério Público, Poder Judiciário, etc...).

Reconstrução da história de vida dos usuários, contextualizando a violência sofrida, a partir do campo individual, como um problema social, tendo como meta registrar documentalmente a história de cada usuário, transformando-a em instrumento de trabalho no atendimento dos usuários e de estudos sobre o problema dos homicídios, construindo uma ponte entre as esferas individual e coletiva.

Reposicionamento social do usuário, retirando-o da situação de vítima para a de sujeito de direitos e deveres: através da reconstrução da história de vida e da violência sofrida pelo usuário, busca-se situa-lo no contexto social, conscientizando-o de suas potências e limitações. Com isso, busca-se a autonomia do indivíduo mesmo diante da perda violenta de um ente querido, fato que normalmente imobiliza e mantém a pessoa na situação de vítima.

Mediar o acesso dos usuários às instituições públicas, instrumentalizando-os para o exercício político da cidadania: como parte da estratégia de autonomização do usuário, o trabalho do núcleo jurídico do CRAVI enfatiza a formação pela informação, isto é, sem assumir o papel de defensor dos interesses do usuário, o CRAVI informa a respeito do trabalho da polícia, do ministério público e do poder judiciário diante de uma morte violenta e mostra caminhos possíveis para que este usuário reconheça a legitimidade das instituições e, a partir delas, exerça seus direitos, deixando de agir diretamente em relação ao autor da violência (através da vingança), aceitando a mediação das instituições competentes.

Romper ciclos de violência: com este trabalho de conscientização, o CRAVI busca agregar aos seus usuários instrumentos cognitivos que lhes permitam identificar situações de violência na família, no trabalho e/ou na comunidade e, a partir desta identificação, possam trabalhar preventivamente no sentido de obstar novos eventos violentos.

### ***2. Descreva o funcionamento do programa, projeto ou prática e aponte qual(is) a(s) sua(s) frente(s) de atuação.***

O CRAVI executa seus trabalhos majoritariamente em sua sede, realizando o acolhimento de novos usuários, fazendo atendimentos interdisciplinares individuais ou em grupo com psicólogos, advogados e assistentes sociais e, eventualmente, contribuindo na criação e implementação de outras políticas públicas de promoção de direitos humanos. Através de sua rede de parcerias, o CRAVI realiza encaminhamentos externos de usuários, conforme a demanda diagnosticada. No âmbito institucional, o CRAVI utiliza o instrumento da supervisão institucional e, no campo da gestão, enfatiza o compartilhamento desta entre os parceiros. No âmbito externo, o CRAVI realiza oficinas nas comunidades, palestras, passeios, acompanhamento de usuários em delegacias e fóruns, dentre outras atividades.

**3.O programa, projeto ou prática faz parte de uma iniciativa, programa ou política mais abrangente (da mesma ou de outra esfera de governo)? Em caso afirmativo, descreva como se dá esta ligação.**

Sim, o Centro de Referência e Apoio a Vitima de São Paulo é uma iniciativa do Governo Estadual, implementado pela Secretaria de Justiça e a Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo. A Secretaria Especial de Direitos Humanos do Governo Federal gerencia o Sistema Nacional de Proteção a Testemunhas e Assistência a Vítimas e, por isso, mantém convênios com os Estados que manifestam interesse em implementar este serviço. A Secretaria Especial de Direitos Humanos disponibiliza recursos e realiza monitoramento destes serviços.

**4.Identifique o público-alvo. Quantos são, no momento, os diretamente beneficiados? Qual é a proporção de homens e de mulheres beneficiados? Que percentual da clientela potencial isto representa? Como é feita a seleção dos beneficiários e como eles participam do programa, projeto ou prática?**

O público alvo são familiares de vítimas (vítimas indiretas) e diretas sobreviventes de homicídio e latrocínio da região metropolitana de São Paulo. Eventualmente, são atendidas pessoas do interior e de outros estados, mas o número de usuários nesta situação não é estatisticamente relevante. Atualmente, o CRAVI conta com 65 (sessenta e cinco) usuários ativos (dados de junho/05), sendo que as mulheres representam aproximadamente 82% do total, enquanto os homens representam 18%.

