

# VÍTIMAS & MEDIAÇÃO



co-financiado pela Comissão Europeia  
Programa AGIS 2006



**APAV<sup>®</sup>**  
  
associação portuguesa de  
Apoio à Vítima



projecto Vítimas & Mediação  
2008 © APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

APAV  
Rua José Estevão 135 - A 1150-201 Lisboa  
Tel. 21 885 40 90 Fax 21 887 63 51  
apav.sede@apav.pt www.apav.pt

É permitida a reprodução, citação ou referência com fins informativos não comerciais,  
desde que expressamente citada a fonte

A publicação reflecte os pontos de vista dos autores, não podendo a Comissão Europeia ser responsabilizada  
por qualquer utilização que possa ser feita da informação contida na mesma.

Tradução: Consenso Global, Lda.  
Rua Gabriel Pereira, nº 1, Salas 4 e 5  
2560-336 Torres Vedras  
Portugal  
Tlf.: +351 261 317 092  
Fax: +351 261 317 093  
info@consenso-global.com  
www.consenso-portugal.com

ISBN 978-972-8852-22-1

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>PRIMEIRA PARTE JUSTIÇA RESTAURATIVA E VÍTIMAS DE CRIME</b>	
<b>Justiça Restaurativa e Vítimas de Crime</b> <i>Joana Marques Vidal</i>	<b>9</b>
<b>Entradas e saídas</b> os percursos das vítimas na justiça <i>Kathleen Daly</i>	<b>15</b>
<b>Em nome da vítima</b> manipulação e significado no âmbito do paradigma restaurativo <i>Simon Green</i>	<b>39</b>
<b>Encontro entre vítima e infractor</b> oportunidades e riscos para a vítima <i>Gerd Delattre</i>	<b>61</b>
<b>A escuta das vítimas como inspiração para uma releitura da justiça juvenil</b> <i>Leoberto Narciso Brancher</i>	<b>73</b>
<b>O estatuto das vítimas de crimes à luz da Constituição da República Portuguesa e da Convenção Europeia dos Direitos do Homem</b> <i>Paulo de Albuquerque</i>	<b>91</b>
<b>A vítima como ponto de partida para a mediação?</b> <i>Jaap Smit</i>	<b>103</b>
<b>Um passeio pelo lado selvagem</b> <i>Karin Sten Madsen</i>	<b>109</b>
<b>Confidencialidade na mediação vítima-infractor</b> <i>Renske van Schijndel</i>	<b>117</b>
<b>Integração das vítimas na justiça restaurativa</b> <i>Janice Evans e Chris Wade</i>	<b>119</b>
<b>Mediação vítima-agressor identificando boas práticas</b> <i>Murray Davies</i>	<b>121</b>
<b>SEGUNDA PARTE DESCRIÇÃO DE ALGUNS SERVIÇOS DE JUSTIÇA RESTAURATIVA</b>	
<b>Mediação enquanto parte do sistema de justiça criminal ou como restauradora da relação afectada?</b> <i>Jaap Smit</i>	<b>131</b>
<b>SiB-way:</b> contacto entre vítimas e infractores na Holanda <i>Sandra van Zaal</i>	<b>135</b>
<b>Halt:</b> uma abordagem restaurativa alternativa e bem sucedida para a criminalidade juvenil na Holanda <i>Diana Vonk</i>	<b>139</b>
<b>Para além do infractor:</b> um grupo de aconselhamento para vítimas de crimes <i>Leen Muylkens e Katrien Smeets</i>	<b>149</b>
<b>A primeira experiência de mediação vítima-infractor em Portugal</b> <i>Maria Luísa Neto</i>	<b>153</b>

<b>Mediação penal – pode ser a solução</b> a lei portuguesa e sua implementação <i>Carla Marques</i>	<b>157</b>
 <b>TERCEIRA PARTE</b> FORMAÇÃO DE MEDIADORES SOBRE TEMÁTICAS RELATIVAS À VITIMAÇÃO	
<b>Formação de profissionais que lidam com vítimas de crimes</b> <i>Daniel Cotrim</i>	<b>165</b>
<b>O papel das vítimas na formação de mediadores</b> <i>Gerd Delattre</i>	<b>171</b>
<b>Preparar o mediador para o seu trabalho</b> <i>Annette Pleysier</i>	<b>180</b>
<b>Formação para mediadores e a sua importância para uma implementação bem sucedida da mediação vítima-infractor em Portugal</b> <i>Carla Marques</i>	<b>187</b>
 <b>QUARTA PARTE</b> COOPERAÇÃO ENTRE SERVIÇOS DE APOIO À VÍTIMA E SERVIÇOS DE MEDIAÇÃO	
<b>Colaboração entre os serviços de mediação e os Serviços de Apoio à Vítima da Flandres</b> passado, presente e futuro! <i>Bart Claes</i>	<b>193</b>
<b>Cooperação entre os serviços de mediação e de apoio à vítima</b> a experiência na Escócia <i>Alan McCloskey</i>	<b>207</b>
 <b>QUINTA PARTE</b> O ENVOLVIMENTO DE VÍTIMAS DE CRIME NA JUSTIÇA RESTAURATIVA - RELATÓRIO DE UMA INVESTIGAÇÃO	
<b>O envolvimento de vítimas de crimes na justiça restaurativa</b> <i>Rosa Saavedra e Frederico Moyano Marques</i>	<b>215</b>
 <b>ANEXO</b>	
<b>Questionário</b> (em inglês)	<b>255</b>
 <b>NOTAS BIOGRÁFICAS</b>	 <b>259</b>



Com esta publicação pretende-se cristalizar e assegurar a disseminação de algum do trabalho desenvolvido no âmbito do Projecto “Vítimas & Mediação”, promovido pela APAV e co-financiado pela Comissão Europeia.

Este projecto, com a duração de dois anos (Novembro 2006 - Outubro 2008), teve como finalidade contribuir para a protecção dos direitos e interesses das vítimas de crimes no âmbito da mediação vítima-infractor, através da promoção da cooperação transfronteiriça e intercâmbio de boas práticas, da promoção da troca de informação e do desenvolvimento de estudos e investigação.

Quis-se com o *Projecto* “Vítimas & Mediação”, em primeiro lugar, obter uma noção mais exacta acerca do actual posicionamento e tratamento das vítimas de crimes em projectos e programas de Justiça Restaurativa em curso na Europa. Visou-se depois, partindo desse cenário, reflectir sobre quais as boas práticas e quais os procedimentos potencial ou efectivamente nocivos para as vítimas e debater acerca das melhores formas de implementar essas boas práticas. Pretendeu-se, por fim, divulgar e disseminar os conteúdos das reflexões e das discussões referidas bem como as conclusões alcançadas, de modo a incentivar a efectiva implementação de boas práticas no tratamento das vítimas de crimes no âmbito das práticas de Justiça Restaurativa e assim contribuir para a protecção dos seus direitos e interesses enquanto participantes nestes processos.

Nesta publicação reúnem-se as valiosas contribuições dadas por vários especialistas na área da Justiça Restaurativa e apresentadas nos workshops que decorreram em Utrecht, Holanda (Junho de 2007), Lisboa, Portugal (Novembro de 2007) e Edimburgo, Escócia (Março de 2008) bem como no Seminário realizado em Lisboa em Julho de 2008.

A todos/as, bem como aos nossos parceiros no Projecto “Vítimas & Mediação”, o nosso muito obrigado!



# PRIMEIRA PARTE

## JUSTIÇA RESTAURATIVA E VÍTIMAS DE CRIME









*Joana Marques Vidal*

### **Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (Portugal)**

É com grande satisfação que a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima organiza mais um evento internacional dedicado à temática da Justiça Restaurativa. Quase 10 anos passados desde que a APAV se começou a debruçar sobre esta área, pode afirmar-se vir sendo este um percurso de grande empenho e envolvimento, norteado, numa primeira fase, pela necessidade de trazer para a agenda política e dar visibilidade pública a uma temática quase desconhecida entre nós, e hoje pautado pela vontade de contribuir para uma adequada concretização, aplicação e expansão das práticas restaurativas no nosso país.

A Justiça Restaurativa é uma forma diferente de perspectivar a resposta ao crime por parte de todos nós, enquanto vítimas, infractores, autoridades policiais e judiciárias e comunidade em geral. É um novo paradigma de pensamento, que vê o crime não meramente como violação da lei, mas como causador de danos às vítimas, à comunidade e até aos infractores. Centra-se na activa participação das vítimas, agressores e comunidades, muitas vezes concretizada através do encontro entre estes, num esforço para identificar a injustiça praticada, o dano resultante, os passos necessários para a sua reparação e as acções futuras que possam reduzir a possibilidade de ocorrência de novos crimes. Participação e reparação - não apenas da vítima e do agressor, mas também da comunidade, obviamente prejudicada pelo crime verificado no seu seio e que como tal carece de ser restaurada - são, assim, as traves-mestras da justiça restaurativa.

Esta nova corrente tem sido levada à prática através de diversos modelos que, embora eivados de um conjunto de princípios, valores e características comuns, diferem razoavelmente entre si, radicando essas diferenças nas origens culturais que os inspiram. De todos esses modelos, o mais divulgado, designadamente na Europa, é a mediação vítima-infractor: centenas de programas e de projectos-piloto proliferam por quase todo o espaço europeu, trazendo para o seio do sistema de justiça criminal uma nova forma de encarar o crime e de lidar com as suas consequências, envolvendo activamente vítimas e infractores na resolução do litígio emergente do facto criminoso ocorrido. As principais qualidades inerentes a esta prática são o permitir às vítimas expressar os sentimentos experienciados, as consequências decorrentes do crime sobre si perpetrado e as necessidades a suprir para a ultrapassagem dos efeitos deste e o proporcionar aos infractores a possibilidade de compreenderem em concreto o impacto que a sua acção teve na vítima, de assumirem a responsabilidade pelo acto praticado e de repararem de alguma forma, total ou ao menos parcialmente, o mal causado.

As autoridades governamentais têm sido sensíveis a esta evolução. Em diversos países da Europa, aquilo que começou muitas vezes como pequenos projectos-piloto vem gradualmente sendo alvo de um esforço de implementação e de consagração legal, consubstanciando o reconhecimento, por parte dos decisores políticos, dos méritos da mediação e da consequente necessidade de a introduzir nos sistemas jurídicos, numa óptica quer de definição das suas regras fundamentais quer de alargamento do seu âmbito de aplicação.

Também as grandes organizações internacionais não têm sido indiferentes ao surgimento e disseminação da Justiça Restaurativa. A Organização das Nações Unidas, a União Europeia e o Conselho da Europa já demonstraram o seu reconhecimento e apoio e têm vindo a desempenhar um papel activo na sua concretização, aplicação e divulgação, desenvolvido em duas vertentes: por um lado, através da emanação de instrumentos jurídicos nos quais se acolhe a mediação e se procura cristalizar um conjunto de princípios, valores e procedimentos fundamentais – Resolução 12/2002 do Conselho Económico e Social da ONU relativa aos Princípios Fundamentais da Utilização de Programas de Justiça Restaurativa em Matéria Criminal, Recomendações do Conselho da Europa n.º R (99) 19 relativa à Mediação em Matéria Criminal (e respectivas linhas de orientação para a sua implementação, adoptadas em Dezembro de 2007), e (2006) 8 relativa a Assistência a Vítimas de Crimes, Decisão Quadro 2001/220/JAI do Conselho da União Europeia relativa ao Estatuto da Vítima no Processo Penal, de 15 de Março de 2001; por outro, através do fomento e suporte de estruturas transnacionais - como o European Forum for Restorative Justice, do qual a APAV é membro fundador -, que permitam um intenso intercâmbio de conhecimentos e experiências entre decisores políticos, académicos e práticos, no sentido do aproveitamento da riqueza que é a diversidade enquanto motor de desenvolvimento, do estabelecimento de padrões comuns de actuação e da diminuição das assimetrias.

Não é só no terreno que se denota um forte entusiasmo em redor da Justiça Restaurativa, verificando-se igualmente a devoção de crescente atenção pela comunidade científica a esta prática. Sintomático deste interesse é o facto de a aplicação de programas restaurativos ser, em muitos casos, secundada por processos de avaliação desenvolvidos por investigadores internos ou externos aos programas. Alguns destes projectos resultam mesmo de impulso proveniente do meio académico, que concebe teoricamente o mecanismo e depois o avalia. Refira-se ainda a importância da produção de estudos sobre estas complexas e ainda não consensuais matérias, como sejam, por exemplo, a ponderação da pertinência da aplicação em casos de violência doméstica ou de crimes violentos, o envolvimento da comunidade, o impacto ao nível da reincidência, os custos, etc.

A investigação desenvolvida nesta área tem contudo sido permeável a algumas críticas, sendo uma das mais comuns a de que os critérios mais utilizados e com base nos quais se apregoa o sucesso da Justiça Restaurativa não coincidem exactamente com o cerne do ideário restaurativo: a avaliação estará porventura excessivamente centrada em parâmetros económicos e utilitários, como sejam o número de casos, os resultados imediatos alcançados (percentagem de acordos e de cumprimento dos mesmos) e a satisfação

dos intervenientes com o procedimento.

Tal poderá resultar de duas ordens de razões: por um lado, são o meio mais persuasivo para justificar a existência e o financiamento dos programas, uma vez que factores como a diminuição do número de processos judiciais, da população prisional e das taxas de reincidência e o aumento da percentagem de reparações e de vítimas e infractores satisfeitos têm visibilidade, atraindo como tal decisores políticos, fontes de financiamento e operadores judiciários e convencendo-os dos méritos da mediação; por outro lado, numa avaliação centrada nestes parâmetros a recolha de elementos será mais fácil e, conseqüentemente, menos dispendiosa.

A questão que se coloca é a de saber até que ponto uma avaliação exclusivamente assente nestes parâmetros permite verdadeiramente aferir o grau de restauratividade de determinado programa. Para se poder ter uma ideia realmente aproximada sobre se determinada prática é mais ou menos restaurativa há que atender a critérios, de cariz mais qualitativo, que permitam saber, por exemplo, se o infractor experienciou um genuíno arrependimento, se a vítima ultrapassou os sentimentos de ressentimento, medo e baixa auto-estima, se os laços sociais foram restaurados, se se verificou uma alteração no comportamento desviante do infractor, entre outros. São obviamente investigações mais difíceis de empreender, devido à menor mensurabilidade das matérias em análise, mas de importância fulcral de modo a perceber em que medida as práticas acompanham a filosofia restaurativa. A Professora Kathleen Daly tem desenvolvido um profundo e profícuo trabalho neste campo, designadamente no que respeita ao envolvimento das vítimas de crimes em processos de justiça restaurativa, sendo uma grande mais valia para este seminário a sua presença entre nós.

Como padrão de pensamento e intervenção relativamente recente que é, a Justiça Restaurativa encontra-se ainda numa fase de intensa experimentação e conseqüente diversidade: as características dos programas variam substancialmente, uns mais fiéis que outros às suas bases teóricas, o que leva a que esta, enquanto conjunto de práticas, apresente ainda uma série de arestas por limar, sendo que uma das principais tem a ver com o posicionamento e o tratamento conferido às vítimas de crimes: é que uma coisa é o que em termos teóricos se preconiza relativamente àquilo que a mediação deve ser, e coisa diferente é o que, por vezes, a mediação é na realidade.

Nos últimos anos a mediação vítima-infractor tem vindo a merecer cada vez mais atenção por parte daqueles cuja missão é a de prestar apoio a vítimas de crimes, e o juízo efectuado por estes pode, em termos gerais, sintetizar-se na seguinte ideia, presente na *Declaração relativa ao Estatuto da Vítima no Processo de Mediação*, produzida pelo *European Forum for Victim Services*: a mediação é uma prática que pode trazer resultados muito positivos para as vítimas de crimes na ultrapassagem ou atenuação dos efeitos da vitimação desde que determinados aspectos sejam devidamente pensados e acautelados. Que aspectos são estes? São questões tão concretas como a forma como as vítimas são contactadas, elucidadas e convidadas a

participar no processo de mediação tendo em vista um consentimento livre e informado, o tempo concedido à vítima para tomar a decisão relativamente à sua participação, a análise do “perfil” da vítima de modo a aferir se esta reúne condições para que a sua participação não resulte num fenómeno de vitimação secundária, a preparação das vítimas para a mediação (a denominada pré-mediação), o apoio a prestar à vítima antes, durante e depois do processo de mediação, a extensão e limites da representação legal, a extensão e limites da confidencialidade do processo, a extensão da admissão de responsabilidade por parte do infractor, a possibilidade de opção entre mediação directa e indirecta, a formação dos mediadores sobre as problemáticas específicas das vítimas de crimes, a articulação entre os serviços de mediação e os serviços de apoio à vítima, entre outras.

Encaramos a Justiça Restaurativa como um poderoso instrumento de apoio a vítimas de crimes, potencialmente capaz de proporcionar grandes benefícios. A possibilidade de a vítima fazer ouvir a sua voz, expressando o impacto nefasto provocado pelo crime sobre si perpetrado e participando activamente na construção de uma solução que vá de encontro às suas necessidades concretas é, por si só, razão mais do que suficiente para interessar todos aqueles que, como nós, lidam quotidianamente com vítimas de ilícitos criminais e que, conseqüentemente, conhecem a fundo as dificuldades por que estas passam na fase subsequente à ocorrência do crime.

Não podemos contudo esquecer dois aspectos: em primeiro lugar, a mediação vítima-infractor, ou outra prática restaurativa, não é o instrumento de apoio às vítimas, com capacidade para, por si só, suprir miraculosamente todas as necessidades destas, mas *um* de entre diversos mecanismos que devem ser disponibilizados para acorrer às carências resultantes do acto sofrido. A par de programas de justiça restaurativa, não podem deixar de se desenvolverem e financiarem estruturas e serviços vocacionados para a promoção da segurança, informação, compensação e apoio a diversos níveis (apoio emocional, aconselhamento legal, acompanhamento psicológico, encaminhamento social, etc.) às vítimas de crimes.

Em segundo lugar, a mediação é uma forma de intervenção de grande impacto. Proporcionar o contacto entre vítima e infractor é uma experiência extraordinariamente intensa, em que boas práticas podem significar sucesso, mas más práticas resultarão quase inevitavelmente em fenómenos de vitimação secundária. Daí a importância, repita-se, da definição, disseminação, aplicação e avaliação de procedimentos.

As finalidades principais deste evento e, em geral, do Projecto Vítimas e Mediação, são precisamente as de dar um pequeno contributo para a realização de um ponto de situação quanto ao modo como as vítimas vêm sendo envolvidas nas práticas de justiça restaurativa, quanto à forma como estas práticas, quando devidamente desenvolvidas e aplicadas, podem fomentar a promoção e protecção dos direitos e interesses daquelas e quanto à necessidade de empreender estudos mais aprofundados que permitam continuar a apurar que procedimentos devem ser cristalizados, por serem benéficos para as vítimas de crimes, e que

atitudes, por potencial ou efectivamente prejudiciais, devem ficar de fora.

Uma última, mas não menos importante, palavra para os nossos parceiros. A APAV completou no passado dia 25 de Junho 18 anos. Mais do que na idade, a chegada à maioridade é demonstrado por diversos indicadores que comprovam o crescimento da associação, um dos quais o seu posicionamento na rede interinstitucional e a sua capacidade para promover parcerias. Na prossecução dos objectivos deste projecto, contamos com o valioso contributo de entidades nacionais e internacionais que connosco partilham a devoção de atenção e interesse à Justiça restaurativa: queremos por isso agradecer ao Ministério da Justiça, designadamente à Direcção-Geral de Política de Justiça e ao Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios, entidade responsável pelo desenvolvimento e aplicação do sistema de mediação penal em Portugal, à Universidade Católica Portuguesa, ao Victim Support Scotland, ao Slachtofferhulp, organização de apoio à vítima holandesa e ao Servicebüro für Täter-Opfer-Ausgleich und Konfliktschlichtung (Serviço de Mediação Vítima-Infractor e Resolução de Conflitos de Colónia, Alemanha). Queremos agradecer não apenas a colaboração nesta iniciativa mas em todo o projecto, designadamente a organização dos workshops realizados em Utrecht, Lisboa e Edimburgo.

São, na maior parte dos casos, “amigos” de longa data, com os quais temos tido a oportunidade e o prazer de trabalhar ao longo dos últimos anos noutras iniciativas, sendo que os bons resultados alcançados em conjunto estão na base do cada vez maior estreitamento de laços com estas entidades.

Desejando que este seminário vá de encontro às vossas expectativas, faço votos para que sejam dois dias de proveitoso trabalho.





Kathleen Daly

Escola de Criminologia e Justiça Criminal, Universidade de Griffith, Brisbane, Queensland (Austrália)

### Introdução

Neste ensaio, apresento o conceito *percurso da vítima* para melhor compreendermos e interpretarmos as experiências das vítimas no que se refere ao crime e às práticas da justiça. Os meus comentários são simples e sem rodeios teóricos. Isto porque o meu objectivo não é desenvolver uma teorização sofisticada, mas sim trazer à luz do dia uma descoberta simples: o carácter multidimensional das experiências das vítimas em relação ao crime está relacionado com os seus conceitos de justiça.

Sabemos que as vítimas têm experiências diferentes perante o crime: poderá ter pouco ou nenhum impacto, ou poderá ser extremamente angustiante. As investigações sobre justiça restaurativa ou mediação vítima-infractor, ou até sobre os processos judiciais convencionais, não se debruçaram sobre este facto de um modo sistemático. Temos de prestar atenção aos pontos de entrada e às passagens das vítimas. Por *pontos de entrada*, refiro-me a qual *foi* a infracção e o respectivo contexto? de que modo a vítima *foi* afectada, física e emocionalmente? Por *passagens* refiro-me: às interacções subsequentes que ocorreram entre uma vítima, um infractor, funcionários judiciais, operadores judiciários ou outros ao longo do tempo?

Num trabalho anterior (Daly 2005, 2006), apresentei uma relação evidente entre o grau de angústia sentido pelas vítimas de uma infracção e a sua recuperação ou não, um ano depois. Definirei os termos *angústia* e *recuperação* mais à frente. Por agora, deixem-me dizer que entre as vítimas que apresentaram uma angústia moderada a alta devido a uma infracção, metade disse ter recuperado um ano mais tarde. Por comparação, entre os que apresentavam nenhuma ou pouca angústia, uma proporção significativamente maior, 90%, disseram que tinham recuperado um ano mais tarde.

Este estudo procura alongar-se e aprofundar esta descoberta. Eu exploro um conjunto complexo de relações entre a angústia inicial causada pelo crime, a que dou o nome de *infracção real* (um conjunto mais preciso de categorias que retratam a infracção), e a recuperação da vítima e preocupações emocionais permanentes um ano mais tarde. Identifico três tipos de percursos das vítimas: um percuso fácil, um percurso de mudança um percurso difícil. Vou basear-me em investigações sobre vítimas num processo de justiça restaurativa, mas suspeito que esta tipologia de percursos tem uma capacidade de aplicação mais ampla.



Como os leitores deste texto saberão, em comparação com um processo judicial convencional, num processo restaurativo as vítimas estão muitas vezes frente a frente com um infractor confesso, interagem com essa pessoa (e pessoas de suporte deste) e envolvem-se num resultado ou acordo negociado. Os potenciais benefícios são que as vítimas “verbalizam” a sua mágoa e raiva e verifica-se um reconhecimento e validação do mal causado às vítimas. (É importante realçar que um processo de justiça restaurativa não deve ser visto apenas como um encontro de uma ou duas horas. Na verdade, o processo decorre num período de tempo maior e existem muitas interações entre um infractor e uma vítima com terceiros, antes e depois de um encontro.)

É possível reconhecer os potenciais benefícios da justiça restaurativa para as vítimas, mas também existem potenciais problemas. Entre eles, as vítimas poderão experienciar maior raiva perante a aparente ausência de remorsos de um infractor, ou devido ao incumprimento por parte do infractor das promessas feitas no acordo. Ou poderão pensar que o acordo foi demasiado tolerante, que não terá sido feita justiça.

Vou apresentar as minhas descobertas de modo breve. Em primeiro lugar, tenho alguns pontos de prefácio a apresentar sobre as investigações, as vítimas e as políticas da justiça.

## **Pontos de Prefácio**

### *1. Variação no centro das investigações*

O meu ensaio concentra-se na *variação* das experiências das vítimas num processo de justiça restaurativa. Realço isto porque se quisermos *comparar* as experiências das vítimas num processo de justiça convencional e num processo de justiça restaurativa, devemos concentrarmo-nos em aspectos diferentes e fazer perguntas diferentes. Eu já fiz esse trabalho de comparação no passado e é bastante útil. Ao mesmo tempo, há muito a aprender através da exploração das experiências das vítimas *no âmbito de* um processo de justiça específico. Ao fazê-lo, é dada maior atenção ao carácter da infracção e à vitimização, e de que modo isto está relacionado com as necessidades de justiça das vítimas. Na verdade, se não soubermos mais sobre as experiências das vítimas *no âmbito de* um processo de justiça convencional ou restaurativa, os esforços para comparar os dois são inúteis. Não serão precisos e específicos

Além disso, temos de ter em mente vários contextos nos quais a investigação é realizada nas práticas de justiça convencional e restaurativa. Por exemplo, algumas vítimas poderão passar por um processo paralelo, estando envolvidas tanto em procedimentos de justiça convencional como restaurativa (p.ex., Sherman e Strang 2007). Outras vítimas poderão passar por um processo de justiça restaurativa que não pode ser comparado com uma prática convencional (p.ex., membros da família de uma vítima de homicídio que querem falar com o infractor). Outras vítimas ainda poderão passar por um processo judicial convencional que não pode ser comparado com a justiça restaurativa (p.ex., uma vítima de um caso que vai a julgamento).

Estes exemplos mostram que existem boas razões para explorar e compreender os processos de justiça convencional e restaurativa nos seus próprios termos, bem como as fontes de variação que surgem dos mesmos.

## *2. Variação no contexto legal temporal*

O meu ensaio apresenta descobertas relativas a um contexto da justiça restaurativa: as conferências de grupos familiares, como mecanismo de diversão, envolvendo infractores jovens confessos. É importante ter em conta que existem muitos contextos legais-temporais como este e que se aprenderão coisas diferentes dos mesmos. Por exemplo, em comparação com uma conferência diversiva, um processo de justiça restaurativa para membros da família de vítimas de homicídio decorre muito mais tarde, e depois de muitos outros processos legais convencionais. Da mesma forma, uma conferência como “prática complementar” para vítimas, que decorre em paralelo com um processo judicial convencional, difere de uma conferência enquanto mecanismo de diversão, sem condenação registada.

Vou abordar o crime comum entre indivíduos, praticado por infractores jovens, mas concordo com outros quando dizem que existe um potencial significativo para a justiça restaurativa noutros tipos de casos. Em especial, tenho em mente os contextos institucionais e colectivos de violência, infractores pessoas colectivas e conflitos políticos a larga escala, tanto no passado como no presente (Cunneen 2003).

## *3. A condição da “vítima”*

O que é uma vítima? Esta condição não pode ser assumida. Vítima e vitimização são identidades e processos socialmente construídos (ver, p.ex., Rock 2002). As minhas entrevistas a vítimas mostram uma ampla variedade nas suas identidades como “vítimas” relacionada, em parte, com outras vulnerabilidades nas suas vidas. Algumas vítimas estavam em institutos de detenção ou em prisões quando as entrevistámos; outras assumiam a condição de vítimas representando os seus filhos; e outras ainda já tinham esquecido completamente a infracção um ano mais tarde quando as contactámos para uma segunda entrevista. Algumas foram apenas ligeiramente afectadas pelo crime, enquanto outras foram afectadas profunda e devastadoramente.

## *4. Desafios colocados pelas vítimas*

A actual condição de vítima no processo criminal é secundário. Envolver a pessoa que foi vítima de um crime no processo criminal, independentemente do seu papel e do contexto legal temporal, é um desafio profundo para as práticas da justiça convencional. Também é um desafio para a lei e para a formação jurídica, para a justiça criminal e os operadores judiciais e para os membros da sociedade. Vamos trabalhar neste desafio durante muitos anos.

## *5. Políticas de justiça*

Durante algum tempo, tenho vindo a reflectir e a escrever sobre os conflitos entre as concepções de justiça

centradas no infractor e centradas na vítima, especificamente, entre aqueles que argumentam como vítimas *ou* como infractores na procura de justiça. Não pretendo um sistema judicial centrado no infractor *ou* centrado na vítima. Pelo contrário, a concretização da justiça num sentido político é uma noção de equilíbrio entre os interesses, necessidades e direitos adequados das vítimas, infractores e colectividades sociais (Daly 2008a).

Com estes pontos em mente, vou voltar ao meu ensaio de investigação.

### **Projecto de Investigação da Justiça para Menores da Austrália do Sul (SAJJ)**

O projecto sobre conferências da Justiça para Menores da Austrália do Sul (SAJJ) reuniu informações profundas referentes a dois anos de participação de vítimas e infractores em conferências diversivas. A SAJJ teve duas rondas de recolha de dados em 1998 e 1999 (Daly et al. 1998; Daly 2001b). Membros do grupo de investigação e eu observámos conferências em Adelaide e duas pequenas cidades durante um período de quatro meses em 1998. A amostra foi seleccionada por categoria de infracção: infracções seleccionáveis eram crimes violentos e infracções contra a propriedade com vítimas pessoais ou colectivas, como escolas ou habitações sociais. De fora ficaram os casos de furto (vítimas colectivas comerciais), de tráfico ou consumo de drogas e infracções contra a ordem pública. Tentámos entrevistar todos os infractores (N=107) e as vítimas primárias (N=89) associadas às conferências de 1998 (cerca de uma semana a um mês depois da conferência) e novamente, um ano mais tarde, em 1999. Em ambos os anos, os guiões de entrevistas detalhados tinham itens abertos e fechados.

Das 89 vítimas da conferência, 44% eram vítimas de ofensas à integridade física e outras infracções violentas, a maior parte eram vítimas individuais (e não organizações), 28% das vítimas tinham sido feridas e 74% participaram na conferência. Para mais informações sobre as características das vítimas SAJJ, consulte Daly (2001a; 2001b).

Entrevistámos as vítimas que participaram e as que não participaram na conferência. Nos meus resultados, refiro-me à primeiras como as vítimas da “conferência” e às últimas como as vítimas “ausentes”. Repare, no entanto, que este último termo é enganoso. Como ficámos a saber nas entrevistas às vítimas ausentes, algumas vítimas queriam participar, mas a conferência foi marcada sem antecedência suficiente, não sabiam que tinha sido marcada uma conferência ou tinham participado na primeira conferência e o infractor jovem não apareceu.

Membros da minha investigação e eu trabalhámos arduamente para conseguir uma boa taxa de respostas, e fiquei satisfeita com o resultado. Das 89 vítimas, entrevistámos 89% em 1998 e 82% em 1998 e 1999. As taxas de respostas eram um pouco mais altas para as vítimas da conferência (86%) do que para as vítimas ausentes (70%) entrevistadas em ambos os anos.

## **Variantes essenciais na construção dos percursos das vítimas**

Utilizei quatro variantes para construir e analisar os percursos das vítimas: a infracção real, a angústia da vítima em 1998, a recuperação da vítima em 1999 e a vítima ainda emocionalmente incomodada (ou não) pela infracção em 1999. Vou descrever cada uma brevemente.

### *A infracção real*

Ao analisar os dados da SAJJ, tornou-se claro que as categorias “agressão” ou “danos materiais” não reflectiam a natureza da infracção ou das experiências das vítimas. Identifiquei sete categorias, ou infracções reais, que incluem as relações vítima-infractor (pares, família, professor, estranho), elementos da infracção e se a vítima era individual ou organizacional.

A Tabela 1 lista as sete infracções reais. A percentagem de vítimas que participou na conferência é apresentada no lado direito da tabela, e mostra que a participação de uma vítima na conferência está relacionada com a infracção real. Verificou-se uma participação de 100% das vítimas de agressões que envolviam professores ou membros da família e uma participação muito elevada de vítimas (colectivas) de assalto a estabelecimento através de introdução ilegítima, dano ou furto. Em comparação, as outras categorias de infracções reais tiveram uma participação relativamente inferior, embora a maior parte das vítimas tenha participado. O escalonamento das categorias de infracções reais reflecte uma ordem do menos positivo (ataque a menores pares) para mais positivo (assalto a estabelecimento através de introdução ilegítima, furto ou dano de bens pertencentes a vítimas colectivas) em mais de 25 variantes ideais para processos de justiça restaurativa e acordos.

### *Angústia das vítimas em 1998*

Em 1998, indagámos as vítimas da conferência em relação aos seus sentimentos e experiências após o crime. Pedimos às vítimas ausentes uma versão resumida dos itens em questão.

No caso das vítimas da conferência, pedimos-lhes que se concentrassem no período de tempo *após* a infracção, mas *antes* da conferência. Para cada item que possam ter sofrido, procurávamos uma resposta de “sim” ou “não”. Perguntámos, sofreu de algum destes problemas como resultado da infracção:

- medo de estar sozinho?
- insónias ou pesadelos?
- problemas de saúde gerais (dores de cabeça, dores físicas, dificuldades respiratórias ou de deslocação)?
- preocupação com a segurança dos seus bens?
- aumento geral na suspeita e desconfiança?
- sensibilidade a determinados sons ou ruídos?
- perda de confiança?

- perda de auto-estima?
- outros problemas?

Esta lista foi adaptada de um conjunto semelhante de questões utilizadas na entrevista a vítimas no âmbito do Reintegrative Shaming Experience (RISE) (ver Strang 2002: 95-96, e Anexo 1: 222).

As respostas das vítimas variavam de sem problemas a todos os problemas listados (ou seja, de 0 a 9).

No caso das vítimas ausentes, a pergunta era feita deste modo:

Algumas vítimas de crimes podem sofrer outros tipos de males como resultado de um incidente, por exemplo, medo de estar sozinho, insónias, problemas de saúde gerais, preocupação com a segurança dos seus bens, perda de confiança ou outros tipos de dificuldades. Até que ponto sofreu de algum destes problemas como resultado do incidente?

As respostas foram nada; um pouco, mas não muito; até certo ponto; e muito.

A variante “angústia da vítima” combinou as respostas de ambos os grupos de vítimas (Tabela 2). As vítimas da conferência sem/com pouca angústia foram definidas como as que responderam “não” a todos os itens da lista, ou a todos os itens menos um. As vítimas ausentes sem/com pouca angústia indicaram nenhum problema ou “poucos” problemas. As vítimas da conferência com angústia moderada/alta foram definidas como as que indicaram dois a quatro itens (moderada) ou cinco ou mais itens (alta). As respectivas vítimas ausentes foram definidas como as que disseram que sentiram alguns problemas ou a um nível alto. As distribuições mostram que das 73 vítimas entrevistadas em 1998 e 1999, 40% foram classificadas como não tendo ou tendo pouca angústia após a infracção; e 60% como tendo angústia moderada ou alta.

### *Recuperação das vítimas em 1999*

Na entrevista de 1999, fizemos a seguinte pergunta aos entrevistados:

Qual das duas afirmações descreve melhor os seus sentimentos em relação ao incidente hoje:

- Já esqueci tudo; recuperei totalmente.
- Ainda não esqueci completamente; algumas coisas ainda me incomodam; eu não recuperei totalmente.

Das 73 vítimas da conferência e ausentes entrevistadas em 1999, 66% disseram ter recuperado da infracção e 34% disseram não ter recuperado ou que a infracção ainda não tinha sido totalmente esquecida. Depois, fizemos uma pergunta em aberto a cada vítima recuperada sobre por que é que conseguiram esquecer o incidente; e a cada vítima não ou parcialmente recuperada sobre o que as impedia de esquecer a infracção.

No caso das vítimas recuperadas, apresentámos uma série de itens em aberto sobre o porquê da sua recuperação. No caso das vítimas não ou parcialmente recuperadas, apresentámos uma série de itens em aberto sobre o que impedia a sua recuperação e, depois, um conjunto de itens sobre o que poderá ter ajudado na recuperação.

#### *Ainda incomodadas a nível emocional em 1999*

Na entrevista de 1999, mencionámos a entrevista de 1998. Às vítimas que apresentavam angústia em 1998, perguntámos: “Até que ponto ainda se sente incomodada hoje, emocionalmente, em relação a coisas decorrentes do incidente?” Das 73 vítimas da conferência e ausentes entrevistadas, 60% disse não se sentir incomodada, mas 40% disse que ainda se sentia incomodada desde um pouco a muito.

#### *Percursos das vítimas*

O conceito de “percurso da vítima” foi criado com base em três variantes: grau de angústia em 1998, recuperada ou não em 1999, e ainda perturbada emocionalmente ou não em 1999. Foram identificados três percursos de vítimas (Tabela 3):

- Percurso fácil (N= 24 ou 33%). Estas vítimas apresentavam pouca/nenhuma angústia em 1998, não estavam emocionalmente perturbadas e tinham recuperado totalmente em 1999.
- Percurso de mudança (N= 15 ou 21%). Estas vítimas apresentavam moderada/muita angústia em 1998, não estavam emocionalmente perturbadas e tinham recuperado totalmente em 1999.
- Percurso difícil (N=34 ou 46% das vítimas), com dois sub-grupos:
  - Algo difícil (N=14) sem a alta angústia em 1998. Não se sentiram perturbadas, mas não recuperaram; ou ainda estavam perturbadas, mas recuperaram em 1999.
  - Muito difícil (N=20) apresentou angústia baixa a alta em 1998. Ainda estavam perturbadas e não tinham recuperado em 1999.

Para simplificar a apresentação, combino os dois sub-grupos no percurso difícil. No entanto, ao chamar a atenção para os sub-grupos, pretendo realçar que as vítimas resistem a uma classificação fácil. No caso das pertencentes ao percurso “algo difícil”, algumas disseram estar “totalmente recuperadas,” mas “ainda perturbadas emocionalmente” pela infracção. Alguns disseram que não tinham ou tinham pouca angústia em 1998, mas não tinham recuperado ou ainda estavam emocionalmente perturbados em 1999.

#### **Descobertas Seleccionadas**

Realizei dois tipos de análises: uma de comparação das experiências e julgamentos das vítimas pelas sete infracções reais; e a segunda, pelos três percursos.

### *Diferenciar as experiências de crime das vítimas através da infracção real*

Ao analisar as experiências das vítimas através da infracção real, surgiram várias descobertas. Primeiro, a angústia da vítima não está apenas relacionada com o facto de a infracção ter sido “violenta” ou “a bens.” Está antes relacionada, em parte, com as relações vítima-infractor (conhecidos ou não) e, em parte, com o tipo de vítima (individual ou colectiva).

Embora outros itens pudessem ser apresentados e comparados, dois são indicativos: grau de angústia da vítima e a percepção da vítima de que os infractores jovens se arrependeram. Enquanto em média, 60% das vítimas disseram que tinham sofrido de angústia moderada ou alta em 1998, a percentagem era substancialmente mais alta para agressões a professores (100%), agressões a membros da família (80%), agressões a pares menores (79%) e assalto com introdução ilegítima, dano ou furto a vítimas individuais (77%). Em comparação, era substancialmente menor para agressões a estranhos (33%) e assalto com introdução ilegítima, dano ou furto a vítimas colectivas (20%).

Enquanto em média, 51% das vítimas considerou que o infractor estava arrependido pelo que tinha feito, a quota é substancialmente maior para os ataques a membros da família (80%), agressões a estranhos (67%) e crimes contra a propriedade com vítimas colectivas. Em comparação, a percentagem era menor para crimes contra a propriedade com vítimas individuais (39%) e menor para ataques a pares menores (32%).

Em segundo, para este exemplo de conferências diversivas de menores, as infracções que apresentaram resultados menos positivos para as vítimas foram as agressões a pares menores e assalto com introdução ilegítima, dano ou furto a vítimas individuais (ver Daly 2008b). Pelo contrário, as infracções que apresentaram resultados mais positivos foram agressões a estranhos e crimes contra a propriedade com vítimas colectivas. O furto de veículos motorizados e as agressões a professores e membros da família ficaram a meio caminho. Esta descoberta desafia a perspectiva geral de que os casos de violência doméstica ou sexual são os que provavelmente colocam mais dificuldades para as vítimas e, por esse motivo, a justiça restaurativa não deveria ser utilizada. No entanto, eu qualificaria imediatamente este ponto realçando que o número de agressões a membros da família no exemplo da SAJJ é baixo; e igualmente importante, estes casos são na sua maioria de violência de jovens em relação aos seus parentes e pais, e não a violência interpessoal de adultos, que os críticos têm em mente.

### *Percursos das vítimas e a infracção real*

No seguimento do mencionado anteriormente, não devemos ficar surpreendidos perante o facto de os percursos das vítimas estarem relacionados com a infracção real:

- No geral, 33% das vítimas está no percurso fácil. No entanto, uma percentagem bastante mais alta de vítimas colectivas está no percurso fácil (73%), seguida pelas vítimas de agressões por parte de estranhos (50%).

- No geral, 46% das vítimas está no percurso difícil. No entanto, uma percentagem mais alta de vítimas de agressões perpetradas por jovens (58%), crimes contra a propriedade com vítimas individuais (54%) e agressões de jovens a professores (75%) ou membros da família (60%) está neste percurso.

Chamo a atenção para os padrões distintivos nas agressões a professores e membros da família. Embora o número de casos seja baixo, as vítimas da família registaram resultados mais positivos que as vítimas de professores. Estas diferenças podem ser um artefacto da dimensão do exemplo, pois podemos pressupor que estes dois grupos têm muito em comum: ambos passam por uma perda de segurança física em locais familiares (a casa ou o local de trabalho). Além disso, uma percentagem alta de vítimas é do sexo feminino, cuja vitimização é muitas vezes complementada por outras vulnerabilidades. As investigações futuras deveriam explorar as semelhanças e as diferenças nos dois grupos.

#### *Percursos das vítimas e indicadores de emoções, sentimentos e julgamentos*

Um benefício importante na exploração da variação das experiências das vítimas com a justiça restaurativa é o facto de a atenção estar sobre o papel e o impacto de tipos especiais de infracções, e como a dinâmica da infracção desencadeia o potencial para relações vítima-infractor positivas em encontros de justiça, restaurativa ou outra. Especificamente, penso que as classificações das vítimas através da tipologia dos percursos estão fortemente associadas a uma mudança de opiniões ao longo do tempo, um sentido de que a justiça foi feita, sentimentos em relação aos infractores, julgamentos acerca da forma como o processo de conferência decorreu, entre outras variantes essenciais.

Em retrospectiva, esta relação parece óbvia. Era de esperar que aqueles que passaram pelo percurso fácil dissessem que tiveram mais experiências positivas com os processos de justiça do que os que passaram pelo percurso difícil. Contudo, a minha investigação é a primeira a chamar a atenção para esta relação. Normalmente, os investigadores debatem as experiências e julgamentos das vítimas em termos unidimensionais, sem referência ao impacto da infracção (ver, p.ex., Daly 2001b; Dignan 2005; Strang 2002), ou partindo do pressuposto de que algumas infracções colocam mais dificuldades do que outras para as vítimas (p.ex., violência doméstica e sexual; ver Cook, Daly, e Stubbs 2006). Eu própria já retratei erradamente vítimas em termos unidimensionais em trabalhos anteriores. Só quando comecei a investigar as suas perspectivas e experiências com mais pormenor e a identificar uma tipologia de percursos é que consegui dar significado às experiências de vítimas relativamente ao crime e à justiça ao longo do tempo.

As Tabelas 4, 5 e 6 apresentam indicadores seleccionados de emoções de vítimas ao longo do tempo, perspectivas do processo de conferência e percepções acerca dos infractores.

*Raiva e medo em relação ao jovem (infractor).* As Tabelas 4a e 4b indicam os sentimentos de raiva e medo das vítimas da conferência em relação ao menor em três pontos no tempo: antes da conferência, após a



conferência e um ano mais tarde. Examinando a coluna mais à direita, vemos uma redução geral na raiva das vítimas em relação aos infractores antes da conferência (79%), depois da conferência (46%) e um ano mais tarde (39%). No entanto, essa média oculta diferenças significativas devidas aos percursos das vítimas.

A raiva em relação ao infractor diminui substancialmente após a conferência para as vítimas de percurso fácil (de 59 para 18%) e permanece baixa. Pelo contrário, para as vítimas de percurso com mudança, a raiva diminui após a conferência (de 77 para 54%), mas diminui ainda mais um ano mais tarde, para 23%. Para as vítimas de percurso difícil, a raiva diminui após a conferência (de 93 para 59%), mas a maior parte das vítimas permanece com sentimentos de raiva em 1999 (63%).

Da mesma forma, verificamos que o medo das vítimas em relação aos infractores é muito maior para as vítimas de percurso difícil; e, embora diminua após a conferência (de 59 para 33%), permanece igual em 1999. Por outro lado, as vítimas de percurso com mudança não mostram qualquer alteração no medo antes e depois da conferência; no entanto, verifica-se uma redução para 15% um ano mais tarde. As vítimas de percurso fácil registaram pouco ou nenhum medo dos infractores.

*Sentimentos em relação ao menor.* As Tabelas 5a a 5c mostram as perspectivas e percepções das vítimas em relação ao menor. Uma descoberta evidente na Tabela 5a é o facto de as vítimas de percurso fácil dizerem que não têm qualquer sentimento positivo ou negativo em relação ao infractor, tanto em 1998 como em 1999, com pouca alteração das suas perspectivas ao longo do tempo. Para as vítimas de percurso com mudança, verifica-se uma redução nos sentimentos negativos e um aumento correspondente nos sentimentos positivos ao longo do tempo. O padrão oposto é visto para as vítimas de percurso difícil, que apresentaram um aumento significativo de atitudes negativas ao longo do tempo. Ao contrário das vítimas de percurso fácil, as vítimas dos percursos com mudança e difícil têm emoções fortes e não são indiferentes ao infractor.

Um item de entrevista em 1999 fazia esta pergunta a vítimas da conferência:

Qual das duas frases descreve melhor o [nome do menor] hoje?

O [nome] fez uma coisa mal feita devido a quem [ele/ela] é.

O [nome] não é mau, mas o que [ele/ela] fez não se faz.

Este item influencia o grau até ao qual uma vítima vê um infractor como capaz de mudar ou como sendo intrinsecamente “mau”. Cerca de 80 a 85% das vítimas dos percursos fácil e com mudança disseram que o menor era boa pessoa, mas apenas cerca de metade (52%) dos de percurso difícil disse o mesmo (Tabela 5b).

À luz das descobertas referidas nas Tabelas 5a e b, as das Tabela 5c eram inicialmente confusas. Uma minoria das vítimas tanto do percurso com mudança (33%) como difícil (41%), que foi entrevistada em 1999, considerou que o menor estava arrependido pelo que tinha feito. Esperava uma percentagem maior neste

item para as vítimas do percurso com mudança. Uma interpretação é o facto de para estas vítimas não interessar se o menor está arrependido ou não, isto é, a sua recuperação não depende disso, enquanto para as vítimas do percurso difícil interessa e tem um impacto. Sem surpresas, verificamos que uma percentagem maior das vítimas do percurso fácil dizem que o menor estava arrependido (75%).

*Percepções àcerca do processo de conferência.* As Tabelas 6a a 6c apresentam percepções seleccionadas das vítimas. Em todos os itens, as percepções das vítimas do percurso difícil são as menos positivas. Em 1998 e 1999, era menos provável pensar que o acordo era “razoavelmente justo”, se comparado com as vítimas dos percursos fácil e com mudança. Embora apenas 50 a 60% tenham dito que estavam satisfeitas com o modo como o caso foi tratado, a percentagem foi significativamente mais alta para as vítimas dos percursos fácil (de 88 a 92%) e com mudança (de 73 a 80%). E embora a maior parte das vítimas do percurso difícil tenha dito que a conferência foi boa em comparação com o tribunal (59%), a percentagem foi significativamente mais alta para as vítimas dos percursos fácil (92%) e com mudança (100%). Por outras palavras, uma minoria substancial de vítimas de percurso difícil (41%) teria preferido que o seu caso fosse para tribunal, em comparação com nenhuma ou apenas algumas vítimas dos percursos fácil e com mudança.

Estas descobertas são importantes para a investigação e a avaliação. Se um conjunto de casos contiver uma percentagem alta de vítimas que estão angustiadas devido a uma infracção e que não conseguiram recuperar, a percepção geral de um processo de justiça (restaurativa ou não) será pior do que se um conjunto contiver vítimas que estão relativamente menos angustiadas devido a uma infracção. As comparações de “experiências de vítimas” em diferentes processos de justiça têm de ter em conta a variação significativa do grau de afectação ligeiro ou profundo decorrente da infracção. Os níveis de angústia iniciais são mais altos quando as vítimas são indivíduos (não organizações) e quando as infracções envolvem pessoas conhecidas. A dicotomia bens-violência raramente capta estes níveis e outras qualidades de infracções que causam angústia nas vítimas.

#### *Recuperação de uma infracção*

Vou considerar brevemente as descobertas da entrevista de 1999 cujo objectivo era perceber o que tinha ajudado ou impedido as vítimas de recuperarem dos efeitos de uma infracção. As perguntas foram feitas apenas a um sub-exemplo de vítimas individuais e de conferência (N=42) nesse ano. Das 19 vítimas que disseram não ter recuperado da infracção, os dois principais itens que as impediam de recuperar eram, em primeiro lugar, os factores relacionados com a infracção (74%), como perdas financeiras, lesões, problemas emocionais; e, em segundo, o comportamento do infractor e a sensação da vítima de que não teria sido feita justiça (26%), incluindo a ausência de remorsos do menor, um acordo demasiado tolerante e o não cumprimento do acordo por parte do menor.

Para 42 vítimas (total e parcialmente recuperadas), os factores que contribuíram para a sua recuperação

variavam de acordo com o percurso da vítima. Os *factores relacionados com a conferência* (p.ex., participação na conferência, a vontade do menor para fazer as coisas certas, contacto com o coordenador ou o agente da polícia, entre outros) foram mais mencionados pelas vítimas de percursos fáceis. O *apoio social* (p.ex., apoio da família, amigos, colegas de trabalho) foi mais indicado pelas vítimas dos percursos com mudança. Os *recursos pessoais e de tempo* (p.ex., a passagem do tempo, a resiliência como pessoa e esquecer) foram mais mencionados pelas vítimas de percursos difíceis. Estas descobertas mostram que as avaliações da eficácia ou do impacto dos processos de justiça estão associadas aos percursos das vítimas sob formas que devemos ter em mente.