Considerando que, em 2004, o número de homicídios na região metropolitana foi de 5.731 (cinco mil, setecentos e trinta e um – dados da Secretaria de Segurança Pública de São Paulo) e que, em média, cada vítima direta de homicídio tem 02 (dois) familiares (estimativa a partir dos casos atendidos no CRAVI), podemos estimar que o público-potencial do CRAVI corresponde a, aproximadamente, 11.460 pessoas, de forma que o CRAVI atende apenas 0,56% do que poderia ser considerado seu público-alvo em potencial. Cumpre ressaltar que, neste cálculo, foram desconsiderados os casos de tentativas de homicídio, nos quais o CRAVI atende a vítima sobrevivente.

A seleção é feita através de um processo de acolhimento que visa identificar a demanda e o demandante para posterior encaminhamento interno ou externo. Para passarem por tal processo, as pessoas que procuram o CRAVI são colocadas numa lista de espera, para posterior agendamento de acolhimento. O acolhimento acontece, necessariamente, com dia e hora marcados, e dupla de técnicos previamente designada.

**5.Qual é o gasto orçamentário anual do programa, projeto ou prática? Quais as fontes de recursos financeiros (locais, estaduais, federais; de fontes privadas, de ONGs, de agências multilaterais)? Que percentual dos recursos financeiros anuais é derivado de cada uma dessas fontes? Que percentual da receita orçamentária total do nível de governo (estadual, municipal etc.), a que pertence o órgão responsável pela inscrição, é efetivamente utilizado pelo programa, projeto ou prática?**

O gasto orçamentário anual do programa é de R\$ 288.000,00. Para o presente exercício (convênio firmado em novembro/2004 a agosto/2005), no entanto, foi designado o valor de R\$ 240.000,00. Deste valor, 75% são originários da União, através de convênio firmado entre a Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo e a Secretaria Especial de Direitos Humanos/Gabinete da Presidência da República. Convém, no entanto, anotar que há outros recursos que o Estado destina para o programa. Há quatro cargos técnicos disponibilizados pela Secretaria da

Justiça e da Defesa da Cidadania, um cargo da Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social, mais funcionários de limpeza, manutenção, segurança, motoristas, recepção, etc. É preciso ainda considerar o imóvel onde funciona o programa, que pertence ao Estado, além da estrutura, móveis, equipamentos, material, água, luz, etc. Não é possível determinar com exatidão, portanto, o valor que o Estado define para o programa, mesmo porque ele está vinculado ao orçamento geral da pasta, ou seja, não tem autonomia orçamentária. É possível deduzir, porém, que os recursos são maiores do que os destinados pela União por meio de convênio.

Fontes	Valor	percentual
Governo federal – Secretaria Especial de Direitos Humanos <sup>1</sup>	180.000,00 <sup>2</sup>	75%
Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo	60.000,00 <sup>3</sup>	25%

**6. Quantas pessoas estão diretamente envolvidas na operação de seu programa, projeto ou prática? Quantos homens e quantas mulheres realizam funções de direção (ou de tomada de decisões) e quantos realizam funções de execução?**

Atualmente há 13 (treze) técnicos, sendo 06 (seis) psicólogos, 02 (duas) assistentes sociais, 01(um) advogado, 03 (três) coordenadores e 01 (uma) funcionária administrativa. Há ainda 01 (uma) supervisora institucional, 02 (dois) motoristas, pessoal de segurança, limpeza e serviços gerais.

Na função de coordenação, à qual cabe tarefa de direção e tomadas de decisões, há dois homens e uma mulher. A equipe técnica, responsável pela execução, é composta por 03 (três) homens e 07 (sete) mulheres.

A previsão é que a equipe conte com 24 pessoas, com o acréscimo de mais um(a) assistente social, um(a) advogado(a), uma assistente/analista de dados, três estagiários(as).

**7. Indique todas as organizações (públicas e privadas) participantes, descrevendo o papel de cada uma. Explique como estas organizações interagem e de que modo suas ações individuais são coordenadas.**

1. Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo.
2. Secretaria Especial de Direitos Humanos do Governo Federal.
3. Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social.
4. Instituto Therapon Adolescência.
5. Instituto São Paulo Contra Violência.

O CRAVI é um programa diretamente ligado ao Gabinete do Secretário Estadual de Justiça e da Defesa da Cidadania, pasta à qual cabe a implementação e execução do serviço. O Estado mantém convênio com a União, por meio da Secretaria Especial de Direitos Humanos, que, entre suas atribuições, mantém a gerência do Programa Nacional de

<sup>1</sup> Sistema Nacional de Proteção a Testemunhas e Assistência a Vítimas

<sup>2</sup> Este valor refere-se a convênio firmado pelo prazo de 10 meses, iniciado em novembro/2004 e com fim previsto em agosto/2005.