## Resumo

Para este exemplo de vítimas que participaram em conferências diversivas para menores na Austrália do Sul, consideramos que o papel inicial da angústia causada por uma infracção coloca em questão reacções diferentes pelas vítimas e percepções diferentes do processo da conferência. Algumas infracções (agressões perpetradas por jovens, crimes contra a propriedade com vítimas individuais, agressões a professores e membros da família) causaram mais angústia nas vítimas do que outras (furto de automóveis, agressões a estranhos e crimes contra a propriedade com vítimas colectivas). Em média, era menos provável que as vítimas de agressões perpetradas por jovens e de crimes contra a propriedade com vítimas individuais (excepto furto de automóveis), que normalmente sofreram de angústia moderada ou alta, tivessem experiências e respostas positivas. Em comparação, as vítimas colectivas de crimes contra a propriedade, que normalmente não apresentavam nenhuma ou pouca angústia, tinham tipicamente as respostas mais positivas.

A análise dos percursos das vítimas revela que as vítimas têm atitudes diferentes, mas previsíveis, em relação a processos de conferência, sentimentos em relação aos infractores e certezas de que a justiça foi feita. As vítimas de percursos difíceis apresentavam níveis altos de raiva em relação ao infractor, tanto em 1998 como em 1999; apresentavam níveis moderados de medo, sem nenhuma alteração ao longo do tempo. As suas atitudes em relação aos infractores tornaram-se mais negativas ao longo do tempo e a sua sensação de que tinha sido feita justiça diminuiu. Sem surpresas, a satisfação em relação ao tratamento dos seus casos era menor do que noutros grupos, e diminuiu ao longo do tempo. As vítimas de percursos com mudança são pouco usuais. Na maior parte das variantes, elas mostram aquilo que pode ser considerado uma história de sucesso: registaram níveis reduzidos de raiva e medo em relação ao infractor, uma atitude cada vez mais positiva em relação ao infractor ao longo do tempo e uma sensação cada vez maior de que foi feita justiça. No entanto, uma variante era contraditória: a maior parte considerava que os jovens não estavam arrependidos. Para estas vítimas, isso não parecia ser importante. As vítimas de percursos fáceis apresentavam pouca ou nenhuma raiva ou medo do infractor. Poucas tinham sentimentos negativos em relação ao infractor; na maior parte dos casos, estas vítimas eram indiferentes (não tinham sentimentos positivos nem negativos). Apresentavam níveis altos de satisfação quanto ao modo de tratamento dos seus casos e verificava-se uma

certa mudança nas suas experiências ao longo do tempo.

Apenas para as vítimas de conferência e individuais, a gravidade da infracção é mais importante que os factores da conferência para explicar a recuperação parcial ou não recuperação de uma vítima em relação a uma infracção.

As vítimas de percursos difíceis confiavam mais em si próprias ou na passagem do tempo para recuperar.

As vítimas dos percursos fáceis ou com mudança confiavam mais nos mecanismos sociais, como factores de conferência e apoio social.

## **Implicações**

### *Para a investigação*

Para mim foi uma revelação analisar as experiências das vítimas em relação a crimes e à justiça utilizando os conceitos da infracção real e do percurso da vítima. Antes de identificar a infracção real e as tipologias de percursos, sentia dificuldades em vislumbrar padrões significativos nas entrevistas com as vítimas.

É essencial prestarmos atenção aos contextos das infracções, relações entre vítimas e infractores e tipo de vítima (pessoal ou organizacional). O conceito de infracção real pode revelar muito mais que as categorias normais de infracções. Convido os investigadores a utilizarem o conceito de percurso da vítima. Abre um caminho produtivo para analisar o que as vítimas dizem e por que motivo as suas experiências com a justiça diferem.

É importante ter em consideração que um percurso de vítima implica um conjunto complexo de factores contingentes: angústia inicial causada por uma infracção, o comportamento do infractor na conferência e ao longo do tempo, a sensação da vítima de que tinha sido feita (ou não) justiça, juntamente com diferenças individuais no sentimento de vulnerabilidade de uma vítima. A dimensão de tempo de um percurso de vítima é importante para tirar conclusões e perceber. Algumas poderão ficar mais positivas; outras mais negativas; e outras ainda poderão sentir-se nem positivas nem negativas e não mudam.

Embora os investigadores da justiça restaurativa tenham prestado atenção à justiça processual (isto é, os factores ideais para percepções de um processo justo - ouvir as vítimas e promover a participação das mesmas), considero que nenhum destes itens diferenciavam ou estavam associados aos percursos das vítimas. O principal motivo é o facto de para todos os grupos de percursos de vítimas existirem níveis altos de justiça processual. No entanto, a sensação de que tinha sido feita justiça (p.ex., o resultado certo ou sanção ter sido alcançada) diferenciava melhor as vítimas.

### *Para a prática*

Vou sugerir vários pontos, mas esta é uma área para mais reflexão. Alguns casos são particularmente mais exigentes quando a condição de “vítima” é contestada pelo infractor (as agressões por menores, mas em geral qualquer infracção que implique voltar ou retaliar contra as acções de outrém). Quando um infractor afirma que ele/ela também é uma vítima, o processo de justiça começa a deslindar-se. O que fazer com aparentemente nenhum infractor e duas vítimas na sala?

Alguns tipos de crimes contra a propriedade causam muita angústia às vítimas individuais, principalmente, assalto com introdução ilegítima, dano ou furto de bens, nomeadamente quando têm especial significado para a identidade da vítima e sentido de segurança. Estes casos requerem uma boa preparação da vítima e do infractor. Nestes casos, as vítimas poderão ter altas expectativas quanto ao resultado final, que poderão não ser concretizadas. Também podem esperar que o infractor mostre mais remorsos do que aqueles que realmente demonstram.

Normalmente, as vítimas não sabem quais são as possibilidades de sanções ou resultados, quer num processo restaurativo ou noutro qualquer. Algumas pressupõem, muitas vezes erradamente, que o tribunal impõe uma sanção mais dura a um infractor do que uma conferência diversiva. As vítimas têm de ter um entendimento melhor e mais realista dos possíveis resultados, tanto nos processos de tribunal como nas conferências.

### *Para a política*

As minhas descobertas identificam um conjunto multidimensional e diferenciado de percursos de vítimas no pós-crime. Embora tenham derivado de um estudo de vítimas num processo de conferência ou justiça restaurativa, suspeito que podem ser aplicadas a vítimas em processos de justiça convencionais.

Por esse motivo, não gostaria que as minhas descobertas fossem mal interpretadas. O facto de algumas vítimas estarem num percurso difícil não significa que a justiça restaurativa não possa ser utilizada nestes casos. Na verdade, é provável que existam muitas vítimas de percursos difíceis cujos casos vão para tribunal; e podemos perguntar o que está a ser feito para ajudá-las?

Não podemos esperar que um processo de justiça isolado, apesar de inovador, possa ter em conta as necessidades das vítimas ou infractores. Nenhuma prática de justiça será bem sucedida sem um conjunto de serviços e programas. O conceito de um percurso de vítima destaca a necessidade de adoptar a ideia de justiça do ponto de vista da vítima de um modo mais amplo. Não se resume apenas a um encontro de uma a duas horas (numa conferência) ou a um veredicto ou sentença de culpado imposta (em tribunal). Tal como a vitimização, a justiça é um processo, não um acontecimento.

## Referências bibliográficas

COOK, Kim, Kathleen Daly and Julie Stubbs (eds.) (2006), *Theoretical Criminology* 10(1), Special issue on Gender, Race, and Restorative Justice, Brisbane, Griffith University, School of Criminology and Criminal Justice.

CUNNEEN, Chris (2003), "Thinking critically about restorative justice" in Eugene McLaughlin, Ross Fergusson, Gordon Hughes and Louise Westmarland (eds.) *Restorative Justice: Critical Issues*, London, Sage Publications, pp. 182-194.

DALY, Kathleen, Michele Venables, Mary McKenna, Liz Mumford e Jane Christie-Johnston (1998), *SAJJ Technical Report No. 1: Project Overview and Research Instruments*, Brisbane, School of Criminology and Criminal Justice, Griffith University. Available at <<http://www.griffith.edu.au/professional-page/professor-kathleen-daly/publications>>

DALY, Kathleen (2001a), *South Australia Juvenile Justice (SAJJ) Research on Conferencing, Technical Report No. 2: Research Instruments in Year 2 (1999) and Background Notes*, Brisbane, School of Criminology and Criminal Justice, Griffith University. Available at <<http://www.griffith.edu.au/professional-page/professor-kathleen-daly/publications>>

DALY, Kathleen (2001b), "Conferencing in Australia and New Zealand: variations, research findings, and prospects." in Allison Morris e Gabrielle Maxwell (eds.) *Restorative Justice for Juveniles: Conferencing, Mediation and Circles*, Oxford, Hart Publishing, pp. 59-83.

DALY, Kathleen (2005), "A tale of two studies: restorative justice from a victim's perspective." in Elizabeth Elliott e Rob Gordon (eds.) *Restorative Justice: Emerging Issues in Practice and Evaluation*. Cullompton: Willan Publishing, pp. 153-174.

DALY, Kathleen (2006), "Limits of restorative justice" in Dennis Sullivan e Larry Tifft (eds.) *Handbook of Restorative Justice: A Global Perspective*, New York, Routledge, pp. 134-45.

DALY, Kathleen (2008a), "Seeking justice in the 21<sup>st</sup> century: towards an intersectional politics of justice" in Holly E. Ventura Miller (ed.) *Restorative Justice: From Theory to Practice*, Bingley, Emerald Group Publishing, pp. 3-30.

DALY, Kathleen (2008b), "Girls, peer violence, and restorative justice" in *Australian & New Zealand Journal of*

*Criminology* 41(1), pp. 109-137.

DIGNAN, James (2005), *Understanding Victims and Restorative Justice*, Maidenhead, Open University Press.

ROCK, Paul (2002), "On becoming a victim" in Carolyn Hoyle e Richard Young (eds.) *New Visions of Crime Victims*, Oxford, Hart Publishing, pp. 1-22.

SHERMAN, Lawrence e Heather Strang (2007), *Restorative Justice: The Evidence*, London, The Smith Institute.

STRANG, Heather (2002), *Repair or Revenge: Victims and Restorative Justice*, Oxford, Clarendon Press.

**Tabela 1. Infracções reais**

Infracção real	% de vítimas presentes na conferência
Agressão a par menor (inclui intimidações, vingança pelo alegado comportamento da vítima) (N=23)	65%
Crimes contra a propriedade com vítimas individuais (normalmente em casas, veículos motorizados, salas de aula) (N=18)	67%
Furto (ou tentativa) de veículos motorizados (N=12)	67%
Agressão a membro da família (crime sexual intrafamiliar, agressão de menores aos pais, violência em relação a parentes) (N=8)	100%
Agressão a professores na escola (N=4)	100%
Agressão a estranho (trabalhador profissional, como agente da polícia ou segurança, e outras em locais públicos) (N=7)	57%
Crimes contra a propriedade com vítimas colectivas (alvos habituais são escolas, habitações sociais, hospitais) (N=17)	88%
Geral (N=89)	74%



**Tabela 2. Angústia das vítimas, 1998**

		Angústia das vítimas em 98 (N=73)	
Não	Sem angústia nível 0, ou nenhuma	28%	Baixa/nenhuma = 40%
Baixa	Nível de angústia 1, ou um pouco	12%	
Moderado	Nível de angústia 2-4, ou significativo	37%	Moderado/alto = 60%
Alto	Nível de angústia 5-9, ou bastante	23%	

**Tabela 3. Percursos de vítimas**

Tipo de percurso (N=73)	Angústia 1998	Emocionalmente perturbada 1999	Recuperada 1999
Fácil (N=24)	Nenhuma/baixa	Nenhuma perturbada	Todas recuperadas
Com mudança (N=15)	Moderada/alta	Nenhuma perturbada	Todas recuperadas
Algo difícil (N=14)	Nenhuma/baixa (N=4)	Ainda perturbada <i>ou</i> não recuperada	
	Moderada/alta (N=10)		
Muito difícil (N=20)	Baixa/moderada/alta	Todas ainda perturbadas	Nenhuma recuperada

**Tabela 4. Raiva e medo em relação aos jovens ao longo do tempo (apenas vítimas de conferência, entrevistadas em 1998 e 1999, N=57)**

(a) Até que ponto tem raiva em relação ao menor?  
(% que diz de pouco a muito)

**	fácil (N=17)	com mudança (N=13)	difícil (N=27)	todos (N=57)
antes da conferência	59%	77%	93%	79%
após a conferência, 1998	18%	54%	59%	46%
um ano mais tarde, 1999	12%	23%	63%	39%

(b) Até que ponto tem medo do menor?  
(% que diz de pouco a muito)

**	fácil (N=17)	com mudança (N=13)	difícil (N=27)	todos (N=57)
antes da conferência	6%	31%	59%	37%
após a conferência, 1998	0	31%	33%	23%
um ano mais tarde, 1999	0	15%	30%	18%

\*\* Para cada período de tempo, foram utilizados Qui-quadrados para testar as diferenças estatísticas entre os percursos das vítimas, e não as mudanças ao longo do tempo. Para cada período de tempo, teste de significado Qui-quadrado,  $p < .05$ .

**Tabela 5. Sentimentos em relação ao menor**

(a) Como se sente agora em relação ao menor? O seu sentimento é positivo ou negativo, ou não se sente nem positivo em negativo? (N=73 vítimas de conferência e ausentes entrevistadas em 1998 e 1999)

**	fácil (N=24)	com mudança (N=15 )	difícil (N=34 )	todos (N=73)
negativo, 1998	13%	53%	44%	36%
negativo, 1999	sem alteração 16%	redução 20%	aumento 65%	40%
nenhum, 1998	54%	13%	9%	25%
nenhum, 1999	sem alteração 46%	redução 0	sem alteração 0	15%
positivo, 1998	33%	33%	47%	40%
positivo, 1999	sem alteração 37%	aumento 80%	redução 35%	45%

\*\* Para cada fila, foram utilizados Qui-quadrados para testar as diferenças estatísticas entre os percursos das vítimas, e não as mudanças ao longo do tempo. Para cada fila, teste de significado Qui-quadrado,  $p < .05$ .

(b) Considera o menor uma pessoa boa ou má? (N=57 vítimas de conferência entrevistadas em 1999) (% boa pessoa)

**	fácil (N=17)	com mudança (N=13)	difícil (N=27)	todos (N=57)
% diz que o menor é uma pessoa ‘boa’, não ‘má’	82%	85%	52%	68%

(c) A vítima considera que o menor está arrependido? (N=73 vítimas de conferência e ausentes entrevistadas em 1999) (% vê como arrependido ou um pouco arrependido)

**	fácil (N=24)	com mudança (N=15)	difícil (N=34)	todos (N=73)
% diz que os menores estão arrependidos ou algo arrependidos	75%	33%	41%	51%

\*\*Teste de significado Qui-quadrado,  $p < .05$

**Tabela 6. Julgamentos do processo da conferência**

(a) Sensação de que foi feita justiça. Acha que o acordo foi demasiado leve ou demasiado duro ou foi o mais correcto? (% disseram ‘o mais correcto’) (N=73 vítimas de conferência e ausentes entrevistadas em 1998 e 1999)

**	fácil (N=24)	com mudança (N=15)	difícil (N=34)	todos (N=73)
% diz que o acordo foi o mais correcto				
1998	79%	53%	41%	56%
1999	83%	67%	27%	53%

(b) Ficou satisfeito com o modo de tratamento do seu caso? (% satisfeito ou muito satisfeito)  
(N=73 vítimas de conferência e ausentes entrevistadas em 1998 e 1999)

**	fácil (N=24)	com mudança (N=15)	difícil (N=34)	todos (N=73)
% satisfeito				
1998	92%	73%	62%	74%
1999	88%	80%	53%	70%

\*\* Para cada período de tempo, foram utilizados Qui-quadrados para testar as diferenças estatísticas entre os percursos das vítimas, e não as mudanças ao longo do tempo. Para cada período de tempo, teste de significado Qui-quadrado,  $p < .05$ .

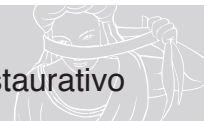
(c) Ficou satisfeito por o seu caso ter ido para conferência ou teria preferido o tribunal?  
(N=73 vítimas de conferência e ausentes entrevistadas em 1999)

**	fácil (N=24)	com mudança (N=15)	difícil (N=34)	todos (N=73)
% diz que a conferência está bem	92%	100%	59%	78%

\*\*Teste de significado Qui-quadrado,  $p < .05$







*Simon Green*

**Centro de Criminologia e Justiça Criminal - Universidade de Hull (Reino Unido)**

### **Introdução**

A justiça restaurativa declarou ter colocado a vítima no centro do processo penal. No entanto, as provas (p.ex. Daly 2001, 2003) sugerem que isto nem sempre acontece e que muitas vítimas consideram o processo da mediação supérfluo para a sua recuperação. Logo, as perguntas têm de ser feitas: O que é e a quem se destina a justiça restaurativa? Poderá ser igualmente benéfica para todas as vítimas, independentemente das circunstâncias e das características? Uma estratégia para abordar este dilema é verificar como é que as vítimas têm sido tratadas noutras iniciativas políticas e o que a sub-disciplina académica de vitimologia disse sobre estas iniciativas. Esta análise tentará explorar aquilo que a vitimologia tem para oferecer à justiça restaurativa, pensando nas vítimas e no processo de vitimização.

Na vitimologia foram definidas três ‘escolas’ amplas. Estas escolas são a vitimologia positivista, a vitimologia radical e a vitimologia crítica (Walklate 1999, 2003a). Estas escolas não começam apenas a descrever o modo através do qual os problemas e as necessidades das vítimas foram pensados, mas também levantam questões importantes sobre a natureza exacta da vítimas e a vitimização. De especial interesse neste debate é a vitimologia crítica (Mawby e Walklate 1994) que emerge de uma crítica a ambas as vitimologias positivista e radical e que começa por elaborar um entendimento com mais nuances das vítimas e do processo de vitimização, problematizando a relação entre o Estado e o seu conjunto de cidadãos.

Como será debatido, a vitimologia abordou com grande pormenor o que significa ser vítima e como entendemos o processo de vitimização. Da mesma forma, têm sido realizadas investigações significativas e comentários sobre a falta de envolvimento da vítima no sistema de justiça criminal e a invocação de vítimas de crime para promover as novas iniciativas ‘centradas na vítima’ que, muitas vezes, estão mais relacionadas com programas políticos do que com as necessidades das vítimas. Assim, a preocupação da justiça restaurativa tem de ser dupla:

1. As vítimas estão desapontadas ou desiludidas com a sua mediação, e;
2. A justiça restaurativa e as vítimas são cooptadas pelos interesses e agendas em competição.



## **Princípios da participação das vítimas na justiça restaurativa**

Embora ainda se verifiquem debates sobre como definir exactamente a justiça restaurativa (Miers 2001), existem vários temas inter-relacionados que normalmente estão implícitos num cabeçalho restaurativo. Uma definição geral que pode dar uma ideia da justiça restaurativa foi proferida na página de Internet do “Prison Fellowship International Centre for Justice and Reconciliation” e diz o seguinte:

A justiça restaurativa é uma resposta sistemática aos actos ilegais, que enfatiza a cura das feridas das vítimas, infractores e comunidades causadas ou reveladas pelo comportamento criminal.

As práticas e os programas que reflectem os objectivos restaurativos responderão ao crime:

- a. identificando e agindo de modo a reparar o mal,
- b. envolvendo todos os interessados e
- c. transformando a relação tradicional entre as comunidades e os seus governos na resposta ao crime.

([www.restorativejustice.org](http://www.restorativejustice.org))

Os comentários de Marshall (1998) indicam que a justiça restaurativa não pode ser facilmente definida como uma prática particular e que é mais bem compreendida como um conjunto de princípios utilizados para determinar a melhor forma de lidar com o crime. Estes princípios implicam um envolvimento pessoal das partes afectadas pelo crime; uma apreciação do contexto social do crime; uma avaliação previsional, uma abordagem de solução de problemas para o mal cometido e, finalmente, uma abordagem flexível ou criativa sobre o modo de tratamento de actos ilegais (Marshall 1998: 28). Normalmente, o envolvimento pessoal inclui o infractor e a vítima, e também membros relevantes da família e da comunidade. Deste modo, por norma considera-se que a justiça restaurativa engloba três grupos interdependentes, a vítima, o infractor e a comunidade (Bazemore e Umbreit 1994).

Fundamentalmente, a justiça restaurativa dedica-se à resolução do mal causado por um acto ilegal (Baker 1994, Daly e Immarigeon 1998). Tal como está implícito nesta definição, a justiça restaurativa não é um processo apenas aplicado a casos criminais. Foi implementado com sucesso em disputas em escolas, locais de trabalho, vizinhança (Braithwaite 2003) e em conflitos políticos mais amplos, como na África do Sul pós-Apartheid (Comissão de Verdade e Reconciliação na África do Sul 1998). Mas, na maior parte dos debates criminológicos contemporâneos, a justiça restaurativa é aplicada com mais frequência no âmbito da jurídico-criminal. O objectivo da justiça restaurativa é restaurar vítimas, restaurar infractores e restaurar a comunidade, ‘reparando a ferida’ causada pelo comportamento criminal (Burnside e Baker 1994). Deste modo, a justiça

restaurativa representa uma mudança de foco. Os crimes já não são cometidos contra um Estado remoto e imparcial, mas contra vítimas específicas em contextos específicos:

Na sua essência, o crime é então uma violação de uma pessoa por outra pessoa, uma pessoa que poderá ser ela própria ferida. É uma violação da relação honesta que deveria existir entre os indivíduos. Também existe uma dimensão social mais ampla quanto ao crime. Na verdade, os efeitos do crime repercutem-se, afectando muitos outros. A sociedade também tem uma participação no resultado e um papel a desempenhar. Mesmo assim, estas dimensões públicas não devem constituir o ponto de partida. O crime não é inicialmente uma infracção contra a sociedade, e muito menos contra o Estado. O crime é inicialmente uma infracção contra pessoas, e é por aqui que devemos começar. (Zehr 1990: 182)

Logo, considera-se que o crime e o conflito afectam as relações entre indivíduos, e não entre indivíduos e o Estado (Zehr e Mika 2003). Este processo transforma fundamentalmente o papel da vítima de um espectador amplamente ignorado num interveniente essencial.

Deste modo, a justiça restaurativa começa com um acordo voluntário (Van Ness 2003) da vítima e do infractor para se encontrarem e debaterem o mal causado pelo crime e as várias formas de reparação deste mal. Para este processo começar, é necessário que o infractor se tenha responsabilizado pela infracção e esteja disposto a chegar a algum tipo de acordo com a vítima (Wright 1991). O objectivo desta mediação é permitir à vítima expressar directamente ao infractor as consequências da sua infracção e que o infractor explique as razões que o levaram a cometer a infracção. Assim, o ponto central do processo é a comunicação entre as partes envolvidas (Van Ness 2002). Além da vítima e do infractor, outras partes relevantes também participam frequentemente na mediação. Normalmente, existe um mediador ou moderador formado, membros relevantes da família da vítima e do infractor e outros indivíduos ou agências envolvidas (p.ex. líderes comunitários locais, assistentes sociais, assistentes de menores, agentes policiais, etc). Os resultados pretendidos são:

- Corresponder totalmente às *necessidades das vítimas* – materiais, financeiras, emocionais (incluindo as pessoas próximas da vítima e que possam também ficar afectadas)
- Prevenir novas infracções *reintegrando os infractores* na comunidade
- Permitir que os infractores assumam a responsabilidade activa pelas suas acções
- Recriar uma *comunidade de trabalho* que apoie a reabilitação dos infractores e das vítimas e que esteja activa na prevenção do crime
- Providenciar os meios para evitar a *escalada* da justiça convencional e os respectivos custos e atrasos

(Marshall, 1998: 29 ênfase no original)

Logo, na justiça restaurativa a vítima é promovida a interveniente central (Wright 1996, Strang 2002, Zehr e Mika 2003). A vítima deixa de ser relegada para o papel de testemunha ou espectadora no drama das revelações na sala de audiências entre o infractor e o Estado (Shapland et al 1985). Elas são essenciais. A justiça restaurativa concebe um evento criminal como relações prejudiciais entre indivíduos (Baker 1994) que, logicamente, apenas podem ser resolvidas pelos mesmos indivíduos. A participação da vítima é fundamental no caso da ocorrência de um processo para reparar o mal causado. Tal como Van Ness (2002) afirma, os quatro componentes essenciais da justiça restaurativa são: encontro, reparação, reintegração e inclusão. Para a existência destes componentes essenciais, os interessados relevantes têm de estar presentes para que os mecanismos interactivos através dos quais a justiça restaurativa funciona possam ser colocados em prática. O objectivo da justiça restaurativa é conferir os poderes à vítima, criando um fórum onde as suas vozes possam ser ouvidas e respeitadas. Tal como Heather Strang (2002, 2004) indicou, estas características já são reconhecidas há muito tempo como sendo importantes para as vítimas de crimes, e são tanto um bem por si próprias como um componente essencial para os processos restaurativos. Sem a participação da vítima é difícil imaginar de que forma os resultados restaurativos podem ser alcançados, pois a comunicação entre a vítima e o infractor é o principal processo através do qual a resolução de conflitos é alcançada. Van Ness (2002) considera que as várias fases do processo restaurativo incluem:

- *encontro* entre as partes;
- *comunicação* entre as partes;
- *acordo* entre partes;
- *pedido de desculpa* do infractor;
- *indenização* à vítima;
- *alteração* no comportamento do infractor;
- *respeito* mostrado a todas as partes;
- *ajuda* prestada a qualquer parte que possa necessitar da mesma; e
- *inclusão* de todas as partes.

(Van Ness 2002: 6)

E portanto difícil prever de que forma estas fases poderiam ser realizadas se a vítima ou o infractor estivesse ausente. Assim, a participação da vítima na justiça restaurativa tem por objectivo o envolvimento com os infractores por motivos mutuamente benéficos. Por outras palavras, para que a justiça restaurativa atinja o seu objectivo de reparação do mal causado pelo crime, os princípios que regem a participação da vítima não podem ser facilmente separados dos princípios que regem a participação do infractor. A vítima é essencial para a restauração do infractor e este último para a da vítima. Apenas através da comunicação e do entendimento de ambas partes é possível realizar a restauração e os respectivos resultados associados de reintegração e inclusão.

Nesta perspectiva, a ênfase está nas fases necessárias para a justiça restaurativa. Deste modo, a tendência é concentrar a investigação na justiça restaurativa quanto à existência e qualidade destes processos. Scant concentra-se em quem são os interessados ou de que forma as suas identidades são construídas e entendidas. No entanto, tal como o trabalho de Daly (2001, 2003) demonstra, os próprios processos não são garantias de restauração, tal como a satisfação da vítima não é uma medida adequada de restauração se apenas comparada com a justiça convencional da sala de audiências. O perigo é o facto de conceitos de justiça criminal prevalecentes serem incorporados de modo inconsciente na justiça restaurativa, impedindo potencialmente a sua capacidade de resolver actos ilegais de modo diferente. Deste modo, são necessárias algumas apreciações do significado dos termos, como ‘vítima’, ‘infractor’ e ‘comunidade’, se a manipulação das vítimas de crime e a justiça restaurativa tiverem de ser evitadas. É neste ponto que as lições e as questões de uma vitimologia crítica podem ser consideradas de modo útil.

### **Vitimologia: questões para a justiça restaurativa**

A vitimologia positivista defende que a vitimização pode ser entendida através da investigação científica. Entre os primeiros vitimologistas positivistas estão Von Hentig (1948), Wolfgang (1958) e Mendelsohn (1974). Estes investigadores académicos estavam preocupados com padrões de avaliação e análise de vitimização e com o estabelecimento de tipologias de vítimas. Embora a sua tradição particular de investigação tenha sido amplamente abandonada, o legado da vitimologia positivista tem sido o desenvolvimento de estudos nacionais sobre vítimas (por exemplo, o Estudo Internacional de Crime ou o Estudo do Crime no Reino Unido) cujo objectivo é apresentar informações cada vez mais sofisticadas sobre o padrão e a distribuição da vitimização.

A vitimologia positivista foi alvo de críticas de diversas origens, principalmente de académicas feministas que declararam que a vitimologia positivista subestima a extensão da vitimização feminina em casa e está ainda limitada por uma metodologia pseudo-científica com pouco espaço para o entendimento dos processos sociais e as interacções culturais que influenciam o modo através do qual vemos as vítimas e a vitimização em relação a condições sociais mais amplas (Walklate 2003b). No fundo, esta crítica censura a criação de uma concepção não problemática da vítima, definida simplesmente em termos da lei criminal ou da natureza do sofrimento.

A vitimologia radical procurava desenvolver a análise das vítimas renunciando à doutrina positivista. Em vez de ver as vítimas como de alguma forma culpadas na sua própria vitimização e em vez de se concentrar apenas no crime ‘normal’, o objectivo dos vitimologistas radicais baseava-se na análise das amplas desigualdades estruturais e das relações de poder que conduziam à opressão das vítimas e dos infractores pelo Estado e pelas suas agências de justiça criminal (Quinney 1972, Taylor et al. 1973). Assim, esta definição de vitimização vai muito além da lei criminal e procura implicar a sociedade capitalista na vitimização das classes

trabalhadoras; transformando os infractores em vítimas da opressão do Estado. Deste modo, é o Estado e a lei que produzem a vitimização. Isto também inclui os direitos humanos na equação da vitimização (Elias 1986) e alarga o debate para incluir o abuso do poder político.

Críticas foram também apontadas à vitimologia radical pelo facto de não prestar a devida atenção às vítimas de crimes concebidos de modo mais comum (Dignan 2005), o que levou ao surgimento do realismo de esquerda durante os anos 80 e início dos anos 90 (Lea e Young 1984, Currie 1985, Young e Matthews 1992). O realismo de esquerda tentava responder a este criticismo tendo em conta as experiências reais da vitimização nas zonas mais carentes e com índices de criminalidade mais elevados. Isto manifestou-se nos estudos de vitimização local (Kinsey 1984, Jones et al. 1986, Crawford et al. 1990) cujo objectivo era perceber as condições sociais que conduziām a altos níveis de vitimização. Esta abordagem empiricamente fundamentada tinha resultados políticos e procedimentais no Reino Unido, pois proporcionava uma plataforma de lei e ordem para o Partido Trabalhista que permitia simultaneamente políticas centradas no tratamento das necessidades das vítimas sem recorrer à atitude de retribuição muitas vezes associada às preocupações das vítimas. No entanto, o realismo de esquerda foi alvo de críticas por apresentar apenas uma imagem parcial da vitimização que dava demasiada prioridade à classe social e ignorava outras dimensões sociais, como o sexo, a idade e a etnia. Smart (1990) e Mawby e Walklate (1994) foram mais longe, sugerindo que o realismo de esquerda não teria conseguido alienar-se da tradição positivista, pois baseava-se em demasiados estudos empíricos sobre vítimas que eram metodologicamente incapazes de proporcionar os detalhes e a profundidade necessários para perceber de modo adequado de que forma as experiências de grupos sociais de vitimização são contornadas pelas desigualdades estruturais.

A partir destas preocupações, a vitimologia crítica tentou criar um entendimento com mais nuances das vítimas e do processo de vitimização problematizando a relação entre o Estado e o seu conjunto de cidadãos. Embora existam outras perspectivas que estão em larga escala inseridas na vitimologia crítica (nomeadamente Miers 1990), foram Walklate (1990) e Mawby e Walklate (1994) que estiveram à frente do desenvolvimento deste ramo da vitimologia. O texto de Mawby e Walklate (1994) tenta apresentar uma estrutura para pensar sobre as vítimas que começa com uma análise da função do Estado. Para eles, o Estado não é um árbitro neutro da lei ou das relações sociais, mas uma instituição com interesses próprios que nem sempre tem em mente os melhores interesses para os cidadãos. O Estado constrói, portanto, a ordem social em redor de interesses invisíveis.

Embora estas três escolas de pensamento sejam normalmente consideradas parte de uma vitimologia académica, Goodey (2005) defendeu que vê-las como separadas dos objectivos mais amplos do movimento das vítimas, que inclui a advocacia da vítima e as iniciativas políticas, é uma concepção errada. Cada perspectiva desenvolve métodos e estruturas teóricas no sentido de esclarecer de que forma as vítimas devem ser investigadas e quais as políticas a adoptar. Quando consideradas em combinação, também

levantam algumas questões importantes que devem ser colocadas durante a justiça criminal orientada para a vítima. Estas questões provêm de métodos e teorias fornecidos por cada perspectiva e das críticas de que foram alvo. Portanto, qualquer análise de iniciativas centradas nas vítimas deve ser avaliada não apenas em relação às suas capacidades para prestar um determinado serviço ou apoio à vítima, mas também em termos das formas através das quais é feito o envolvimento das vítimas e os tipos de processos sociais que dirigem e regulam o modo de funcionamento deste envolvimento. Armado com estas informações adicionais, deverá ser possível um entendimento mais detalhado e profundo sobre o modo de formação de conceitos e tratamento das vítimas. As três perguntas trabalhadas e debatidas na vitimologia podem, então, ser resumidas ao seguinte:

1. Que conceito de 'vítima' e 'vitimização' está a ser usado?
2. Que metodologia está a ser usada para entender as 'vítimas' e a 'vitimização'?
3. Como funciona a iniciativa centrada na vítima e por que motivo funciona assim?

*Pergunta 1: Que conceito de 'vítima' e 'vitimização' está a ser usado?*

A justiça restaurativa adopta a definição padrão de vítima e vitimização. Existe claramente um reconhecimento de que as consequências da vitimologia vão muito além de um único indivíduo e que as famílias e a comunidade em geral podem ser afectadas pelo crime e pelos actos ilegais. No entanto, o significado de vítima é essencialmente igual ao usado nas definições de justiça criminal mais tradicionais: a pessoa ou as pessoas prejudicadas. Esta é obviamente uma definição inteiramente razoável; mas, uma vez que recorre à linguagem convencional, inclui também os mesmos significados e interpretações influenciados que tradicionalmente as vítimas invocam. Isto deixa a justiça restaurativa aberta às mesmas formas de manipulação tipicamente associadas a vítimas de crime.

A preocupação é que, à medida que a justiça restaurativa estiver cada vez mais incorporada no sistema de justiça criminal, as suas capacidades de prestar um recurso significativo a uma variedade maior de vítimas é reduzida, pois a sua concentração predominante torna-se na variedade normal de infracções tratadas pelos tribunais. Assim, as vítimas de violações dos direitos humanos e de crimes corporativos ainda estão postas de lado e sem acesso aos potenciais benefícios dos processos restaurativos. Mais preocupante, como Dignan (2005) relembra, aproximadamente apenas 3% dos crimes conhecidos resulta numa condenação criminal ou sanção. Deste modo, para a grande maioria das vítimas, cujos infractores quase nunca são encontrados ou considerados culpados, a justiça restaurativa não oferece qualquer vantagem.

Além disso, como referido por Christie (1986), as vítimas tendem a ser vistas em termos idealistas ou como merecedoras ou não merecedoras. Young (2002) mencionou que a justiça restaurativa tende a adoptar implicitamente noções estereotípicas semelhantes da vítima ou, pelo menos, assume uma uniformidade

de características entre a população de vítimas. Dignan (2005) defende que, como resultado desta estereotipagem, alguns defensores da justiça restaurativa fizeram reclamações generalizadas e abrangentes sobre a capacidade da justiça restaurativa em beneficiar todas as vítimas. Muito além de ignorar tipos específicos de vitimização ou relações vítima-infractor que poderão não ser adequadas para a mediação, esta perspectiva também negligencia as desigualdades estruturais muito associadas a elevados níveis de vitimização e infracção (Sparks et al. 1977, Skogan 1981, Fattah 1994). Deste modo, não existe qualquer etiologia real de vitimização contida na estrutura restaurativa. Não existe qualquer envolvimento com os tipos de condições sociais ou grupos sociais mais fortemente vitimizados, ou por que motivo este é o caso. Portanto, não é claro o modo como a justiça restaurativa difere de construções sociais convencionais da vítima e de que modo pode proporcionar uma perspectiva mais orientada para a vítima sobre como melhor lidar com diferentes tipos de vítimas de crime.

Isto sugere que a justiça restaurativa não tem o seu próprio conceito de vítima ou vitimização (Green 2007a). Ela adopta a construção de vítima ideológica e comandada por políticas estabelecidas e, deste modo, tem pouco espaço para propor uma perspectiva alternativa ou paradigma a partir do qual avançar ou proteger os interesses da vítima. Falta-lhe a sua própria epistemologia. Não existem formas distintas de conhecimento que confiram significado ao modo através do qual a justiça restaurativa entende a vítima. Pavlich (2005) menciona uma ideia semelhante, defendendo que a justiça restaurativa baseia-se nas mesmas suposições ou fundações que a justiça criminal. Assim, não há elementos seguros para acreditar que a justiça restaurativa possa, neste momento, defender-se contra agendas externas, pois está cada vez mais enredada nos sistemas de justiça criminal. As consequências para a justiça restaurativa são significativas. Se pretender continuar proporcionando uma alternativa convincente à justiça convencional; e se for séria nas suas ambições para representar genuinamente os interesses da vítima, então, necessita de encontrar um espaço conceptual a partir do qual deverá criar noções competitivas sobre como o processo criminal ou a vitimização são entendidos.

#### *Pergunta 2: Que metodologia está a ser usada para entender as vítimas e a vitimização?*

Não existem estudos sobre a vítima na justiça restaurativa. Por um lado, isto parece uma afirmação extraordinária tendo em conta a atenção concedida à satisfação da vítima nos processos de justiça restaurativa. No entanto, a maior parte não é investigação *sobre* vítimas, mas *das* vítimas *sobre* processos restaurativos. O centro deste tipo de investigação é determinar o nível de satisfação da vítima com o processo restaurativo e os seus resultados. Existem, obviamente, muitos estudos de vitimização que poderiam ser aplicados no contexto restaurativo, mas, raramente a justiça restaurativa se envolve na investigação sobre aspectos específicos de vitimização, os tipos de vítimas, mal causado, nível de vulnerabilidade e outros (ver Green 2007b). Isto talvez explique em parte as reclamações de alguns proponentes da justiça restaurativa para reclamar que a justiça restaurativa pode beneficiar todas as vítimas em todas as circunstâncias (Dignan 2005, Green 2007a).



As descobertas positivas dos estudos sobre a satisfação da vítima foram reproduzidas em todo o mundo. Por exemplo, na Austrália, Strang (2002) estudou o Reintegrative Shaming Experiment (RISE) e descobriu que uma grande percentagem de vítimas estava mais satisfeita com a conferência restaurativa do que com a justiça dos tribunais e, normalmente, apresentava níveis inferiores de raiva em relação aos infractores depois de terem passado pelo processo restaurativo. De forma muito semelhante, Daly (2001, 2003) estudou o projecto de Justiça para Menores da Austrália do Sul (SAJJ) e descobriu que as vítimas tinham uma reacção positiva perante o processo e uma redução significativa na raiva em relação aos infractores, com mais de 60% a afirmar que tinham recuperado totalmente da infracção. No Reino Unido, foram registados padrões semelhantes de satisfação da vítima por Hoyle et al. (2002) ao avaliar a iniciativa da Thames Valley Police sobre Restorative Cautioning. Neste projecto, a maior parte das vítimas participantes (dois terços) sentiram que o processo influenciou positivamente as suas percepções dos infractores e grande parte das vítimas sentiu que o encontro tinha sido importante para as ajudar a recuperar das suas experiências. Uma avaliação recente dos painéis de justiça de menores no Reino Unido (Crawford e Newburn 2003) também apontava para alguns benefícios para as vítimas:

Os painéis apresentavam níveis de satisfação elevados das vítimas em relação a medidas de justiça processual, incluindo o tratamento com cortesia e respeito, bem como a possibilidade de serem ouvidas no processo. Além disso, verificou-se uma indicação de movimento restaurativo em nome das vítimas como consequência da participação e entrada no painel (Crawford e Newburn 2003: 213).

Crawford e Newburn (2003) consideraram os factores de motivação que levam as vítimas a quererem participar num painel e observaram depois as suas experiências de participação. Descobriram que a motivação para a participação e as experiências subsequentes do processo variavam significativamente de pessoa para pessoa. No entanto, apesar destas variações, existiam algumas tendências que apontavam para a satisfação da vítima com o processo. Obviamente, o que na verdade se entende por satisfação da vítima está aberto para discussão, tal como se os níveis de satisfação são ou não pontos de referência apropriados para avaliar a justiça restaurativa (Braithwaite 1999, Dignan 2005).

A satisfação também é uma questão diferente da restauração. Uma vítima pode ficar completamente satisfeita com um processo denominado restaurativo, mas isso não corresponde necessariamente a qualquer processo ou valor restaurativo. Por outras palavras, se o objectivo for a satisfação da vítima, então, a sua satisfação pode provavelmente ser correspondida de modos totalmente não restaurativos. Ou as vítimas poderão estar satisfeitas independentemente, ou apesar de quaisquer processos restaurativos. Por exemplo, a investigação de Daly's (2001, 2003) sugere que em apenas 60% das conferências participaram vítimas, o que coloca claramente um ponto de interrogação sobre a capacidade das conferências funcionarem eficazmente nos restantes 40% dos casos. Porém, esta marca de 60% é comparativamente mais alta se comparada com



outras percentagens de participação das vítimas. No Reino Unido, Crawford e Newburn (2003) registaram uma média de participação de vítimas num Referral Panel de apenas 13% dos casos, e o programa de Restorative Cautioning da polícia de Thames Valley verificou que apenas cerca de 14% das vítimas participou (Hoyle 2002, Hoyle et al 2002). O motivo predominante dado pelas vítimas para a não participação foi o facto de não quererem. Outros motivos apontados foram a impossibilidade de participarem e a falta de convite para participarem. No caso do SAJJ, a não participação foi ainda mais agravada por uma falta de informações dada à vítima em relação ao objectivo e aos princípios da mediação restaurativa. Também interessante, Daly (2003a) descobriu que, ao contrário do mencionado em alguma literatura sobre esta matéria, 36% das vítimas não estavam curiosas para conhecer o infractor, e outras 32% não estavam interessadas em descobrir por que tinham sido vitimizadas. Porém, mais preocupante, é a descoberta de Daly (2003a) de que apenas 27% das vítimas sentiram que os pedidos de desculpa dos infractores eram sinceros, colocando em dúvida a capacidade dos esquemas restaurativos para reparar realmente o mal causado às relações. Esta preocupação está ainda mais evidente na estatística preocupante que indica que uma em cada cinco vítimas saiu da conferência SAJJ aborrecida com o que o infractor e os apoiantes do infractor disseram.

Em fases mais avançadas do processo, Daly (2003) verificou que aproximadamente metade das vítimas que tinham participado na conferência não consideraram que a reparação acordada os tenha ajudado a reparar o mal causado pela infracção. Daly (2003) especula que isto se deve, em parte, ao sentido de que a reparação realizada pelo infractor não foi realizada de modo sincero. Em relação ao efeito da conferência sobre vítimas, Daly (2003) prossegue para demonstrar que a maior parte dos factores indicados pelas vítimas como explicações predominantes para ultrapassar o mal causado foram a passagem do tempo, a sua própria resiliência e o apoio da família e amigos; apenas 30% disseram ter sido a conferência o factor mais importante do seu processo de cura. Isto sugere que embora a conferência contribua claramente para a reparação do mal, existem outros recursos pessoais que são, pelo menos, tão importantes na ajuda para a recuperação das vítimas em relação às experiências de crime.

Assim, a satisfação não é uma medida suficientemente precisa para avaliar se a restauração decorreu ou se foi o processo restaurativo que levou a isso (Green 2007a). Se a satisfação da vítima for o objectivo, nem sequer é claro se o infractor necessita de ser envolvido ou se a restauração deverá, de qualquer modo, ser a finalidade de um processo penal centrado na vítima. A utilização imprecisa da satisfação como uma medida de justiça restaurativa parece ter as suas raízes directamente na ambiguidade conceptual da justiça restaurativa relativa a vítimas e vitimização. Qual o objectivo da justiça restaurativa? Qual o objectivo da vítima nos processos restaurativos? O cumprimento das necessidades das vítimas é claramente um objectivo, mas a forma como isto é conseguido é que define se é restaurativo ou não. Se os princípios da participação da vítima tiverem a ver com a restauração da vítima e do infractor, a satisfação pode, na melhor das hipóteses, apenas indicar parcialmente se o processo está a funcionar de modo restaurativo. Deste modo, como medida avaliadora, a metodologia é fraca, pois está debilmente ligada às finalidades e objectivos da justiça restaurativa.

*Pergunta 3: Como funciona a iniciativa centrada na vítima e por que motivo funciona assim?*

A primeira coisa a esclarecer é que a justiça restaurativa não é uma iniciativa centrada na vítima. Isto parece contraditório tendo em conta a posição central da vítima no processo e o objectivo dos processos restaurativos para satisfazer as necessidades das vítimas. No entanto, as vítimas não são a preocupação principal da justiça restaurativa. É o próprio processo penal. A justiça restaurativa tenta criar um modelo penal alternativo com base na resolução de conflitos e na restauração das relações. Por outro lado, existe também um compromisso mais amplo para a construção da comunidade ou a harmonia social através da expansão e do refinamento dos valores e processos restaurativos.

Assim, o processo restaurativo não é *para* as vítimas, mas *inclui* vítimas. O objectivo da justiça restaurativa é recompor as vítimas, o infractor e a comunidade. A determinação de culpa e a punição dos culpados não é o caminho para a justiça restaurativa. Em vez disso, assumir a responsabilidade e fazer o bem para remediar o mal causado é que determina se a justiça foi feita ou não. A diferença está entre a justiça criminal e a justiça restaurativa, e não centrada na vítima ou no infractor. A justiça criminal baseia-se nos modelos processuais para proteger o inocente da acusação e os culpados da punição injusta. Ashworth (2002) refere claramente que a prestação da justiça processual baseia-se nos elementos que se destinam a garantir um tratamento igual aos olhos da lei. Estes incluem o princípio de que ninguém deve ser juiz em causa própria e que os julgamentos são feitos com referência a um padrão externo, em relação ao qual temos o direito de apelar contra decisões tomadas contra nós (processo devido e estado de direito). Embora seja claramente um ideal que fica por realizar muito mais vezes do que deveria, continua a ser o princípio sob o qual o nosso código penal está fundamentado e uma das formas através da qual a nossa liberdade contra a perseguição está legalmente protegida (por exemplo, Artigos 7, 8, 9, 10 e 11 da Declaração Universal dos Direitos Humanos 1948).

Por outro lado, a justiça restaurativa parece subordinar estas preocupações processuais a outras substanciais com base num conjunto de valores que lutam por alcançar a justiça satisfazendo as exigências subjectivas de todas as partes no sentido de serem recompensadas ou redimidas, restaurando assim, ou reparando, o mal causado pelo acto ilegal original. A justiça restaurativa está, portanto, preocupada em alcançar uma noção de justiça substancial, um resultado que se refere ao impacto e às consequências do crime ou conflito. Neste processo, a vítima é claramente uma protagonista essencial, mas apenas uma entre muitas. O objectivo não é prestar justiça à vítima, mas justiça em geral, ou justiça para todos.

Partindo do pressuposto de que a justiça restaurativa se baseia neste nível, é mais fácil analisar os processos restaurativos. Se a justiça restaurativa for dirigida para prestar justiça a um grupo de interessados, torna-se mais fácil compreender os aspectos da justiça restaurativa que não se concentram na vítima, ou que, por vezes, funcionam contra as vítimas. Por exemplo, quase todas as iniciativas de justiça restaurativa começam com um infractor identificável, que depois admite a responsabilidade por um determinado acto e, em seguida,

concorda participar voluntariamente num encontro restaurativo de qualquer ordem. Assim, a vítima permanece em grande medida dependente de o sistema de justiça criminal conseguir identificar o infractor e, depois, de o infractor concordar com a participação no processo. Da perspectiva de uma vítima, isto ainda deixa a vítima muito à margem, mas de uma perspectiva penal, este é um procedimento mais legítimo.

Raramente a linha divisória é tão clara entre estas duas perspectivas, mas para a finalidade de responder à pergunta supracitada, é útil considerar a justiça restaurativa deste modo. A justiça restaurativa não é uma iniciativa centrada na vítima nem centrada no infractor. É uma iniciativa centrada na justiça. Fala-nos sobre as falhas e as incoerências da justiça criminal e propõe uma alternativa para a resolução destes problemas. É a mudança de deliberações processuais para substantivas e é neste contexto que a justiça restaurativa tem de ser considerada.

### **Manipular as vítimas? Manipular a justiça?**

A justiça restaurativa não dispõe de um conceito claro, ou separado, da vítima ou da vitimização e, como resultado, tende a adoptar tacitamente as suposições prevalecentes e construções destes conceitos da justiça criminal. Isto deixa a justiça restaurativa vulnerável aos tipos de manipulação de vítimas tradicionalmente debatidos na vitimologia. Da mesma forma, existem metodologias que escolheram analisar e avaliar a justiça restaurativa com critérios que não são eles próprios restaurativos. Além disso, existe também uma ambiguidade em relação aos beneficiários da justiça restaurativa. A confusão, a ambiguidade e a direcção errada formam o pensamento e o entendimento sobre a justiça restaurativa. Isto conduz inevitavelmente as vítimas e a justiça restaurativa à manipulação por terceiros. Estas formas de manipulação podem ser genericamente categorizadas como eleitorais, governamentais e ideológicas.