<sup>3</sup> Este valor refere-se a convênio firmado pelo prazo de 10 meses, iniciado em novembro/2004 e com fim previsto em agosto/2005.

Proteção a Testemunhas e Assistência a Vítimas. A Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social disponibilizou profissionais para o CRAVI.

O Instituto Therapon Adolescência é uma ONG parceira desde 2002. Sua atribuição é dar suporte para o desenvolvimento de metodologia de trabalho interdisciplinar, do atendimento psicológico e do aprimoramento da gestão do serviço em parceria. É responsável pela seleção e contratação de psicólogos e da supervisão institucional, além da função estratégica da coordenadora da parceria.

O Instituto São Paulo Contra Violência é parceiro do CRAVI desde junho de 2004. Dentre as atribuições contidas no plano de trabalho que dá suporte à parceria estão: composição da equipe técnica, mediante a contratação de advogados, assistentes sociais, cientistas sociais e estagiários; construção e sistematização de base de dados da entidade; aprimoramento da gestão; fortalecimento da rede social do CRAVI; auxiliar na consolidação do serviço como uma política pública, com possibilidade de expansão; construção e aprimoramento da metodologia de trabalho, buscando torna-la replicável.

A integração entre as diferentes instâncias governamentais, secretarias e institutos se dá da seguinte forma: A Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania é responsável pelo programa, determinando seu coordenador e as normas de funcionamento. Há um convênio com a Secretaria Especial de Direitos Humanos, que transfere recursos e monitora o cumprimento de metas inscritas em plano de trabalho, conforme diretrizes do Sistema Nacional de Proteção a Testemunha e Assistência a Vítimas. A Secretaria Estadual de Desenvolvimento e Assistência Social disponibiliza uma única funcionária.

A Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania formaliza convênios com duas instituições não-governamentais: Instituto Therapon Adolescência e Instituto São Paulo Contra a Violência. Estas duas instituições recebem repasse de recursos da União e do Estado. Estas parcerias permitem que a gestão e a execução do trabalho sejam compartilhadas entre o Estado e as instituições.

***8. Se seu programa, projeto ou prática envolve a participação da comunidade e do público-alvo, descreva como esta participação se concretiza (explique os mecanismos de participação).***

A população-alvo participa através da narrativa de sua história de vida, suas impressões e reflexões a respeito do contexto em que a violência acontece, etc. O programa não poderia se desenvolver sem esta participação, pois é o saber de cada usuário que define a demanda e determina a estratégia de atendimento que será adotada. A própria forma de gestão é consequência da demanda produzida pela participação do usuário. Por fim, é o acúmulo destes saberes que permite a concepção e implementação de novas frentes de trabalho.

***9. Quando e como foi originariamente concebido o programa, projeto ou prática? Quais os principais participantes governamentais e não-governamentais neste processo? Houve inspiração em iniciativa(s) anterior(es)? Qual(is) ?***

O projeto foi concebido dentro da Assessoria da Defesa da Cidadania, da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, que designou um grupo de trabalho para desenvolver metodologias de atendimento, com base no que estava prescrito no Plano Estadual de Direitos Humanos e nos artigos 245, da Constituição Federal, e 278, da

---

Constituição Estadual. Da elaboração da metodologia participaram representantes da Faculdade de Serviço Social da PUC/SP, representantes da Procuradoria Geral do Estado, da Faculdade de Psicologia das Faculdades Metropolitanas Unidas, do Centro XI de Agosto, da ONG Pró Mulher, Família e Cidadania, da Secretaria Estadual de Desenvolvimento e Assistência Social, dentre outros.

Não havia programa ou instituição que tivesse exatamente a mesma abordagem. Esta iniciativa teve como base o que descrevia o Plano Estadual de Direitos Humanos, que detalha os artigos constitucionais acima indicados, e também outros serviços de atendimento a vítimas de violência, como é o caso da Casa Eliane de Grammont (instituição da Prefeitura de São Paulo que atende mulheres vítimas de violência).