#### *Manipulação eleitoral*

Nos EUA, Elias (1993) afirmou que as vítimas ainda são muito marginalizadas no sistema de justiça criminal. A base da sua reclamação está num conjunto de críticas diferentes, incluindo a fraca implementação e o financiamento a curto prazo, bem como a execução de má legislação a nível estatal e federal. Fundamentalmente, ele declara que apesar do excesso de mecanismos para vítimas e testemunhas, a grande maioria das vítimas não beneficia dessa provisão. Na verdade, Elias (1993) defende que, embora pareça óbvio que as vítimas deveriam ser as beneficiárias da reforma centrada nas vítimas, são os que detêm o poder político que foram os verdadeiros vencedores. Nos Estados Unidos, Elias (1993) aponta para o apoio das administrações Reagan e Bush às vítimas de crime e defende que, na verdade, as suas políticas apoiaram o status quo, reforçando os conceitos ortodoxos da vitimização criminal e desviando as atenções das áreas nas quais ocorre a maior parte das vitimizações: as minorias da classe baixa. Em vez disso, as vítimas politicamente 'seguras' foram o alvo, nomeadamente as crianças e os idosos. Essencialmente, Elias (1993) acredita que:

O movimento poderá ter sido cooptado não apenas por ser difuso, mas também por ser “usado” para reformas que possam estar pouco relacionadas com as vítimas. No entanto, permite às vítimas serem manipuladas para aumentar a legitimidade política, poderes policiais do governo e uma agenda aparente para a erosão de outros direitos civis, uma utilização simbólica da política para converter a retórica liberal em ar ou fins conservadores (Elias 1993: 48)

Embora este argumento seja específico para os Estados Unidos, preocupações paralelas também surgiram no Reino Unido, principalmente em relação aos Estatutos das Vítimas (Mawby e Walklate 1994) e à concentração na vítima ‘ideal’, e não naqueles mais vitimizados. Neste sentido, Williams (1999) faz um comentário muito semelhante ao de Elias (1993), sugerindo que os verdadeiros beneficiários das reformas das vítimas foram os políticos que utilizaram estas alterações para parecerem duros no combate ao crime.

#### *Manipulação governamental*

A um nível sociológico mais amplo, Garland (1996, 2001) explora as tensões subjacentes existentes na justiça criminal e aponta um número de formas diferentes através das quais o Estado tentou ultrapassar a sua incapacidade de controlar a criminalidade grave procurando novas estratégias de governação. Incluídas estão as estratégias de responsabilização que procuram devolver alguma da responsabilidade do Estado para o controlo do crime. Para Garland (1996), os esquemas de mediação e reparação fazem parte destas estratégias de responsabilização e, portanto, constituem parte da resposta do Estado ao problema dos crimes. Isto implica um tipo de manipulação diferente, onde o objectivo não são ganhos políticos directos, mas uma subtil mudança do ónus que cumprem uma estratégia governamental mais ampla concebida para tapar as fendas de uma taxa de crimes em espiral que não consegue controlar. Isto apresenta um motivo alternativo por trás da cada vez maior adopção de esquemas restaurativos e que pouco tem a haver com as necessidades das vítimas. Embora isto possa ajudar a explicar por que motivo a justiça restaurativa cresceu em estatura, não conduz necessariamente à conclusão de que não consegue beneficiar as vítimas de crime. No entanto, de um modo semelhante às preocupações levantadas por Elias (1993), coloca algumas dúvidas sobre o facto de as necessidades das vítimas estarem realmente a ser tidas em conta, ou simplesmente fazerem parte de uma ferramenta de expediente concebida para beneficiar a necessidade do Estado de fazer transparecer que está a fazer algo em relação ao crime.

#### *Manipulação ideológica*

Outra explicação para o crescimento da justiça restaurativa pode ser atribuída a uma mudança na voga ideológica corrente. Esta mudança pode descrever um movimento da política de assistência para o neo-liberalismo, ou declínio do espírito redistributivo e uma mudança de explicações sociais ou estruturais para noções individualizadas da responsabilidade pessoal (Rose 1996, Young e Matthews 2005, Green 2008). A justiça restaurativa separa as explicações de vitimização e infracção das amplas desigualdades estruturais,

deixando intactas uma noção da vítima ‘ideal’ e uma suposição de responsabilidade pessoal como a principal forma de lidar com o comportamento infractor (Sullivan 2001, O'Malley 2001). A pobreza, a discriminação, o estilo de vida e as doenças mentais não são, portanto, consideradas nos processos restaurativos, deixando uma lacuna enorme no seu entendimento dos padrões de vitimização e na infracção que conduz à sua ocorrência.

A vitimologia crítica de Mawby e Walklate (1994) preocupa-se em explorar estes interesses frequentemente subjacentes para perceber melhor como as vítimas e a política de vítimas foram construídas. A sua análise particular sugere que, desde os finais dos anos 70, as tensões no capitalismo do bem-estar do Estado tornaram-se cada vez mais evidentes e inviáveis. Assim, o Estado tentou acomodar os seus cidadãos, transformando-os em unidades de consumidores que acedem a serviços quando são necessários. Isto promulga uma noção neutra do Estado e das vítimas de crime em que o Estado presta serviços e a vítima / consumidor acede aos mesmos. Para Mawby e Walklate (1994) isto conjura uma imagem específica do cidadão activo responsável pelo acesso aos serviços.

Como a vítima e o Estado são concebidos como agências neutras, a vítima fica desconectada das questões estruturais que ajudam a explicar padrões de vitimização. Nesta perspectiva, o foco ideológico passa de uma preocupação em lidar com as circunstâncias sociais que levaram à vitimização tendo em vista um serviço de qualidade, para uma vítima politicamente e estruturalmente neutra. Esta neutralização do processo de vitimização criminal define a agenda de respostas políticas que mantém uma impressão ilusória da progressão. Ilusória porque uma noção neutra da vítima cede à descrição de Christie (1986) da vítima idealizada, e ilusória porque uma noção neutra do Estado oculta a relação entre uma ideologia mais vasta e o modo como constrói a política da vítima. Para Mawby e Walklate (1994), é uma consideração destes processos que forma o centro de uma vitimologia crítica que permitirá a progressão de uma linguagem diferente, ou nova, de vitimologia que tenta considerar as influências estruturais maiores que têm impacto no nosso entendimento das vítimas e nas políticas que se desenvolveram para lidar com as suas necessidades.

No centro desta análise está a preocupação em localizar conceitos de vítima e vitimização em condições históricas e culturais mais amplas. Estes conceitos não são simples, ou estáticos, e apenas podem ser entendidos considerando a sua relação com a função do Estado e as formas através das quais tem ajudado na geração de uma construção particular da vítima e nos respectivos desenvolvimentos políticos. Mawby e Walklate (1994) estão, portanto, preocupados em entender as normas através das quais a vítima tem sido invocada ou manipulada no seguimento do interesse maior dos Estados em manter a ordem social.

### **Conclusão: paralelas e separadas**

A manipulação da vítima de crime não é um fenómeno novo nem é específico da justiça restaurativa. No entanto, os tipos de manipulação brevemente delineados em cima representam uma ameaça muito real para os valores restaurativos e os interesses das vítimas. Resistir a esta ameaça não é uma tarefa fácil, mas as considerações e debates contínuos sobre o significado, os limites e o objectivo da justiça restaurativa poderão gerar uma noção mais clara das suas fronteiras conceptuais, práticas e ideológicas.

Neste contexto, as fronteiras tornam-se mecanismos de defesa importantes para afastar potenciais ameaças aos valores ou funções pretendidas da justiça restaurativa. Parte destas considerações de fronteiras envolve a distinção entre justiça restaurativa e criminal. Identificar até que ponto a justiça restaurativa é diferente da justiça criminal começa a criar o espaço conceptual para garantir que a justiça restaurativa mantém a sua integridade central. Por exemplo, uma das principais atracções da justiça restaurativa é o facto de lidar com alguns dos problemas inerentes à justiça criminal. A justiça restaurativa apresenta uma justiça mais tolerante, personalizada e inclusiva do que a muitas vezes alienadora justiça criminal de exclusão. Mas, como debatido, a justiça criminal também tem o seu próprio conjunto de elementos processuais igualmente desejáveis.

Por um lado, a abordagem mais sensível seria combinar os melhores elementos da justiça criminal e restaurativa para criar uma justiça híbrida com o melhor de ambas e nenhuma das suas fraquezas. Esta seria a premissa mais ampla de muitas iniciativas de justiça restaurativa por todo o mundo. No entanto, o problema é que as justiças restaurativa e criminal não são parceiras iguais. A justiça criminal, a sua linguagem, conceitos, instituições, valores e história estão profundamente fincadas no nosso tecido cultural, enquanto a justiça restaurativa é comparativamente desconhecida. Como consequência, a linguagem, as prioridades e os conceitos de justiça criminal são assimilados de modo inconsciente no híbrido. O perigo é que a justiça criminal parte do princípio que a justiça restaurativa é estabelecida na sua estrutura, criando contradições e tensões internas que ameaçam a integridade da justiça restaurativa.

Em alternativa, a justiça restaurativa pode ser separada ou paralela à justiça criminal. Se libertada das preocupações da justiça criminal, a justiça restaurativa pode operar independentemente e sem recurso à linguagem e significado inerentes à estrutura da justiça criminal. As duas podem, então, trabalhar em conjunto: a justiça criminal prestando justiça processual e a justiça restaurativa, substancial. Deste modo, também é possível proteger os ideais restaurativos com uma variedade de serviços mais ampla que podem gerar entendimento e cura sem as preocupações sobre punição e responsabilidade. Nesta estrutura também é possível antever um conjunto de outras formas através das quais tanto as vítimas como os infractores podem ser ajudados a ultrapassar as consequências do crime e conflito. Considerar a justiça restaurativa como uma justiça separada e paralela à justiça criminal cria o espaço conceptual para facilitar tanto um contexto separado para a justiça restaurativa trabalhar e que permite às vítimas e aos infractores acederem e iniciar serviços independentemente um do outro. Nesta estrutura, torna-se possível imaginar como certos

tipos de grupos de terapia ou auto-ajuda podem ser disponibilizados em conjunto com as iniciativas da justiça restaurativa e com base no mesmo conjunto de valores (por exemplo, o estudo piloto de Smeets e Muylkens (2008) sobre aconselhamento de grupo para vítimas). Assim, a justiça restaurativa torna-se *uma* opção, e não *a* opção, para lidar com as necessidades das vítimas, infractores e comunidade.

A justiça restaurativa destina-se claramente ao envolvimento das vítimas. Mas, as vítimas não são politicamente neutras nem conceptualmente descomplicadas. A história do movimento das vítimas demonstrou que as vítimas são muitas vezes invocadas com finalidades políticas ou ideológicas. Se a justiça restaurativa quiser evitar transformar-se em mais uma casualidade destas forças maiores, então, tem de dar um passo atrás e considerar melhor a sua estrutura conceptual. Para isso, deve ser dada continuidade aos debates públicos sobre a justiça restaurativa. Os valores, objectivos e problemas da justiça restaurativa precisam de consideração contínua, se a intenção for a criação de uma estrutura comum de entendimento em relação à justiça restaurativa e ao lugar ocupado pelas vítimas.

## Referências bibliográficas

ASHWORTH, A. (2002), "Responsibilities, Rights and Restorative Justice" in *British Journal of Criminology*, 42 (3), pp. 578-595.

BAKER, N. (1994), "Mediation, Reparation and Justice" in J. Burnside e R. Baker (eds) *Relational Justice: Repairing the Breach*, Winchester, Waterside Press.

BAZEMORE, G. e M. Umbreit (1994), *Balanced and Restorative Justice* in Program Summary, Washington DC, U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention.

BRAITHWAITE, J. (2003b), "Restorative Justice and Corporate Regulation" in E.G.M. Weitekamp e H.J. Kerner (eds) *Restorative Justice in Context: International Practices and Directions*, Collumpton, Willan.

BURNSIDE, J. e N. Baker (eds.) (1994), *Relational Justice: Repairing the Breach*, Winchester, Waterside Press

CHRISTIE, N. (1986), "The Ideal Victim" in E.A. Fattah (ed.) *From Crime Policy to Victim Policy: Reorienting the Justice System*, Basingstoke, MacMillan.

CRAWFORD, A., T. Jones, T. Woodhouse e J. Young (1990), *The Second Islington Crime Survey*, London, Middlesex Polytechnic.

CRAWFORD, A. and T. Newburn (2003), *Youth Offending and Restorative Justice: Implementing reform in youth justice*, Collumpton, Willan.

CURRIE, E. (1985), *Confronting Crime: an American challenge*, New York, Pantheon Books.

DALY, K. (2001), "Conferencing in Australia and New Zealand: variations, research findings and prospects" in A.M. Morris e G. Maxwell (eds.) *Restorative Justice for Juveniles: Conferencing, Mediation and Circles*, Oxford, Hart.

DALY, K. (2003), "Mind the Gap: Restorative Justice in Theory and Practice" in A. von Hirsch, J. Roberts, A. E. Bottoms, K. Roach e M. Schiff (eds.), *Restorative Justice and Penal Justice: Competing or Reconcilable Paradigms?*, Oxford, Hart.



DALY, K. e R. Immarigeon (1998), "The past, present, and future of restorative justice: some critical reflections" in *Contemporary Justice Review* 1(1), pp. 21-45.

DIGNAN, J. (2005), *Understanding Victims and Restorative Justice*, Maidenhead, Open University Press.

ELIAS, R. (1986), *The Politics of Victimisation*, Oxford, Oxford University Press.

ELIAS, R. (1993), *Victims Still: The Political Manipulation of Crime Victims*, London, Sage.

FATTAH, E. (1994), *The Interchangeable Roles of the Victim and Victimizer*, Helsinki, European Institute of Crime Prevention and Control.

GARLAND, D. (1996), "The Limits of the Sovereign State: Strategies of Crime Control in Contemporary Society", *British Journal of Criminology*, 36 (4), pp. 445-71.

GARLAND, D. (2001), *The Culture of Control*, Oxford, Oxford University Press.

GREEN, S. (2007a), "Crime, Victimisation and Vulnerability" in S. Walklate (ed.), *Handbook of Victims and Victimology*, Cullompton, Willan.

GREEN, S. (2007b), "Restorative Justice and the Victims' Movement" in G. Johnstone e D. Van Ness (eds.), *A Handbook of Restorative Justice*, Collumpton, Willan.

GREEN, S. (2008), "Discrimination and the Poor: using incentives and privileges as a framework for anti-discriminatory practice" in S. Green, E. Lancaster e S. Feasey (eds.), *Addressing Offending Behaviour*, Cullompton, Willan.

GOODEY, J. (2005), *Victims and Victimology: Research, Policy and Practice*, Harlow, Pearson Longman.

HOYLE, C., R. Young e R. Hill (2002), *Proceed with Caution: An Evaluation of the Thames Valley Police Initiative in Restorative Cautioning*, York, Joseph Rowntree Foundation.

JONES, T., Maclean, B. e Young, J. (1986), *The Islington Crime Survey*, Aldershot, Gower.

KINSEY, R. (1985), *The Merseyside Crime and Police Surveys: Final Report*, Liverpool, Merseyside Metropolitan Council.

KURKI, L. (2003), "Evaluating Restorative Justice Practices" in A. Von Hirsch, J. Roberts, A.E. Bottoms, K.

Roach e M. Schiff (eds.) *Restorative Justice and Criminal Justice: Competing or Reconcilable Paradigms?*, Oxford, Hart Publishing.

LEA, J. e J. Young (1984), *What is to be Done about Law and Order*, Middlesex, Penguin.

MARSHALL, T.F. (1998), *Restorative Justice: An Overview*, Home Office, Research Development and Statistics Directorate.

MAWBY, R.I. e S. Walklate (1994), *Critical Victimology*, London, Sage.

MENDELSON, B. (1974), "The Origins of the Doctrine of Victimology" in I. Drapkin e E. Viano (eds.) *Victimology*, Lexington (MA), Lexington Books.

MIERS, D. (1990), "Postivist victimology: a critique Part 2: critical victimology" in *International Review of Victimology* 1(1), pp. 3-22.

MIERS, D. (2001), *An International Review of Restorative Justice*, London, Home Office, Crime Reduction Research Series, Paper 10.

O'MALLEY, P. (2003), "Policing Crime Risks in the Neo liberal Era" in K. Stenson e R. R. Sullivan (eds.) *Crime, Risk and Justice: The Politics of Crime Control in Liberal Democracies*, Collumpton, Willan.

PAVLICH, G. (2005), *Governing Paradoxes of Restorative Justice*, London, Glasshouse Press.

QUINNEY, R. (1972), "Who is the Victim?" in I. Drapkin e E. Viano (eds.) *Victimology*, Lexington (MA), Lexington Books.

ROSE, N. (1996), "The Death of the Social? Re-configuring the territory of government" in *Economy and Society* 25 (3), pp. 327-356.

SHAPLAND, J., J. Willmore e P. Duff (1985), *Victims of Crime in the Criminal Justice System*, Aldershot, Gower.

SKOGAN, W. (1981), *Issues in the Measurement of Victimisation*, Washington DC, US Department of Justice, Bureau of Justice Statistics.

SMART, C. (1990), "Feminist approaches to Criminology; or postmodern women meets atavistic man" in L.

Gelsthorpe and A. Morris (eds.) *Feminist Perspectives in Criminology*, Milton Keynes, Open University Press.

SMEETS, K. e L. Muylkens (2008), *Beyond the Offender' – Group counselling for Victims of Crime: A new way of working with Victims*, paper presented at APAV Victims and Mediation Seminar, Lisbon, July 14-15<sup>th</sup> 2008.

SPARKS, R. F., H. G. Genn e D. J. Dodd (1977), *Surveying Victims: A Study in the Measurement of Criminal Victimization*, Chichester, John Wiley and Sons South African Truth and Reconciliation Commission (1998) *The Report of the Truth and Reconciliation Commission*, <http://www.org.za/truth/report>.

STRANG, H. (2002), *Repair or Revenge: Victims and Restorative Justice*, Oxford, Clarendon Press.

SULLIVAN, R. R. (2003), "The Schizophrenic state: neo-liberal criminal justice" in K. Stenson e R. R. Sullivan (eds.), *Crime, Risk and Justice: The Politics of Crime Control in Liberal Democracies*, Collumpton, Willan.

TAYLOR, I., P. Walton e J. Young (1973), *The New Criminology: For a social theory of deviance*, London, Routledge.

VAN NESS, D. (2002), "The Shape of things to come: a framework for thinking about a restorative justice system" in G.M. Weitekamp e H.J. Kerner (eds.), *Restorative Justice: Theoretical Foundations*, Collumpton, Willan.

VAN NESS, D. (2003), "Proposed Basic Principles on the Use of Restorative Justice: Recognising the Aims and Limits of Restorative Justice" in A. von Hirsch, J. Roberts, A.E. Bottoms, K. Roach e M. Schiff (eds.), *Restorative Justice and Criminal Justice: Competing or Reconcilable Paradigms?* Oxford, Hart Publishing.

VON HENTIG, H. (1948), *The Criminal and His Victim: Studies in the Sociobiology of Crime*, New Haven, Yale University Press.

WALKLATE, S. (1990), "Researching victims of crime: critical victimology" in *Social Justice*, 17 (3), pp. 25-42.

WALKLATE, S. (1999), "Can there be a meaningful victimology?" in *Criminal Justice Matters*, 39, pp. 5-6.

WALKLATE, S. (2003a), "Understanding Criminology: Current Theoretical Debates", Maidenhead, Open University Press.

WALKLATE, S. (2003b), "Can there be a feminist victimology?" in P. Davies, P. Francis e V. Jupp (eds.), *Victimisation: Theory, Research and Policy*, Basingstoke, Palgrave MacMillan.

WILLIAMS, B. (1999), *Working with Victims of Crime: Policies, Politics and Practice*, London, Jessica Kingsley.

WRIGHT, M. (1991), *Justice for Victims and Offenders: A Restorative Response to Crime*, Winchester, Waterside Press.

WRIGHT, M. (1996), *Justice for Victims and Offenders*, Winchester, Waterside Press.

YOUNG, R. (2002), "Testing the Limits of Restorative Justice: the case of corporate victims" in C. Hoyle e R. Young (eds.), *New Visions of Crime Victims*, Oxford, Hart

YOUNG, J. e Matthews, R. (2004), "New Labour, Crime Control and Social Exclusion" in R. Matthews e J. Young (eds.), *The New Politics of Crime and Punishment*, Cullompton, Willan.

ZEHR, H. (1990), *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*, Waterloo, Herald Press.

ZEHR, H. e H. Mika (2003) "Fundamental Concepts of Restorative Justice" in E. McLaughlin, R. Fergusson, G. Hughes e L. Westmarland (eds.), *Restorative Justice: Critical Issues*, London, Sage.





*Gerd Delattre*

### **Serviço de Mediação Vítima-Infractor e de Resolução de Conflitos (Alemanha)**

Foi com muita satisfação que aceitei o convite para falar nesta conferência que se realiza nesta cidade maravilhosa. Tive a sorte de ser convidado uma terceira vez. Não contava voltar tão depressa! O tópico proposto não parecia muito difícil e achei que poderia falar livremente em inglês. Mas agora, lamento esta decisão.

Outra dificuldade é: Tudo o que quero dizer tem de ser feito num curto espaço de tempo! Logo, por favor, não esperem um ensaio científico. Todos os tópicos e opiniões mencionados aqui são experiências de terreno. Elas não pretendem ser válidas. O meu objectivo é contribuir para um debate e não definir os termos.

E outra observação preliminar: a vontade e o compromisso para o encontro entre a vítima e o infractor, mesmo em casos de crimes graves ou muito graves, podem ser entendidas como uma espécie de ânsia missionária. Poderão pensar que estou a tentar vender o encontro entre a vítima e o infractor como uma medida geralmente adequada ou melhor que outras.

Gostaria de salientar já, mesmo que isso não pareça ser muito inteligente numa comunicação, que tenho algo para dizer mas não para vender!

Vou tentar lidar com este tópico, no curto espaço de tempo de que disponho, do seguinte modo:

- Primeiro, vou abordar a relação entre o apoio à vítima e a mediação vítima - infractor.
- O meu segundo passo será lidar com as condicionantes das reacções das vítimas e perceber por que é que existem tantas reacções diferentes.
- Depois, vou introduzir duas perspectivas diferentes para lidar com essas reacções.
- E, por último, vou tirar algumas conclusões.

### **Relação entre o apoio à vítima e a mediação vítima-infractor**

A relação entre organizações de apoio à vítima e os serviços de Mediação Vítima-Infractor na Alemanha nunca decorreu sem tensões. Lembro-me de conferências na Alemanha, onde representantes de organizações de apoio à vítima desaprovavam fortemente a introdução da Mediação Vítima-Infractor e a consideravam uma

instrumentalização da vítima no sentido de encontrar uma saída fácil para o infractor.

A maior organização de apoio à vítima, a Weisser Ring, não desperdiçou possibilidades de subestimar a mediação vítima-infractor, considerando-a como sendo uma medida inútil para as vítimas. Também noutros países, p.ex., na Áustria, os debates eram semelhantes.

No entanto, esta relação foi-se alterando e melhorando ao longo dos anos. No meu ponto de vista, a cooperação activa da APAV para estabelecer uma rede europeia de Justiça Restaurativa é uma prova deste desenvolvimento. Isto também se aplica ao contexto internacional.

Este ano, tive a oportunidade de falar no evento principal da Weisser Ring – o chamado “Fórum para vítimas”. E apenas há algumas semanas, o Sr. Boettcher, director da Weisser Ring, falou sobre o tópico “mediação vítima-infractor - questões na perspectiva da vítima” na nossa conferência nacional. É importante para ele que a mediação vítima-infractor não conduza a uma vitimização secundária. Ele considera que os crimes graves não podem ser tratados num encontro entre a vítima e o infractor, e realçou que o princípio da voluntariedade tem de ser aplicada à vítima em todas as fases do processo de mediação vítima-infractor.

Por outro lado, ele considera positiva a possibilidade de recurso à mediação vítima-infractor, e vê potencial para mais desenvolvimentos. Por este motivo, a Weisser Ring incluiu a promoção de mediação vítima-infractor na sua missão oficial.

Em geral, poderia descrever a nossa situação actual como uma situação descontraída. Não existe competição e os debates sobre como lidar de modo adequado com as vítimas transformaram-se num “diálogo construtivo”.

Na Alemanha, pelo menos, as pessoas também são responsáveis pelo facto de a mediação vítima-infractor ser mal vista e de os seus objectivos serem muitas vezes mal interpretados. O termo “Täter-Opfer-Ausgleich” (compensação infractor-vítima) na Alemanha não ajuda as vítimas de crimes e as que representam os seus interesses a sentirem-se muito confortáveis. O termo “compensação” sugere que um crime pode ser anulado e que, de certo modo, se pode “compensar” o mal feito. Isto não é possível e ninguém tenta alcançá-lo. O termo inglês “victim-offender mediation” ou o termo austríaco “Tatausgleich” (acordo fora do tribunal) pode ser considerado uma melhor escolha de palavras.

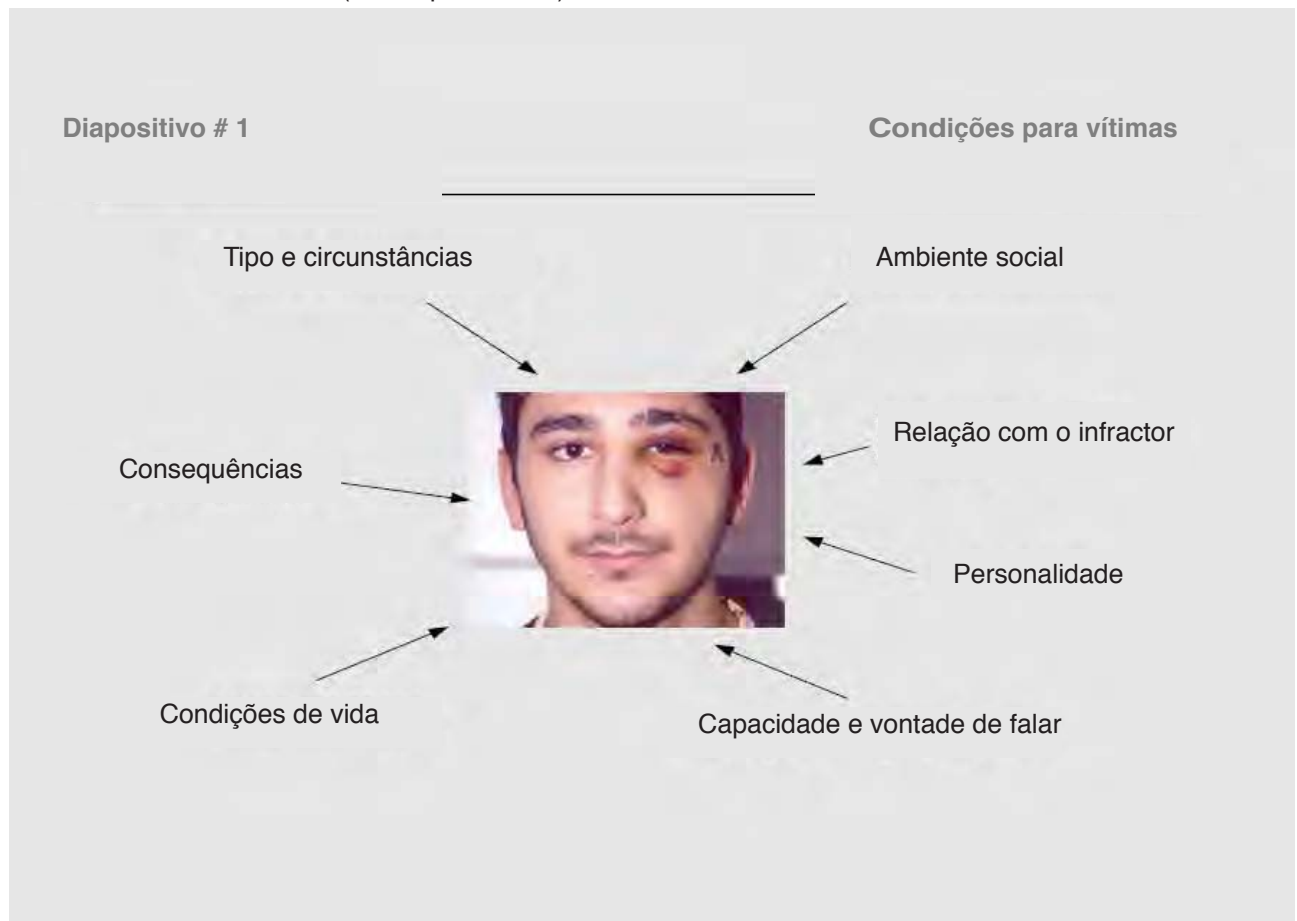
Quando a mediação vítima-infractor apareceu, exigia-se que um caso tivesse de ser arquivado após uma mediação vítima-infractor bem sucedida. Isto ainda prevalece actualmente, embora a legislação alemã apenas exija a obrigação de verificar se os resultados de um encontro entre a vítima e o infractor são suficientes para um arquivamento ou atenuação da pena. Se o procurador ou o juiz tiver outra perspectiva ou não proceder à atenuação, até uma mediação vítima-infractor bem sucedida pode não conduzir a essa atenuação.

Em resumo, podemos dizer: a relação entre as organizações de apoio à vítima e os serviços de mediação vítima-infractor está muito mais calma do que há alguns anos. No entanto, ainda existem alguns obstáculos a ultrapassar no que se refere à procura de uma estratégia comum para lidar com as necessidades das vítimas e a proposta de encontro com o infractor.

### Condicionantes das reacções das vítimas

Agora gostaria de falar sobre as reacções das vítimas. É um pouco embaraçoso falar sobre as reacções de vítimas perante tantos especialistas. Nesta sala todos sabem o que significa ser vítima de um crime. Mas eu gostaria de destacar um aspecto – o facto de as reacções de vítimas de um crime serem um processo muito individual. Não poderiam existir mais diferenças no que diz respeito ao modo de reacção das vítimas e ao que elas necessitam.

Isto deve-se a vários factos (ver diapositivo #1):





1. Tipo e circunstâncias de um crime

“Foi uma situação inesperada ou será que podia prever o que aconteceu? Estava a passar um mau momento na minha vida ou estava bem comigo mesmo e com a minha situação?”

2. Consequências de um crime

“Havia um processo curativo a decorrer ou era impossível voltar a participar na vida social?”

3. Condições de vida

“O dano material é irrelevante ou será que me afectou muito devido à precariedade da minha situação?”

4. Ambiente social

“O meu ambiente social ajuda-me na recuperação do mal sofrido de um modo positivo ou sou constantemente repreendida para recuperar?”

5. Relação com o infractor

“Conheço o infractor e consigo explicar o seu comportamento ou vejo-o como uma besta que saiu do nada e me violentou?”

6. Personalidade

“Estou habituado a resolver os problemas sozinho e consigo juntar muitas experiências positivas? Ou sinto-me um derrotado que não consegue fazer as coisas por si próprio?”

7. Capacidade ou vontade de falar sobre experiências

“Consigo articular os meus interesses ou estou à mercê de todo o processo? Consigo descrever sentimentos difíceis ou a minha voz falha?”

Esta lista poderia ser continuada infinitamente. Um aspecto ficou bastante claro: todos demonstram uma variedade de disposições que são a razão pela qual ele ou ela reage a uma experiência, p.ex. um crime, de um modo diferente e individual.

E agora pode ver um modelo simples de uma máquina trivial (ver diapositivo #2).

Diapositivo # 2

Uma máquina trivial

Uma máquina trivial



Entrada "A"



Transformação  
dentro de uma  
caixa branca



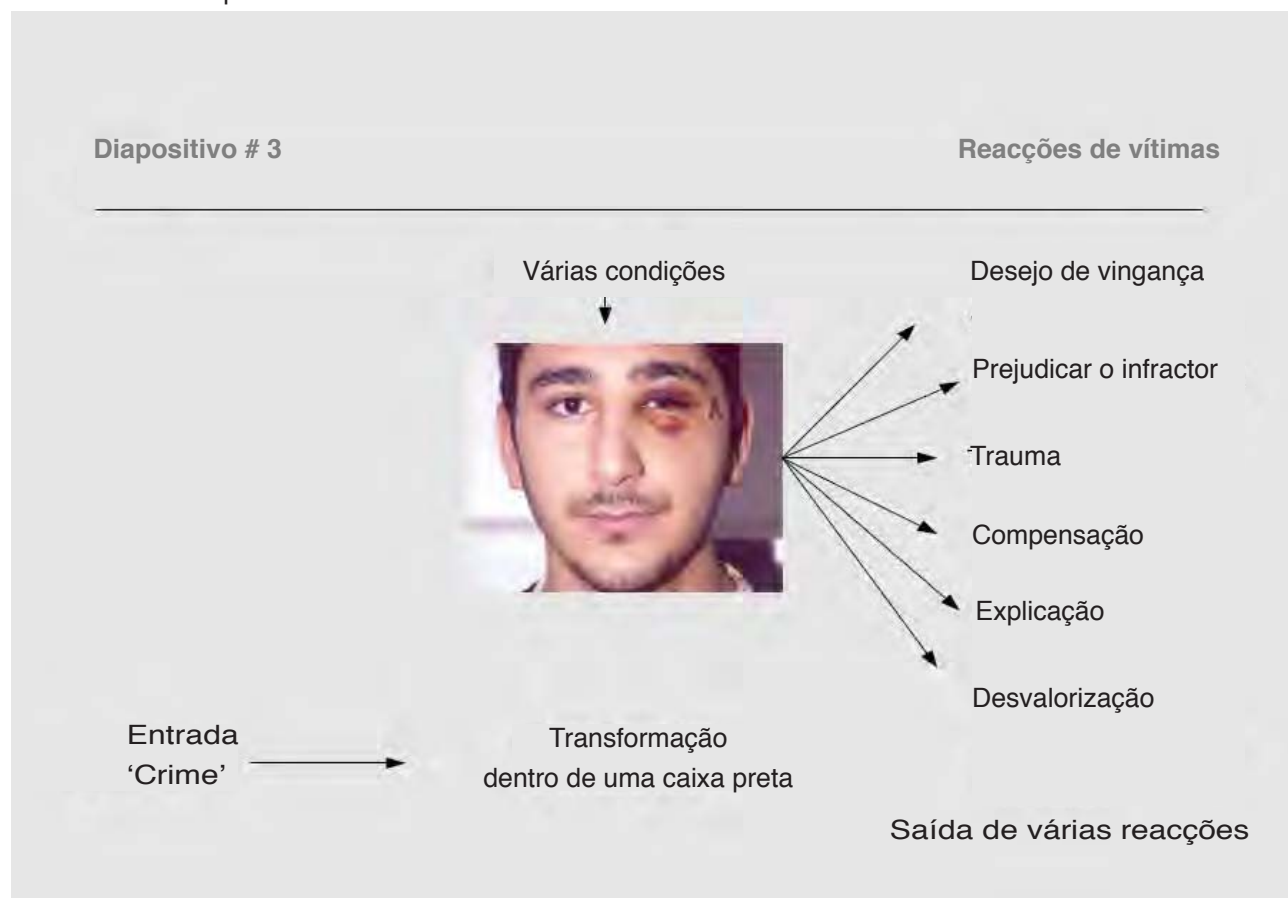
Saída "A"

Em princípio, e digo em princípio, o seu computador deveria reagir sempre do mesmo modo ao introduzir uma entrada. Por exemplo, se introduzir um “A” com o seu teclado, normalmente a saída “A” será exibida no monitor. Portanto, concorda que, neste caso, é muito fácil encontrar uma solução para o seu objectivo “escrever um A”. Outra grande vantagem é o facto de transferir esta solução para muitos outros computadores sem criar quaisquer problemas.

Provavelmente devido ao fascínio da simplicidade e à esperança de sucesso imediato, muitas pessoas - e obviamente muitos políticos – ainda acreditam que o princípio da máquina trivial pode ser transferido para os seres humanos.

Este exemplo simples de uma máquina trivial, onde uma entrada produz uma saída esperada, não ajuda muito ao lidar com seres humanos e especialmente vítimas de crimes. Isto não vai ao centro da questão.

É muito mais complexo:



Pelo contrário, podemos pressupor que uma vítima lidará com más experiências com uma espécie de caixa negra (simplifiquei isto um pouco) de acordo com os seus próprios valores e capacidades e que reagem de um modo surpreendente. Existe uma vasta gama de reacções, p.ex., o desejo de vingança e de castigo severo e a vontade de prejudicar o infractor. Talvez a vítima esteja traumatizada e não consiga reagir de forma nenhuma. Mas também pode existir o desejo de compensação e explicações e a desvalorização do sucedido.

### **Duas perspectivas diferentes**

Vou afirmar que todos aqueles que trabalham na ampla área do apoio à vítima devem seguir um objectivo principal: as vítimas de crimes devem receber o melhor apoio para saberem como lidar com as suas experiências de um modo curativo.

As nossas avaliações poderão diferir muito, mas no final apenas a pergunta “COMO alcançar este objectivo comum” é importante, e não “SE deve ser alcançado”.

No entanto, a forma de alcançar o objectivo pode apresentar várias vertentes. Em muitos países da Europa, a tendência prevaleceu para limitar os crimes adequados à mediação vítima-infractor. Assim, um determinado crime, por exemplo, abuso sexual, é excluído da mediação vítima-infractor por lei ou regulamento porque as pessoas partem do princípio de que não deverá ser tratado no contexto da mediação vítima-infractor.

Esta tendência no sentido da “generalização” continua através de limitações de outros tipos de crimes. Na Alemanha, por exemplo, existem regiões (devido à estrutura federal) onde os casos de violência doméstica são vistos como adequados para a mediação vítima-infractor, enquanto noutras regiões estes crimes são excluídos da mediação vítima-infractor através de regulamentos.

Esta abordagem também se verifica noutros países, onde apenas o procurador do Ministério Público ou o juiz podem encaminhar casos para a mediação vítima-infractor ou, pelo menos, têm de dar autorização para o início de um processo de mediação vítima-infractor.

Não me vou deixar levar e criticar estas tendências em geral. Mas acho que é muito óbvio: é verdade que apenas algumas vítimas de crimes graves considerarão o encontro com o infractor como a oportunidade para começar um tratamento curativo desta experiência. Mas a estas pessoas não lhes deve ser negado o direito de acesso à mediação vítima-infractor.

Um jovem, por exemplo, contactou-nos com a seguinte pergunta: a sua mãe tinha sido assassinada pelo namorado e ele queria saber por que motivo não podia participar numa mediação vítima-infractor, uma vez que pensava que seria a melhor solução para si. Poderíamos explicar-lhe que a lei alemã (artigo 46 do

Código Penal) não exclui quaisquer crimes e que a autorização de um procurador ou de um juiz não é um pré-requisito se tanto a vítima como o infractor estiverem dispostos a participar na mediação vítima-infractor.

Uma outra abordagem – e na minha opinião a melhor estratégia – poderia ser um maior desenvolvimento de um sistema de “individualização”. Em geral, nenhum crime será excluído. Em vez de regulamentos gerais, existirão informações qualificadas. Deste modo, as vítimas poderão decidir por si próprias se a mediação vítima-infractor poderá ser uma solução possível e útil.

Tal como já disse, a legislação alemã defende esta tendência de “individualização”. Por princípio, nenhum crime é excluído da mediação vítima-infractor. Por outro lado, também existem restrições. Nos casos em que o infractor possa ser condenado a não mais de um ano de prisão, o caso pode ser arquivado após uma mediação vítima-infractor bem sucedida. Todas as condenações com mais de um ano de prisão apenas podem ser reduzidas após uma mediação vítima-infractor bem sucedida.

Na Alemanha, a lei não exige um parecer de um procurador ou de juiz como pré-requisito para mediação vítima-infractor. A decisão de participar ou até de iniciar este processo cabe às pessoas envolvidas.

Este caminho na direcção de uma individualização é muito exigente. Implica que todas as pessoas envolvidas obtenham todas as informações, se necessário, e que sejam acompanhadas de um modo profissional e que a mediação vítima-infractor esteja disponível em todo o país.

Numa comunicação apresentada em Lisboa há algum tempo, já tinha me tido referido ao que é necessário para que a mediação vítima-infractor faça justiça à vítima. Logo, vou apenas mencionar alguns pontos-chave:

#### *Respeitar um “não” da vítima*

Uma vez convencidos de que o encontro entre a vítima e o infractor é uma proposta útil para as vítimas de todos os tipos de crimes, é necessário salientar que esta perspectiva de individualização deve ser abordada com muito cuidado. É essencial perceber exactamente se a vítima considera um encontro com o infractor uma medida útil. Qualquer hesitação, relutância e “não” têm prioridade.

#### *Formação*

A mediação de conflitos é uma profissão exigente. Na minha opinião, isto não pode ser feito sem, pelo menos, 120 horas de formação.

#### *Conhecimentos dos direitos da vítima*

Felizmente, as vítimas estão cada vez mais presentes na agenda política. Isto permite melhorias na lei, mas não significa ainda uma protecção suficiente para as vítimas. Todos os que trabalham com as vítimas devem

conhecer o quadro legal e conseguir explicá-lo.

#### *Integração das organizações de apoio à vítima*

Em muitos casos, será bastante óbvio, logo desde o início, que um encontro entre a vítima e o infractor não será uma solução vantajosa para a vítima. A vítima poderá ficar traumatizada. Depois, é necessária uma rede de trabalho sem burocracias e flexível que apoie a vítima com a ajuda mais adequada.

A individualização não significa um crescimento descontrolado. O trabalho dos mediadores deve ser verificado com base em padrões gerais e obrigatórios.

Mesmo que todos esses requisitos sejam satisfeitos e o sistema seja melhorado, a vítima ainda corre alguns riscos. Ele ou ela poderá encontrar-se numa situação que não corresponde às suas expectativas ou que poderá causar uma vitimização secundária. Devemos ter sempre em mente que todas as medidas alternativas também incluem riscos. Nos casos de audição de uma testemunha no tribunal, este risco é, por vezes, ainda maior.

Paralelamente a esses riscos, são oferecidas à vítima algumas oportunidades:

- *poder participar no processo e até influenciá-lo*

Muitas pessoas sentem que são expostas às decisões dos outros. Se as pessoas puderem participar em acordos, a sua adesão aos mesmos é muito mais provável.

- *poder apresentar desejos pessoais*

Poderá ser essencial para uma vítima ser tratada com respeito. Lembro-me de um caso: o maior desejo da vítima era ser novamente cumprimentada pelo infractor no futuro.

- *poder fazer perguntas importantes ao infractor*

Muitas vítimas querem mesmo saber se foram vítimas acidentalmente ou se o infractor as escolheu deliberadamente.

- *poder resolver o conflito*

Muitos crimes ocorrem dentro da comunidade. É essencial para a vítima poder perspectivar uma vida em conjunto sem ter de lidar com conflitos.

- *encontrar soluções para o futuro*

O crime foi feito e não pode ser desfeito. Olhar para trás como forma de lidar com a experiência não ajuda muito a vítima. O desenvolvimento de perspectivas e a criação de um futuro são um desafio e uma ajuda para

muitas vítimas.

## **Conclusão**

O encontro entre a vítima e o infractor não é uma reacção geral adequada para todos os tipos de crimes. É mais uma proposta destinada a fazer justiça às expectativas das vítimas em relação à resolução de um conflito e ao início de um diálogo.

A resposta à pergunta se um encontro entre vítimas e infractores é possível pode, portanto, não ser colocada de um modo horizontal e geral – “até agora e não mais além”.

É preciso analisar cada caso com todo o pormenor e tentar descobrir qual é a situação e quais são as necessidades das respectivas vítimas. E é importante ouvir os seus desejos. Certamente existem muitas vítimas (o número exacto não é conhecido) que não querem aceitar esta proposta. Mas também existe um número desconhecido de vítimas que gostaria de receber esta proposta. E estas últimas deveriam ter a oportunidade de aceitar esta proposta.

Em qualquer um dos casos, as pessoas envolvidas devem ser consultadas pessoalmente. Não deve ser tomada qualquer decisão sem a sua participação. As descrições gerais daquilo que é melhor para as vítimas não são uma grande ajuda. Existe o perigo de as privar do direito de decisão em nome do apoio à vítima.

Desde a sua fundação, os serviços mediação vítima-infractor fizeram muitas experiências. Na Alemanha, já existem há mais de 25 anos. Na minha opinião, eles podem – e podem fazê-lo por lei – aconselhar a vítima, mesmo em casos de crimes violentos graves, se o infractor se propuser oferecer alguma compensação. Também podem apresentar à vítima as hipóteses e os riscos de um encontro entre a vítima e o infractor.

Obviamente, seria muito melhor se estes casos não fossem encaminhados para a mediação vítima-infractor apenas por advogados, mas também iniciados pelas pessoas envolvidas. Isto apenas é possível se a oferta for amplamente conhecida. Logo, o objectivo principal é dispor de aconselhamento e informações para o público (mesmo que solicitados de modo anónimo) sobre as possibilidades e as limitações da mediação vítima-infractor.

Não existe nenhuma alternativa para o diálogo com o público! Este diálogo deve ser o centro de todos os esforços. Apenas assim, os encontros entre vítimas e infractores decorrerão se forem explicitamente da vontade das vítimas e se corresponderem aos seus interesses, independentemente da gravidade do crime.

O respeito por um “não” da vítima também deverá incluir o respeito por um “sim” da vítima.









*Leoberto Narciso Brancher*

**Núcleo de Estudos e Pesquisas em Justiça Restaurativa da Escola Superior da Magistratura de Rio Grande do Sul (Brasil)**

Senhoras e senhores, boa tarde. Na pessoa dos integrantes da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, e em especial dos organizadores desse encontro e na pessoa dos senhores que aqui comparecem, quero saudar a todas as pessoas que sofreram, estão a sofrer e ainda sofrerão como vítimas de toda forma de violações e violências, esse que reputo como o bem mais democraticamente distribuído pelo advento da civilização humana globalizada.

Esse processo de vitimização massiva, efetiva ou potencial, que se mostra como uma ameaça recorrente, seja em sentido estrito de sujeição a violências reais ou em sentido amplo como efeito das inumeráveis violências simbólicas a que temos nos visto cotidianamente expostos, é com certeza um fenômeno que nos reduz a uma condição de despojamento e humildade e induz a processos de reflexão singular, possivelmente antes não vivenciado na história humana, em razão da sua capacidade de produzir identificações no âmbito de uma essencialidade que remete a dimensões transcendentais de diferenças geográficas, políticas, econômicas, religiosas, étnicas ou culturais.

Foi exclusivamente em razão de ter algo a compartilhar com os senhores desde essa perspectiva de conexão numa dimensão de essencialidade ética, e portanto transcendente a continentes, raças e fronteiras, que me permiti acolher o convite da APAV para apresentar um modesto relato de práticas ilustrativo de algumas das surpreendentes implicações que podem decorrer de uma mudança de olhar, ou melhor, de uma troca de lentes como diria o decano professor de todos nós, Howard Zehr, a respeito do conceito de crime e das nossas convicções a respeito do melhor modo de operar a justiça.

É desde o ponto de vista de quem opera as ferramentas penais, em nome de um sistema de justiça que representa o movimento tradicional do Estado no sentido de oferecer, na condição de substituto institucional das vítimas, a necessária resposta à violação das normas de convivência social e dos direitos fundamentais da pessoa humana à preservação da sua integridade física e patrimonial, que se posiciona o meu relato e as minhas reflexões.

Sou juiz de direito com atuação em vara especializada na Justiça Juvenil, condição na qual há dez anos jurisdiciono um número médio de 1.800 jovens infratores, todos já condenados, sendo cerca 600 recolhidos

em seis unidades prisionais juvenis, e outros cerca de 1200 acompanhados em liberdade. Trabalho na cidade de Porto Alegre, capital do Estado mais ao Sul do Brasil. Trata-se de uma região razoavelmente privilegiada em comparação com outras regiões do país, nesse sentido privilegiada porque desenvolvida com base em forte tradição cultural européia, iniciada pelos fundadores portugueses, seguidos de espanhóis, e mais tarde alemães e italianos, entre outras levas migratórias mais recentes e numericamente menos expressivas. Embora focado na universalidade que nos impõe o enfrentamento da violência, é desse mundo particular chamado Brasil que lhes falo, e lhes falo desde um lugar ainda mais particular, que é do profissional que simbolicamente representa a lei violada e a lei protetora, do profissional que concretamente é quem guarda na ponta da caneta as chaves por detrás das quais se encerra a liberdade de uma população juvenil empobrecida e desesperançada, encarcerada e perplexa, submetida às violências e burocracias gigantescas das organizações policiais, judiciárias, prisionais, dos órgãos de assistência social e de instituições de ensino que são tradicionalmente mobilizadas a responder ao crime. É nessa cidade, também, que coordeno um projeto piloto de Justiça Restaurativa, denominado Justiça para o Século 21, que objetiva a implementação das práticas da justiça restaurativa na pacificação de violências envolvendo crianças e adolescentes.

Estou falando desde a realidade brasileira, mas poderíamos por certo estar falando desde qualquer outro recanto particular do mundo, e estou seguro de que tratamos de sintomas da cultura que se reproduzem massiva e globalizadamente. As especificidades da Justiça Juvenil da Alemanha, da Inglaterra, da Espanha, de Portugal, assim como da Croácia, do Paquistão, da Guatemala, enfim, serão mais de operacionalidade do que estruturais, porque estamos sentados sobre a mesma pedra fundamental, representada numa crença atávica na violência dos processos vingativos, ainda não superados pelo tecnicismo jurídico do Estado Moderno, depois do qual nada de novo ainda se teorizou, menos ainda se constituiu para ocupar a regência dos processos de organização e interação das sociedades humanas.

O que talvez me permita realçar, desde esse lugar tão particular, algumas perspectivas para refletir num âmbito mais universal é o caráter verdadeiramente epidêmico, intensivo e brutalizante como a violência se encontra instalada e em alastramento no quadro de realidade do País cuja Justiça represento.