Posteriormente, com o convênio firmado com o Governo Federal (na época, a Secretaria Nacional de Direitos Humanos, integrante do Ministério da Justiça), o serviço adequou-se às diretrizes do Sistema Nacional de Proteção a Testemunhas e Assistência a Vítimas.

**10. *Identifique as etapas-chave de implementação e como isto evoluiu e se modificou ao longo do tempo. Que mudanças ocorreram desde o início de operação do programa, projeto ou prática? Por que ocorreram?***

Dentro do grupo de trabalho designado para elaborar o programa, havia representantes da Faculdade de Serviço Social da PUC/SP que deram início a uma pesquisa financiada pela FAPESP, cujo objetivo era identificar o perfil da vítima de violência fatal e quais suas principais demandas. Quando os primeiros resultados começaram a surgir, deu-se início à organização da demanda.

Inicialmente, a equipe era formada por funcionários disponíveis nas secretarias parceiras, das áreas Jurídica, Serviço Social e Psicologia. Nesse momento da instituição, como as demandas não estavam claras, não haviam critérios mínimos para se planejar a composição da equipe.

Posteriormente, a partir do convênio entre Estado e Governo Federal, o programa adequou-se às diretrizes do Sistema Nacional de Proteção a Testemunhas e Assistência a Vítimas e, com os recursos oriundos da União, tornou-se possível a contratação de técnicos, pressuposto para a formação de uma equipe. Simultaneamente a este processo, foram se consolidando critérios básicos para a formação de um perfil profissional adequado ao CRAVI.

Em 2001, houve o primeiro convênio com uma instituição não-governamental, que deu início a uma política de parcerias que perdura até hoje. Tal política permitiu não só o aprimoramento dos critérios para a contratação de profissionais para a equipe técnica, como também abriu campo para uma gestão compartilhada do programa, voltada para a construção da interdisciplinariedade. Desde então, vem-se promovendo contínuos aprimoramentos tanto na escolha das entidades parceiras quanto na gestão dos trabalhos, o que resulta numa parceria efetiva, não adstrita apenas ao campo formal.

**11. *Descreva os principais obstáculos enfrentados até o momento. Como se lidou com tais obstáculos? Quais deles ainda persistem?***

O primeiro obstáculo foi colocar em funcionamento um programa criado no âmbito da Assessoria da Defesa da Cidadania, sem que houvesse destinação de cargos e orçamento. Havia, então, o desafio de constituir uma equipe mínima e, sobretudo, de criar uma metodologia adequada. Para solução deste primeiro desafio, foram feitas parcerias com outras Secretarias e instituições do Estado, com universidades, organizações não-governamentais, etc. A principal

parceria, que rende até hoje grandes recursos orçamentários para o programa, deu-se com a Secretaria Especial de Direitos Humanos (anteriormente, Secretaria Nacional de Direitos Humanos, ligada ao Ministério da Justiça).

Outro grande obstáculo foi o desenvolvimento de tecnologias adequadas de trabalho com vítimas de violência, fazendo uso da relação entre diversas profissões, diferentes não apenas quanto à formação, mas também quanto à origem e vínculo institucional, pois há profissionais contratados por duas diferentes Secretarias de Estado, como também por instituições não-governamentais. Este desafio demandou intenso trabalho de supervisão institucional e uma forma de gestão que prevenisse a ocorrência de conflitos e polarizações entre a equipe, ao mesmo tempo que integrasse gestão de equipe, responsabilidades institucionais e de conhecimento, dando conta da complexidade do programa e do seu objeto de trabalho.

Um obstáculo que ainda persiste diz respeito à continuidade dos convênios. Toda renovação de convênio requer trâmites burocráticos que trazem como conseqüências longos intervalos, nos quais há substancial comprometimento do serviço.

**12. *Que mecanismos de avaliação estão sendo utilizados para medir o sucesso do programa, projeto ou prática? Forneça os resultados (quantitativos e qualitativos) do último ano de operação do programa, projeto ou prática.***

O sucesso do programa atualmente é avaliado pela aderência do usuário ao serviço e à sua circulação pelas áreas (psicologia, serviço social e jurídico). Esta avaliação consiste em acompanhar a frequência de uso do serviço pelo usuário e se ele está sendo atendido por todas as áreas. Quanto menos faltas o usuário tem, dentro dos atendimentos destinados a ele, melhor é o vínculo criado e, por conseqüência, melhores as chances de realização de um bom trabalho. A reincidência de uso também tem sido observada como indicador de resultado, assim como a permanência por muito tempo em atendimento. Como a meta principal dos atendimentos é proporcionar condições para construção de autonomia e de cidadania, esses dados podem significar que há algo inadequado no projeto estabelecido de atendimento. Entretanto, o CRAVI ainda não dispõe de índices, qualitativos ou quantitativos, além da adesão do usuário, capazes de indicar resultados ou mensurar eventuais sucessos.