Para uma visão mais concreta do que significa essa realidade, vale dizer que, com uma taxa de 27 homicídios por cem mil habitantes, num quadro comparativo entre 84 países, o Brasil ocupa a posição do 4º mais violento, atrás apenas da conflagrada Colômbia, e com taxas semelhantes à da Rússia e da Venezuela. Mais do que os números absolutos, talvez excessivamente abstratos, assusta a taxa de crescimento, que em 10 anos, entre 1994 a 2004, foi da ordem de 48,4%, com o número total de homicídios no país passando de 32.603 para 48.374. Caso essas estatísticas possam parecer excessivamente abstratas, vale dizer que as taxas

brasileiras de 2004 foram em média 30 a 40 vezes superiores às verificadas em países como Inglaterra, França, Alemanha, Áustria, Japão ou Egito.

Recordando agora que, a par de trazer minhas reflexões a partir desde a realidade brasileira, especificamente as tenho construído a partir da jurisdição penal juvenil, vale anotar que essa violência envolve preferencialmente, sobretudo como vítimas, as populações juvenis. Focalizada na faixa etária entre os 15 e 24 anos, essa taxa chega a 65 homicídios por cem mil jovens. E é na faixa da minoridade legal, dos 14 aos 17 anos, que os homicídios vêm crescendo em ritmo assustador, com pico nos quatorze anos. Na década de 1994/2004 cresceram 63,1%. Além de jovens, são do sexo masculino (92,1%) e negros (73,1% a mais de vítimas de homicídio negras comparando com vítimas brancas)<sup>1</sup>.

Fontes oficiais, como o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas, apontam dados ainda mais alarmantes. Como, por exemplo, o aumento de 95% das taxas de mortalidade por homicídios com uso de armas de fogo entre jovens de 15 a 24 anos no período entre 1991 e 2000<sup>2</sup>.

Para que tenhamos uma noção da gravidade destes dados, basta compará-los com outros países que, no mesmo ano, registravam situações de conflito aberto:

País	Taxa geral de mortalidade por homicídios no ano de 2002 por cem mil habitantes (masculino e feminino)
Brasil	24,91
Croácia	3,6
Eslovênia	3,4
Irlanda do Norte	5,8
Israel	2,5

1 WAISELFISZ, Julio Jacobo, “Mapa das mortes por violência” in *Estudos Avançados* nº 61, Universidade de São Paulo, pp. 119/138.  
2 [http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia = 132&id\\_pagina=1](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia = 132&id_pagina=1)

É interessante salientar que esses dados censitários apresentam um corte socioeconômico igualmente estarrecedor, aliás bastante ilustrativo do quadro de violência simbólica representada pela desigualdade na distribuição da renda no país. Por exemplo, contrastando dois bairros da cidade de São Paulo, principal metrópole brasileira, um pesquisador aponta uma discrepância estúpida. No Bairro Moema, um bairro central de classe média alta, tivemos uma taxa de 4,11 homicídios por 100 mil habitantes, enquanto no Bairro Jardim Ângela, um complexo aglomerado urbano de periferia, habitado por populações vivendo abaixo da linha da pobreza, essa taxa foi nada menos que 116,23. É como se tivéssemos aí retratados dois países distintos. O primeiro próximo ao da Finlândia em 1993 (3,35), ao da Hungria em 1993 (4,15) e ao da Itália em 1991 (2,95), e muito abaixo do dos EUA em 1991 (10,55). Já o segundo, muito acima dos piores índices do mundo. Por exemplo, os da Colômbia em 1990 (74,4); os do México em 1991 (17,2), e desproporcionalmente acima da média para o Brasil em 1998 (25,84)<sup>3</sup>.

Por certo não vim aqui para uma enfadonha embora trágica resenha de dados sobre a violência brasileira, mas permito-me essa digressão estatística para melhor situar o cenário de uma verdadeira conflagração no meio do qual se desenvolve o olhar que hoje lançamos sobre o tema,

Mas abordar esse cenário desde sua expressão meramente estatística certamente seria enfrentar o problema da justiça do ponto de vista exclusivamente jurídico, ou seja, permanecer num grade de abstração que já rendeu a célebre e tenebrosa expressão do ditador Stalin ao ponderar que, se uma única morte é uma tragédia, um milhão de mortes é apenas uma estatística.

Eis a questão central e desde a qual, finalmente, podemos encetar de forma mais precisa nossa abordagem do tema que nos reúne aqui: como sair da dimensão impessoal e fria da regulação jurídica e das medições estatísticas, para fazer com que a operação da justiça permita um convívio com a dimensão individualizada e trágica de cada fato violento e toda a sua riqueza de significados, de modo a abrir para todos os envolvidos uma oportunidade de cura, crescimento e aprendizagem?

É nessa perspectiva que acredito posicionada a universalidade histórica desse que é o principal impasse da Justiça Penal, seja ela Juvenil ou de Adultos, seja ela latino-americana, africana ou européia, esteja jurisdicionando mortes, vidraças quebradas ou brigas no recreio da escola: o que interessa fazer depois que a lei foi violada, a vítima ofendida, quando o tecido social já se rompeu?

Nas últimas duas décadas temos vivido internacionalmente, na América Latina sobretudo, patrocinados pelos mecanismos hegemônicos do mercado globalizado, um movimento intensivo de reformas e padronizações dos sistemas de justiça. Busca-se maior previsibilidade, segurança jurídica e confiabilidade na regulação das relações econômicas, mas não se tem tido o cuidado, não ao menos com a mesma ênfase e com o

---

3 ENDO, Paulo, "A violência no coração da cidade: um estudo psicanalítico", Universidade de São Paulo, pp. 21/22

mesmo grau de investimento, de buscar uma modernização significativa da Justiça penal. E mesmo quando alguns movimentos nesse sentido são empreendidos, ora enfatizam-se reformas no sistema legal, criando novas figuras penais ou alterando quantidades ou modalidades de penas, ora reformam-se estruturas organizacionais, ora se investe na modernização gerencial. Via de regra, esses movimentos reformistas não têm se atido ao essencial, que é o atinente à concepção.

E essa é a essência do que temos aprendido e queremos compartilhar. A questão do crime e da violência não se resolve com reformas legais, nem com investimentos em informática ou novos procedimentos operacionais, porque estamos falhando no essencial, que é a nossa concepção quanto ao que se deve produzir em termos de efetividade com a aplicação de uma norma penal. O mundo jurídico é um mundo por definição dogmático, de convicções cristalizadas, e portanto inercialmente propenso a permanecer nas suas zonas de conforto. E é sob o domínio do mundo jurídico que se encontra instalada e subliminarmente se reproduz e se reinstala cotidianamente uma das mais estruturantes e contraproducentes crenças vigentes no nosso modelo de civilizatório, a crença de que fazer justiça equivale a estabelecer uma retribuição proporcional e no caráter pedagógico dos castigos.

Mas desde aquele cenário desalentador das estatísticas da violência epidêmica brasileira que lhes presto um testemunho que, embora polêmico, já vem sendo reiterado há muito pelos críticos da Justiça Penal: o de que não se pode esperar resolutividade alguma na resposta violenta, representada pela aflição de uma sanção meramente punitiva, como reação pública à atuação violenta de alguns cidadãos.

Nesse ponto, porém, a questão complicadora e introdutora de uma linha de pensar antagonista e disfuncional, é que em contraponto aos modelos meramente punitivos de justiça tem-se oposto alternativas tendentes à desresponsabilização do ofensor, criando uma armadilha igualmente fatal e socialmente desorganizadora. Com efeito, não é difícil cair na tentação, notadamente num país de injustiças sociais como o Brasil, de justificar toda sorte de crimes praticados por adolescentes mediante álibis sociais como a falta de estrutura familiar, a falta de renda, a precariedade desinteressante do sistema de educação pública, a fragilidade das redes de proteção social, a desorganização do espaço urbano, a falta de oportunidades de inserção no mercado de trabalho, etc. Esse tipo de álibi, aliás, tem feito escola no nosso país, generalizando escusas e desviando o foco das respostas necessárias quando uma grave violação se efetiva. Atores engajados nos mais variados movimentos sociais, políticos e pensadores parcializados pela intransigente defesa das populações massivamente vitimizadas pela exclusão social, e profissionais dos serviços públicos de assistência à pobreza e à rede de atendimento a jovens infratores são prolíficos em reforçar esse tal tipo de justificação para a atuação delitiva. Cria-se, conseqüentemente, um fosso de separação entre posições irreconciliáveis, determinadas nos seus extremos pelos que pretendem o encarceramento máximo, e, por outro, o mais puro abolicionismo. Vencendo quem vencer esse embate, em que conforme o ponto de vista, todos procuraram jogar o jogo do politicamente correto, inovações jurídicas serão introduzidas, penas serão alteradas, novos

institutos correcionais ou prisionais serão construídos, mas uma questão essencial permanecerá irrespondida, porque quem deveria ter sido em primeiro lugar consultado pelo sistema de justiça, tanto quanto no debate público, não teve nunca a palavra a não ser para prestar um depoimento, produzir uma prova, ser usado pela burocracia judiciária que continuará seu giro em torno de si mesma e dos circunlóquios da doutrina e da jurisprudência, até produzir – possivelmente muito mais tarde do que o desejável - uma sentença que, por mais que pesada, ou dura, ou proporcional, ou acertada, ou justa, não importa o como se a adjective, pouco sentido produzirá na vida dos que sofreram e ainda sofrem as conseqüências do delito.

Pode parecer que falo demasiadamente em abstrato, ou aparentemente em tese, talvez apenas reproduzindo com minhas próprias palavras aquelas lições básicas aprendidas por todos nós nas primeiras linhas sobre Justiça Restaurativa, e estou certo que não vim aqui para uma preleção sobre conceitos novos, mas para um testemunho sobre a aplicação e a efetividade de princípios, valores e práticas que, sem maior alarde teórico, são por si sós capazes de restituir à operação da justiça maior sentido e significação e, conseqüentemente, restituir às pessoas que dela participam o conforto, a proteção e a segurança de terem sido ouvidos, entendidos, e levados em consideração. Com efeito, o que lhes trago é apenas uma reiteração, mas uma reafirmação de princípios que não se esgota na ordem do dito, porque já alcançou a esfera do vivido. Falo desde a justiça juvenil, mas creio que vista aqui apenas como um laboratório fértil e criativo para as boas práticas que poderão progressivamente também ser seguidas pela justiça penal de adultos no sentido de alcançar maior efetividade no seu mister de pacificação social. E esse meu testemunho é o testemunho da possibilidade de incorporação de uma nova ética na operação do sistema de justiça penal a partir da consideração do ponto de vista da vítima.

Já nosso primeiro caso concreto de prática restaurativa em processo judicial nos demonstrou o quanto, efetivamente, estávamos desabilitados, enquanto aparato judiciário e suas instituições repressivas, ao acolhimento e compreensão das necessidades das vítimas. Essa experiência faz eco à frase lapidar do Dr. Luís de Miranda Pereira, que emoldura a apresentação da página web da nossa anfitriã APAV, ao dizer que *“a APAV germinou face à constatação de que o delinqüente e a vítima eram face de uma mesma moeda, em que, no ‘cara ou coroas’, raramente a face da vítima ficava para cima”*<sup>4</sup>. Com efeito, após três anos de estudos teóricos, tínhamos nos habilitado a uma experiência prática. Dois jovens moradores do mesmo bairro haviam assaltado uma residência onde viviam uma senhora viúva e sua filha, jovem mãe solteira, então com um bebê de oito meses. Foram surpreendidos e aprisionados quando ainda permaneciam no interior da residência. Por ocasião do processo, sob minha jurisdição, a senhora viúva ao reconhecer ambos os jovens – então isolados numa cela, de onde eram visíveis por um vidro espelhado – acrescentou-me: *“aquele ali na frente eu carregava no colo, quando era bebê a mãe dele pegava o ônibus comigo, nos mesmos horários, mas embarcava mais adiante. Quando o coletivo estava lotado, então eu carregava o menino”*. Aquelas palavras foram a senha para iniciarmos nosso primeiro procedimento restaurativo. Mas a experiência, se para nós foi estimulante e

marcou o início de um profundo processo de mudanças. Houve um momento muito simbólico, em que um dos jovens assaltantes aproximou-se, agachou-se aos pés da jovem vítima, tomou-lhe carinhosamente o bebê do colo, embalou-o um pouco e, chorando, olhou para a moça pedindo-lhe desculpas. Mas para as vítimas, especialmente para a juvenzinha, a experiência foi exasperante. Em razão da metodologia empregada, haviam-se realizado um total de seis encontros de mediação que, somados a duas audiências de abertura e encerramento desse ciclo de mediação, acarretaram oito comparecimentos das vítimas. Na audiência final a sala de audiências estava repleta. Havia 18 pessoas, entre membros das três famílias envolvidas, técnicos do juizado e da prisão juvenil. Já haviam sido colhidos diversos depoimentos empolgados e expressões de profunda gratidão, inclusive da vítima mais velha, aquela senhora viúva, quando, chorando, a jovem vítima me estendeu um papel dizendo que se para os outros estava tudo sendo maravilhoso, para ela não estava sendo assim não, e que tudo o que ela queria que o juiz soubesse estava escrito naquele papel. Tratava-se de um atestado da sua psicóloga, referindo o profundo sofrimento que lhe estava sendo imposto em razão dos encontros. Essa manifestação me deixou chocado, assustado diante da experiência que estava arriscando, tão logo me dei conta que, embora os jovens assaltantes, que estiveram o tempo todo aprisionados, contassem com suporte emocional por parte da equipe técnica da casa de internação, ou seja, funcionários do Estado, os quais faziam atendimentos terapêuticos e pedagógicos com eles após cada um desses vários encontros, nenhum de nós se recordara fosse de perguntar se as vítimas estavam recebendo algum tipo de apoio psicológico, fosse de se interessar em manter contato e integrar a esse trabalho aquela psicóloga particular, que vinha sendo custeada pela própria família vitimizada. Aliás, foi em razão disso que o próximo caso depois desse somente foi realizado cerca de três anos mais tarde, e mesmo assim após muita reflexão e, principalmente, quando passamos a receber apoio oficial e capacitação especializada, além de termos optado por uma metodologia que permitisse alívio e não aprofundamento do trauma por ocasião dos encontros.

Cito esse, como poderia citar mais alguns dos nossos primeiros, porque é emblemático de como operamos desde um sistema de justiça fundado na ótica preponderante, senão exclusiva do ofensor, cuja moeda “*sempre fica para cima*”. E essa constatação passaria não apenas a ser uma das ênfases do nosso processo de aprendizagem, mas principalmente do processo de mudanças, porque o nosso sistema de Justiça Juvenil não opera isoladamente, senão que coadjuvado por uma rede de serviços interprofissionais relativamente bem equipada, provida por psiquiatras, psicólogos, assistentes sociais, pedagogos, educadores sociais, enfim, existe todo um quadro de servidores do Estado, ligado a diferentes serviços governamentais, que em diferentes momentos são chamados a intervir em favor da recuperação do jovem em conflito com a lei. Vale ressaltar que a rede de serviços dedicados ao apoio e promoção de jovens ofensores vem sendo significativamente fortalecida entre nós desde que o Brasil se mobilizou intensivamente em favor da implementação da Convenção da ONU sobre os Direitos da Criança e da normativa das Nações Unidas relacionada, em especial as Regras de Beijing<sup>5</sup>, que estabelecem as Normas Mínimas para a Administração da Justiça da Infância e da Juventude, ou as Diretrizes das Nações Unidas para a Prevenção da Delinquência



Juvenil, as Diretrizes de Riad<sup>6</sup>, cuja essência foi incorporada à legislação nacional através da edição do Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei 8.069/90.

Mas, embora intuitiva no campo teórico, no campo da prática essa lacuna deixada pelo sistema de justiça no que se refere à falta de atenções e à falta de serviços de proteção e promoção das vítimas é um dos aspectos mais concretos e emblemáticos das repercussões de um sistema que, por ser focado nas sanções punitivas, resta por concentrar-se de modo exclusivo e, mais do que isso, enfatizar abordagens fundadas na justificação e na vitimização do ofensor. Conseqüentemente, passa a prover em favor dele todo um conjunto de retaguardas assistenciais e terapêuticas, o que seria sempre desejável, sempre que isso não se desse em detrimento da sua responsabilização. Responsabilização que, no entanto, fica prejudicada porque o sistema não tem em conta, nem teórica nem praticamente, aquela que deveria ser o fornecedor do feed back mais importante a respeito das conseqüências pelas quais o ofensor deva responder, ou seja, a vítima direta do ato por ele praticado. O resultado é uma disfunção confusional, em que sistema opera ora em bases mais primitivas, com a prática de torturas ou maus-tratos vingativos, velados mas efetivos, ora, quando investido de maior sofisticação, passando a favorecer a vitimização e a desresponsabilização do infrator – tudo como sintoma dessa lacuna, que opera tanto no campo simbólico quanto no campo material, a respeito do papel da vítima no cenário judicial.

Desde que passamos a realizar práticas restaurativas de forma mais sistemática, o que vem ocorrendo desde o início de 2005, tem-nos ocupado o tema da invisibilidade das vítimas. Invisíveis à oficialidade do sistema, invisíveis senão como meios de prova na perspectiva dos operadores jurídicos, invisível sobretudo como titulares de direitos específicos a serem protegidos pelo próprio sistema que presume estar atuando em sua proteção ao promover a penalização do infrator.

Para ter mais clareza desse fenômeno, nosso projeto patrocinou uma pesquisa que, ao longo de 2007, dedicou-se a identificar as necessidades de segurança e garantia de direitos das vítimas de violência que chegam ao sistema de justiça juvenil, e o modo como vêm sendo consideradas pelas diversas instâncias desse sistema e pela rede de apoio e serviços. Objetivou-se também qualificar a oferta de informação e encaminhamento das vítimas a serviços de apoio, e outras iniciativas visando a promover sua maior satisfação diante das respostas do sistema de justiça. Havia ainda, por detrás da iniciativa, a intenção de emular-se a criação de um movimento de vítimas de orientação não vingativa, ao contrário de muitos que, compreensivelmente, vêm-se instalando com o intuito de obter maiores punições e soluções semelhantes, nesse país entristecido por seu trágico e cotidiano convívio com uma realidade em que o crime, a violência, a corrupção, os abusos e as arbitrariedades se tornam lugar comum.

A primeira e sumária constatação da pesquisa foi a confirmação da prevalência de infratores sobre vítimas também dentro nosso sistema, a exemplo da experiência internacional. É senso comum, por parte dos

---

6 Diretrizes aprovadas no Oitavo Congresso da ONU sobre Prevenção do Delito e Tratamento do Delinqüente

operadores do sistema, considerar a vítima não como sujeito de direitos, mas como objeto, relacionado à produção da prova, salientando-se expressões como “(...)A vítima no sistema de justiça e no sistema de polícia é vista como uma testemunha”. Ou “(...)a vítima na verdade ela figura apenas como um elemento de prova dentro do processo, e não como alguém pessoalmente envolvida naquela situação.”

A observação mostra também como atuamos desde essa perspectiva sem perceber o quanto essa atitude impessoal e burocrática pode tornar-se fonte de revitimização, levando a manifestações colhidas no diário de campo da pesquisa tais como (...) a vítima diz que ‘jamais’ queria estar dando depoimento (referindo-se ao medo de se expor e ficar em evidência aos infratores) ou (...) o tempo todo fala ‘se eu soubesse que era tão dramático...’.

Demonstrando o quanto o sistema é voltado ao ofensor, a estrutura do próprio serviço, incluindo a distribuição do seu espaço físico, ressaltam a desatenção com o conforto e a atenção para com as vítimas. Como observado: (...) durante a audição, vítimas e infratores ficam em pé junto ao balcão de atendimento, (...) conversam paralelamente e interrompem o atendimento para atender telefonemas do departamento, (...) mulher a todo instante fala estar desesperada e pede socorro. Mas é tratada com frieza e até uma certa indiferença.

A observação indicou ainda algumas ocorrências preocupantes no que se refere à exposição das vítimas quando do seu comparecimento ao ambiente policial: (...) o ambiente não é reservado à vítima, tendo no dia de hoje a mesma ficado no mesmo ambiente do ofensor. (...) vítima de estupro e infratores vão e chegam juntos do Departamento Médico Legal (setor de provas periciais) (...) fez seu depoimento na frente do adolescente infrator relatando o que tinha acontecido. (...) não foi reservado nenhum lugar para a vítima, ele e o infrator permanecem no mesmo ambiente. Esse quadro de desatenção, prosseguem os pesquisadores, permite inclusive situações extremas de exposição da vítima a atitudes de intimidação por parte de seus ofensores: (...) enquanto as vítimas falavam, a ofensora se ‘intrometia’, por isso foi retirada do ambiente enquanto as vítimas davam seu depoimento. (...) o adolescente fica olhando para a senhora enquanto ela responde os questionamentos da polícia. (...) na maior parte do tempo riem, deitam nas cadeiras e batucam...(atitude dos adolescentes infratores). Vítima que sofreu lesão estava com raiva.

Num contexto de violência epidêmica como o aqui já referido, o sofrimento diante da possibilidade de enfrentar represálias por parte das vítimas, notadamente quando oriundas do mesmo ambiente social que o infrator, é acentuado. (...) não consegue trabalhar com medo de deixar seus filhos sozinhos em casa. (...) a vítima já tinha sido assaltada várias vezes e acha que registrar ocorrência é se expor e ficar em evidência, acreditando que os infratores irão puni-la. (...) a vítima repete várias vezes que não queria estar no DECA, pois tem medo do que pode acontecer se os infratores ficarem soltos e se vingarem. (...) filho da vítima tem medo de ficar em casa sozinho devido ao agressor ser vizinho.

Esse conjunto de circunstância, como evidenciam os achados da pesquisa, somente contribuem para o descrédito social no sistema de justiça e segurança, e reforçam justificações para opção por atitudes violentas, no âmbito comunitário, em substituição aos meios oficiais como forma de resposta às violências. Ou seja, desatenções e inabilidades do próprio sistema podem contribuir para estimular o recurso a soluções de justiça de mão própria, como ilustram algumas passagens observadas: (...) *vítima, antes de ir ao DECA, foi até a escola saber informações sobre o adolescente ofensor. (...) a vítima parece amedrontar o adolescente por estar tão próximo...e sempre olhando para o menino, que demonstra medo. (...)*

Ao questionar sobre serviços de apoio, a resposta foi desalentadora. O observado foi que (...) *não se pergunta o que acontece com essa vítima, e não se cria nem um outro tipo de cuidado de atendimento [...] de uma rede de serviços [...] não existe que estivesse focado na vítima, ou (...) elas ficam com a sensação de não ter uma resposta adequada do Estado em relação ao problema que elas sofreram (...), ou ainda a vítima não vai encontrar nem uma priorização para esse atendimento ela vai entrar em uma fila de espera, ela vai entrar nas agendas dos postos de saúde.*

Diante de um sistema que estabelece tal forma de relação com aquelas pessoas que deveriam ser seus usuários principais, não é de estranhar uma reação de descrédito, canalizada muitas vezes por expectativas de vingança, punição e prisão, ao mesmo tempo acompanhadas de falta de confiança no sistema. (...) *A vítima chega aqui com o sistema psicológico alterado [...] ela já não confia mais em qualquer sistema judicial, muito menos na polícia. (...) (...) não ficam satisfeitas com os resultados, porque o resultado pretendido é o de prender [...] (...) a reação das vítimas é de muita indignação, um apelo, digamos assim, um desejo de vingança, de violência (ala de informante chave sobre expectativas das vítimas do sistema de justiça e segurança)* E esta indignação, porém não é apenas das vítimas, mas também dos operadores: (...) *o policial, que estava conversando conosco, esbravejou que tinha que pegar esses meninos e matar – sobre policial que já estava cansado e se irritou quando da entrada de adolescentes acusados de porte ilegal de arma. (...) olha lá, lá fora. Aquele psicopata já tá solto de novo – fala de um policial militar sobre um infrator que está no saguão do CIACA e que ele mesmo havia prendido duas noites atrás.*

Um quadro de desesperança se desenha, por fim, à medida em que a experiência de contato com o sistema oficial faz realimentar o sentimento de insatisfação, induzindo vítimas ao reforço de suas eventuais crenças nas soluções vingativas: (...) *vítima diz que se os policiais não tomarem providências ela vai matar o ‘cara’ que a ameaça. (...) ‘vou fazer igual com minhas próprias mãos’. – fala de avó de adolescente vítima sobre sua reação se as ameaças de agressão a sua neta vierem a se consumir. (...) ‘fazer justiça com as próprias mãos’. – fala de acompanhante da mãe da vítima ao saber que pode demorar até seis meses para que algo seja feito em relação à ameaça sofrida por sua neta e que, até lá, ela já poderá ser agredida.*

### **Ouvindo as vítimas e construindo uma abordagem restaurativa**

As idéias sobre Justiça Restaurativa começaram a chegar entre nós por volta de 1999, com as primeiras leituras e reflexões compartilhadas. O início de um projeto estruturado de implementação prática só começou em 2005. Mas desde então, percursos inovadores passaram a ser percorridos, pouco a pouco contribuindo para uma releitura completa do sistema, seus procedimentos e, principalmente, permitindo definir um foco mais específico para a finalidade da jurisdição.