**13. *Qual é a mais importante conquista de seu programa, projeto ou prática até o momento (cite apenas uma; aquela que, na sua opinião, é a mais importante)?***

A implementação efetiva de atendimento interdisciplinar a vítimas indiretas de violência fatal.

**14. *Em que aspectos seu programa, projeto ou prática inovou em relação a práticas anteriores? Procure explicar bem em que consiste a inovação.***

A partir da temática da vítima de violência urbana, o CRAVI inova ao agregar na sua prática, culturas institucionais distintas, provenientes do Estado e das entidades parceiras. Esta construção do CRAVI, aparentemente fragmentada, ocorre não como resposta pontual à insuficiência do Estado em instituir uma política pública voltada para o trabalho com as vítimas indiretas, mas como resultado de um reconhecimento de que esta forma de composição é a melhor alternativa para atingir uma potência de trabalho que proporcione aos usuários o exercício ativo e responsável de suas demandas por cidadania. No campo coletivo, este trabalho de parcerias e gestão compartilhada do trabalho permite uma articulação

restauradora do tecido social a partir da reflexão dialética e crítica das implicações individuais e coletivas a respeito dos crimes de violência fatal, contrapondo o protagonismo do usuário enquanto sujeito de direitos, às ações assistencialistas normalmente vinculadas ao tema da violência.

**15. *Mesmo que seu programa, projeto ou prática não focalize especificamente a questão da pobreza, como você avalia seu impacto sobre esta questão?***

O recorte é feito pela violência fatal, que atinge majoritariamente pessoas de baixa renda. Como a pobreza é um fator entre os vários que compõem o contexto de violência, sem que se possa, efetivamente, estabelecer claramente uma relação, é possível deduzir que este programa tem alguma intervenção (indireta) na questão da pobreza. Há de se considerar ainda, que a violência frequentemente produz diminuição na renda familiar, seja por causa da perda de um arrimo, seja porque as seqüelas físicas e/ou psicológicas diminuem a capacidade de trabalho. Importante também dizer que a violência traz altos custos para o Estado e para a sociedade, como, por exemplo, é o caso da demanda que acaba sendo encaminhada para os serviços de saúde.

A violência urbana é explicado por vários fatores além da pobreza, que pode ser considerada causa ou efeito da violência conforme o enfoque, é difícil avaliar o impacto do trabalho do CRAVI sobre a questão da pobreza, mas é certo que ela é uma constante nos relatos colhidos junto aos usuários. Talvez um impacto indireto sobre a questão seja a desconstrução do senso comum que associa a violência diretamente com a questão da pobreza. Ao problematizar esta associação com os usuários, o CRAVI ajuda a mitigar o estigma da pobreza como causa preponderante da violência.

**16. *Qual o impacto do programa, projeto ou prática sobre a cidadania? (Mencione aqui aspectos relativos à cidadania que eventualmente não tenham sido mencionados. Inclua aqui também questões relativas a gênero, raça ou etnia).***

A meta do programa é proporcionar condições para o restabelecimento de vínculos, que acontecem sempre no campo coletivo e público, há uma intervenção direta na construção de um espaço de cidadania.

Na medida em que o CRAVI trabalha com a responsabilização e implicação dos usuários com as causas e conseqüências das mortes violentas relatadas, contribui diretamente para o aprimoramento da noção da cidadania das pessoas que atende. O trabalho de mediação do usuário com as instituições que trabalham com a investigação, repressão e julgamento destes crimes também atua nesse sentido.

Como a grande maioria dos usuários do CRAVI é do sexo feminino, pode-se dizer que, indiretamente, o CRAVI contribui para a discussão da problemática de gênero, em especial no campo da violência doméstica, na medida em que os relatos desse tipo de violência são trabalhados com os usuários e ressignificados, de forma a serem compreendidos no contexto de vida individual e coletiva como ações contrárias aos princípios de cidadania.