Como já acentuei, nosso sistema de justiça se move, de fato, focado nas necessidades do infrator. Pensar restaurativamente nos exige pensar o crime a partir da visibilidade das suas conseqüências e, portanto, do ponto de vista da vítima. Essa mudança de foco não se esgota em adotar em novos procedimentos operacionais, mas tem neles sua base e a sua expressão. Mas partindo daí, o que se tem em mente alcançar é uma superação da falta de sentido da atuação do sistema perante seus usuários – não somente vítimas, mas também infratores, seus familiares e relacionamentos.

Mas é no campo operacional, entretanto, que a batalha por esses avanços se trava. Cito um exemplo para ilustrar concretamente. A vara em que exerço minha jurisdição é especializada nas execuções das medidas. Já recebemos a sentença dada, acompanhada apenas por algumas cópias dos autos do processo na fase denominada de conhecimento, correspondente à formação da culpa e julgamento. E dos elementos de prova, só recebíamos cópias das declarações do ofensor. Nada dos relatos das vítimas. Quando se pretendia confrontar as versões dos infratores – que mesmo depois de condenados persistem em versões distintas daquelas reconhecidas na sentença – não se dispunha dos relatos das vítimas para exame. É um pequeno detalhe, mas extremamente significativo. Como outro exemplo, como o total desconhecimento pelo infrator a respeito de informações sobre as vítimas a quem lesara e em razão do que se encontra preso. Isso vale mesmo em crimes graves, com exceção de homicídios entre rivais ou estupros. Mas em crimes graves contra o patrimônio, como assaltos com morte, a vítima nunca foi o “Sr. José”, mas sempre o “motorista do táxi”. Esse dado é significativo de uma desconsideração inerente às próprias concepções do sistema.

Ao nos ocupar disso, passamos a aprender que existe mais do que um cuidado omitido, ou direitos das vítimas sendo negligenciados pelo sistema. É a própria funcionalidade do sistema que se situa enviezadamente com relação aos objetivos que se propõe a atingir. Tudo produto de uma crença cega, dogmática, nos pressupostos do sistema meramente punitivo. Mas se pensarmos seriamente, essa dinâmica de abstração das conseqüências e das pessoas, e todos os subterfúgios retóricos que permite que se instalem no lugar onde deveria haver responsabilidade, não se localiza apenas no processo judicial, mas na verdade é um modelo cultural de operação inoculado nas pessoas, que se propaga nos relacionamentos interpessoais, e se reproduz nas escolas, enfim, em todos os campos relacionais, e notadamente institucionais, onde se enfrentam conflitos. Resumidamente, persegue-se e castiga-se um culpado, e dá-se por concluída a tarefa de fazer justiça.

No modelo de justiça juvenil brasileiro, entretanto, a parte as inúmeras dificuldades decorrentes do quadro de realidade social – pobreza e violência - e da precariedade das estruturas públicas, temos um complicador adicional. Quando os jovens são condenados a uma internação, modalidade juvenil das penas privativas da liberdade, o juiz é impedido pela lei de ditar a sentença por prazo determinado. O que determina a lei é que no máximo a cada seis meses o caso deve ser revisado para avaliar se o ofensor já estaria apto a receber algum benefício. Isso pelo máximo de três anos, ou até que complete 21 anos. Há em vigor uma concepção histórica de que o menor não sofre punições, que ele estaria ali para ser assistido e educado, para que suas carências sejam supridas, para que ele seja tratado e reabilitado. Aliás, não se fala em penas juvenis, essa é uma licença que estou me permitindo, mas em medidas socioeducativas. Então, o que esse modelo nos desafia é ter um jovem preso, sem prazo determinado, sendo apresentado a cada seis meses para uma reavaliação, naturalmente que na expectativa da liberdade. E então o juiz e o corpo técnico devem perguntar o que a ele? Em que perspectiva deve ser avaliado? Que respostas deve apresentar?

Na falta dessas respostas, o sistema tem mostrado uma crônica e histórica desorganização. Não tendo clareza seja da natureza jurídica da função que exerce – enfrentamos aqui uma permanente recusa, notadamente por segmentos técnicos e movimentos sociais ao caráter penal das sanções juvenil, e não se tendo clareza das finalidades específicas dessa modalidade de intervenção estatal na esfera privada, na liberdade do sujeito, não se pode esperar resultados responsáveis. Não há como se construir doutrina, ou jurisprudência, ou mesmo como administrar as instituições de privação da liberdade, sem essa clareza. Sintomaticamente, aliás, o Brasil não tem uma lei especializada relativa à justiça juvenil. Tem um Estatuto da Criança e do Adolescente, muito comemorado por nós é verdade, o qual disciplina esse campo também sob a ótica da doutrina da proteção integral firmada pelas Nações Unidas. Em síntese, nos reunimos todos em torno de uma avalanche de crimes, e só nos ocupamos de proteger o ofensor.

Ora, se de um lado devemos aceitar que o sistema não seja punitivo, que a transgressão juvenil tem peculiaridades associadas ao processo de desenvolvimento da personalidade característicos dessa etapa de crescimento, por outro temos que reconhecer também que o modelo do tratamento já deu sinais de esgotamento. Sentíamos isso mas não tínhamos como responder, até que nos deparamos com a clareza propositiva das janelas de disciplina social de Paul McCold e Ted Wachtell, para os quais um sistema que produz baixo controle e baixo apoio é um sistema negligente, um sistema que produz alto apoio e baixo controle é permissivo, alto controle e baixo apoio é um sistema punitivo, e somente quando exerça alto controle e alto apoio poderia, então, ser considerado um sistema restaurativo.

Essa proposição é alentadora porque permite acolher a ambas as vertentes, ou seja, legitimar tanto a intervenção no sentido do controle social quando da atenção das carências do ofensor, sem descuidar da produção de uma resposta social efetiva, solução que, isoladamente, nem uma nenhuma linha de ação, historicamente, vem se mostrando eficiente.

Em termos práticos, isso significa responder à especificidade da intervenção estatal junto a um jovem que cometeu um crime. Não apenas vê-lo como vítima das próprias carências, mas também como responsável pelas consequências de seus atos. Se o jovem cometeu um crime, não basta agora mantê-lo um tempo aprisionado, oferecendo-lhe boa alimentação, boa educação, cursos profissionalizantes, terapias, enfim, essas atenções importantes que possivelmente não teve enquanto vivia em liberdade. Ora, educação, cultura, esporte, lazer, profissionalização – para falar de apenas alguns dos direitos fundamentais assegurados aos menores nas legislações - são direitos sociais que devem ser assegurados a todo e qualquer criança e adolescente. Por certo, será necessário suprir esse “débito social”, alcançando-lhe os recursos para o seu melhor desenvolvimento, que presumivelmente lhe faltaram ao longo da vida anterior, e cuja falta possivelmente lhe tenha proporcionado as falhas relacionadas às causas da infração. Mas qual a especificidade, então, da abordagem a ser dedicada àquele que cometeu um crime?

### **Responsabilização a partir da conexão com o outro**

Essa resposta só vem da escuta da vítima, da compreensão dos danos causados, e é nesse sentido o caminho de crescimento que temos trilhado, superando a desorientação de todo o sistema.

É possível ter isso um pouco mais claro a partir de uma visão esquemática da trajetória de um jovem aprisionado. Num momento inicial, em regra logo após ser recolhido, a atitude comum ainda é de negação. Ele não se dá por conta do que está acontecendo, ainda não se conecta com a realidade do que sucedeu, que foi preso, nem com os desdobramentos que vão advir dali. É um momento em que ainda está relativamente tranquilo e até mesmo despreocupado, como se fosse um momento de ficção aquilo que está vivendo. À medida em que vai percebendo a realidade, segue-se uma tendência a reagir com rebeldia, que pode ser expressa por uma agitação psicomotora, chutes nas paredes, confrontações com servidores, até mesmo tentativas de fuga. Sem ter como negar a realidade e sem êxito no rebelamento, à medida em que passam os dias e as semanas, possivelmente irá procurar associar-se a grupos de iguais, procurando reinstalar dentro da instituição a cultura que vivia na rua – como que, ao recusar-se à lei da instituição e associar-se à lei (ou linguagem) desses grupos de identificação marginal pudessem lhe manter a identidade. Conforme a instituição seja hábil em impedir que essas culturas de gangues se reinstalem no seu interior e tal associação não seja possível, então só lhe restará uma lei à qual se associar, que será representada pela própria rotina institucional, as atividades educativas, etc. Esse será então um momento crítico de aceitação, internalização e compreensão das consequências do seu ato com relação si mesmo, com relação às suas próprias perdas. É um momento depressivo, em que o ofensor estabelece uma conexão consigo mesmo, percebe-se sofrendo as perdas impostas por consequência da infração, especialmente da própria liberdade. Aqui nesse momento é que se pode iniciar um precioso trabalho de resgate, que será em muito auxiliado por uma ambientação restaurativa e, quando possível, pela participação em procedimentos restaurativos. Trata-se de um momento crítico, porque doloroso, dor que facilmente poderá desencadear alguma reação regressiva, no sentido de

o jovem retornar a alguma das etapas anteriores, e nela permanecer de forma crônica, ou fixar-se na sua própria vitimização. Claro que esse percurso não é nem seqüencial, nem necessário, pois pode ingressar diretamente numa etapa apresentada como posterior sem passar pelas anteriores, ou não evoluir ao longo de todo o percurso, pois em qualquer etapa pode haver uma estagnação, ou, ainda, pode haver avanços e recuos, enfim, o processo é dinâmico e sua apresentação esquemática serve apenas a efeitos didáticos.

Mas importa é que, ao atingir-se o momento da depressão pelo confronto com o próprio sofrimento, abre-se uma janela de oportunidade capaz de diferenciar essencialmente a abordagem de um sistema punitivo para um sistema restaurativo, não apenas infligindo dor como castigo, mas trabalhando a partir da dor conseqüente às sanções jurídicas para estabelecer uma conexão do infrator consigo mesmo, e a partir daí estabelecer uma conexão empática com as pessoas a quem ama, compreendidas como vítimas secundárias das conseqüências do seu ato, e assim ir amadurecendo até estabelecer uma compreensão empática das conseqüências do seu ato com relação à vítima direta, o que seria o atingimento do estágio ideal de maturação, a partir de quando se poderia refletir com mais segurança sobre as causas associadas à infração, bem como sobre um plano de comportamento futuros que apresente credibilidade e sustentabilidade, porque partindo daí certamente será um plano fundado na autonomia, e não na heternomia, para lembrar os conceitos das etapas de desenvolvimento moral da criança introduzidos por Piaget.

Esse momento da reflexão crítica empática, como referi, tem como foco prioritário a vítima principal e os danos que ela própria sofreu, e nesse sentido a produtividade dos encontros cara-a-cara, mas há outros recursos que podem ser mobilizados para produzir tais efeitos de forma indireta, como parte dos programas de atendimento das instituições juvenis, esses sim talvez possíveis de serem oferecidos de forma massificada.

Há resultados surpreendentes mesmo sem aplicação de procedimentos restaurativos presenciais, como o de um jovem que participara de um grave assalto, onde o motorista de um transporte coletivo fora morto por um dos seus companheiros de crime. Aprisionado já há cerca de dois anos, certo dia ele perguntou a um técnico se poderia fazer uma doação de sangue. Perguntado porque, respondeu que ouvira na televisão que doar sangue era uma forma de salvar vidas, e ele havia participado de um fato em que fora tirada uma vida. Assim, sem participar de um círculo com a vítima ou a sua família, mas apenas por ser atendido em uma ambientação de orientação restaurativa, ele próprio encontrara seu meio de fazer uma oferta de reparação. Nesse sentido profundamente simbólica, porque envolvendo o doar o próprio sangue como meio de reparação.

### **Difusão da Justiça Restaurativa**

Atualmente temos um projeto que aplica práticas restaurativas em processos judiciais, envolvendo jovens infratores e suas vítimas. Mas a experiência não se esgotou aí, e abordagens restaurativas passaram a ser desenvolvidas na cidade em praticamente todos os outros setores que prestam atendimento não somente



a jovens em conflito com a lei, mas também com crianças, ou seja, em aplicações preventivas, no âmbito escolar e comunitário.

O centro de difusão dessa “cultura restaurativa” tem sido a Escola da Magistratura, onde ocorrem nossas formações, e o Juizado representa o espaço onde os círculos são realizados em situações mais complexas. Mas além dali são realizados também nos centros de privação de liberdade, ou nos centros de acompanhamento das medidas penais juvenis em liberdade, ou ainda, em instituições de abrigagem – onde residem crianças e jovens desamparados – organizações que desenvolvem atividades diversas em turno alternado da escola e, principalmente, em escolas.

Trago alguns números das atividades desenvolvidas nos últimos três anos para ilustrar. Para uma demanda total em torno de 20 mil casos – nosso volume de ingresso gira em torno de 6 a 7 mil a cada ano (isso somente para a cidade de Porto Alegre, com seus 1.300.000 habitantes e seus quatro juízes da infância e juventude) – realizamos no juizado um total de 380 procedimentos restaurativos. Em termos absolutos, esse número pode parecer muito pouco expressivo, e é, mas temos que considerar seus impactos em termos de aprendizagem para toda a rede de serviços – no caso, estamos ainda focados no infrator. Esses 380 casos judiciais envolveram um número de 2.583 participantes.

Outra linha de atuação foi dentro das unidades de privação de liberdade. A partir do conceito de vitimização secundária, passamos a utilizar a mesma abordagem dos círculos com vítimas, trazendo familiares para reunir-se com os jovens internados, refletindo com eles sobre as consequências do seu ato para as próprias pessoas do seu relacionamento. Essa aliás é uma estratégia interessante para exercitar empatia, pois é mais fácil ao infrator perceber o lugar do outro quando o outro é alguém que ele ama e valoriza. Esses círculos sem vítimas principais, feitos pelo pessoal técnico da privação da liberdade, além de produzirem resultados significativos por si sós em termos de abertura de canais de diálogo familiar onde antes não havia, de compreensão recíproca e co-responsabilização, podem ser considerados também como excelentes etapas preparatórias para um posterior encontro do jovem com sua vítima direta. Nesses procedimentos, foram mobilizadas 722 pessoas. Os casos em escolas, um pouco mais reduzidos naquele período, pois se trata de um campo ainda em prospecção, envolveram 104 pessoas.

Um dado importante trazido pela experiência é o grande interesse das pessoas – principalmente pessoal técnico dos serviços judiciais, da rede especializada, professores, educadores sociais, embora já estejamos agregando representações da polícia e mesmo dos serviços penitenciários. Em atividades variadas de capacitação, envolvendo palestras, workshops de práticas, cursos teóricos, seminários temáticos, etc, tivemos a participação de 5.906 pessoas nesse mesmo período. Creio que isso significa que estamos gerando uma base cultural, uma difusão dos conceitos de justiça restaurativa com grande capilaridade, um processo do qual poderemos esperar alguma reação futura de muita abrangência, por mais que as intervenções concretas quantificadas até agora venham sendo aparentemente modestas.



Os acordos que nossos procedimentos restaurativos tem promovido mostram uma tendência a reparações predominantemente simbólicas, o que talvez se justifique pelo quadro de baixa renda da população de infratores. Como resultado dos procedimentos temos alcançado soluções como auto-responsabilização dos adolescentes com pedidos de desculpas; responsabilização e envolvimento dos pais e familiares na reparação dos danos; fortalecimento de vínculos afetivos e familiares dos adolescentes; responsabilização e envolvimento de outros significativos para os adolescentes e de representantes da comunidade na reparação dos danos; (re)estabelecimento de relações sociais saudáveis, sem violência para adolescentes, vítimas e comunidade; atendimento das necessidades de reconhecimento e compreensão demonstradas pelos adolescentes, vítimas e familiares no momento do círculo; envolvimento e participação dos atores que compõem a Rede Sócio-Assistencial, através de encaminhamentos de adolescentes, vítimas e familiares aos serviços disponíveis. Um dado relevante é que esses acordos são cumpridos satisfatoriamente em cerca de 90% dos casos.

Tratando de dados, cabe lembrar que um estudo longitudinal ao longo desses três anos apontou uma redução de 23% na reincidência, comparando ofensores que participaram e os que não participaram dos círculos restaurativos. Também em termos de avaliação, obtivemos um relato de 95% das vítimas dizendo-se satisfeitas com a justiça restaurativa, e o mesmo com relação a 90% dos ofensores. A satisfação, tanto para uns quanto outros, está predominantemente associada à oportunidade de falar sobre o ocorrido<sup>7</sup>.

## **Conclusão**

Minha intenção foi trazer-lhe uma visão panorâmica a respeito de um processo dinâmico, que está em marcha, de um sistema de justiça que se abriu para acolher e transformar-se conforme os princípios e valores da Justiça Restaurativa. Talvez seja cedo para fazer prognósticos, pois ainda não estamos seguros do quanto será possível operar essas práticas numa rotina de aplicação em escala, mas já é possível dizer que esse movimento em direção ao futuro é inevitável.

É aqui que, creio, a justiça juvenil, com toda a sua gama de serviços ao ofensor, poderá estar gestando o embrião de uma nova justiça penal. Incluir o ponto de vista da vítima permite ressignificar o sistema, tornando-o mais responsável, assim como propor isso ao ofensor. Em termos operacionais, as inovações poderiam ser resumidas em dois pontos: primeiro, criar em favor das pessoas das vítimas todo o leque de serviços de atenção e apoio que o sistema de justiça juvenil disponibiliza para os jovens ofensores. Segundo, estender aos infratores adultos essa qualidade de serviço, ou seja, oferecer a eles também a mesma abordagem respeitosa

<sup>7</sup> Dados da pesquisa do projeto *in* “A introdução das práticas de justiça restaurativa no Sistema de Justiça e nas políticas da infância e juventude em Porto Alegre: notas de um estudo longitudinal no monitoramento e avaliação do Projeto Justiça para o Século 21”, Beatriz Gersheson Aginsky et al, inédito.

e cuidadora que se oferece aos menores, e, naturalmente, estendendo também a rede de apoio às respectivas vítimas. Talvez aí resida a justiça penal do futuro, e talvez esse futuro revele que essa justiça não precise mais ser penal, porque possa ser restaurativa. Não de forma exclusiva, não de forma substitutiva, porque temos de convir que sempre haverá soluções que escaparão a uma abordagem restaurativa, notadamente em crimes graves, acusados que alegam inocência, ou ofensores não colaborativos. Mas um sistema pautado por uma ética restaurativa talvez permita, senão a redução de crimes graves, ao menos a redução do coeficiente de mentira e de receio do castigo por parte dos ofensores. Assim, esse futuro poderia apontar na direção daquilo que Gustav Radbruch nos desafiou a sonhar ao dizer que não seria preciso inventar um direito penal melhor, mas algo melhor do que o direito penal.





*Paulo de Albuquerque*

**Escola de Direito de Lisboa da Universidade Católica Portuguesa (Portugal)**

O direito internacional dos direitos do homem tem densificado os direitos das vítimas de crimes desde a década de 80 do século passado, sobretudo devido à actividade do Conselho da Europa, da União Europeia e das nações Unidas. Destacam-se, no âmbito do Conselho da Europa, a Convenção Europeia relativa à indemnização de vítimas de crimes violentos, já aprovada pela resolução da AR n.º 16/2000, de 6.3, e ratificada pelo decreto do PR n.º 4/2000, de 6.3, tendo entrado em vigor em Portugal em 1.12.2001, a recomendação do Comité de Ministros N.º R (85) 11 sobre a posição da vítima no contexto da lei e do processo criminal, a recomendação do Comité de Ministros N.º R (87) 21 sobre a assistência a vítimas e a prevenção da vitimização, a Convenção sobre prevenção do terrorismo (CETS No. 196, 2005), as Directivas sobre direitos humanos e a luta contra o terrorismo adoptadas pelo Comité de Ministros em 11.7.2002 e as Directivas sobre a protecção das vítimas de actos terroristas, adoptadas pelo mesmo Comité em 2.3.2005, e, mais recentemente, a recomendação Rec(2006)8 sobre a assistência a vítimas de crimes. No âmbito da União Europeia, salienta-se a decisão-quadro 2001/220/JAI sobre a posição das vítimas no processo criminal. No âmbito das Nações Unidas, destacam-se a Convenção das Nações Unidas contra a criminalidade organizada transnacional (artigos 24.º e 25.º) e a lei modelo das Nações Unidas sobre a protecção de testemunhas, de 2000.

Destes documentos resulta que a protecção das vítimas em relação à **vitimização primária**, à **vitimização repetida** e à **vitimização secundária** é inerente ao Estado de Direito (artigo 2.º da CRP), impondo-se quer como forma de protecção imediata de certos direitos fundamentais, tais como os direitos à vida, à integridade física, à privacidade e à propriedade, diante do perigo sério da sua lesão (prevenção da vitimização primária) ou da repetição da sua lesão (prevenção da vitimização repetida), quer como forma de protecção mediata desses direitos fundamentais diante das insuficiências e deficiências das respostas do Estado e de outras entidades públicas à vítima do crime (prevenção da vitimização secundária). Dito de outro modo, a protecção contra a vitimização primária, repetida e secundária é um direito fundamental dos cidadãos num Estado de Direito. Este direito tem reflexo quer no direito de acesso da vítima aos tribunais (artigo 20.º, n.º 1, da CRP), quer no direito de intervenção do ofendido no processo penal (artigo 32.º, n.º 7, da CRP), mas não se esgota neles. Com efeito, resulta da CEDH que o direito de protecção das vítimas tem um conteúdo determinado e preceptivo mais amplo, nele se incluindo a protecção das vítimas numa tripla vertente de protecção contra a

## **vitimização primária, a vitimização repetida e a vitimização secundária.**

O direito à protecção do Estado contra a vitimização primária ou repetida tem sido afirmado, diante do perigo sério para certos direitos fundamentais, desde os acórdãos do TEDH proferidos nos casos *Mahmut Kaya v. Turquia* (diante do direito à vida), *Makaratzis v. Grécia* (diante do perigo de lesão para o direito à vida, mesmo não concretizado), *A. v. Reino Unido* (diante do direito à integridade física), *M.C. v. Bulgária* (diante do direito à liberdade e autodeterminação sexuais), *X. e Y. v. Países Baixos* (diante do direito à privacidade) e *López Ostra v. Espanha* (diante do direito à propriedade). Em todos estes *leading cases*, foram censuradas a inércia e a omissão do Estado na protecção do cidadão diante do risco sério de vitimização primária ou repetida.

O direito à protecção do Estado contra a vitimização secundária tem sido afirmado desde os acórdãos do TEDH proferidos nos casos *Kaya, Ergi e Yasa v. Turquia* (diante do direito à vida), *Kurt v. Turquia* (diante do direito à integridade física) e *Craxi v. Itália* (N.º 2) (diante do direito à privacidade), mesmo em face de procedimentos criminais em que o Estado reconhece a lesão, mas não condena o responsável (*Bekos e Koutropoulos v. Grécia*) ou procedimentos criminais em que o Estado condena os responsáveis, mas aplica penas que não são adequadas, por manifestamente insuficientes (*Okkali v. Turquia*). Em todos estes *leading cases*, foram censuradas insuficiências e deficiências das respostas dadas pelo Estado à vítima do crime ou a familiares da vítima do crime titulares do direito de queixa, tendo aquelas insuficiências e deficiências provocado uma vitimização secundária.

Acresce que o direito de acesso ao tribunal previsto no artigo 6.º da CEDH não é uma garantia apenas do suspeito, detido, arguido ou condenado, mas também do ofendido que deduz queixa criminal e apresenta pedido de intervenção como parte civil (acórdão *Tomasi v. França*, de 27.8.1992) ou do ofendido que deduz apenas queixa criminal (acórdãos *Cordova v. Itália* (N.º 1), de 30.1.2003, e *Cordova v. Itália* (N.º 2), de 30.1.2003).

O estalão da CEDH vincula o Estado Português (Gomes Canotilho e Vital Moreira, 2007: 495, anotação IV ao artigo 29.º: “nos termos do art. 8.º (da CRP), as normas penais, internacionais e europeias prevalecem sobre o direito interno”, e Ana Maria Guerra Martins, 2006: 120: “a Constituição admite a supremacia de todo o Direito Internacional de Direitos Humanos, se for mais protector do que o Direito Constitucional”) e o direito internacional dos direitos humanos pode ser fonte de direitos fundamentais de natureza análoga, aplicando-se a estes direitos fundamentais de natureza análoga o regime material dos direitos, liberdades e garantias (Gomes Canotilho e Vital Moreira, 2007: 376, anotação VI ao artigo 17.º).

Deve, pois, concluir-se que o **direito constitucional de protecção contra a vitimização primária, repetida e secundária** é um direito constitucional de natureza análoga, densificado a partir do conteúdo preceptivo do conceito de Estado de Direito, lido à luz da Convenção Europeia dos Direitos do Homem, e, por isso, tem

aplicabilidade directa, independentemente da intervenção do legislador, e vincula imediatamente os poderes públicos e as entidades privadas (artigo 18.º, n.º 1, da CRP).

As vítimas são as pessoas que sofreram uma lesão directa ou indirecta (ou “difusa”) por força da violação da norma penal (também neste sentido amplo, Silva Dias, 2004: 63). Os ofendidos também são vítimas, mas nem todas as vítimas são ofendidos. Os ofendidos são apenas aquelas vítimas cujo direito é “especialmente” protegido pela incriminação, não no sentido de “exclusivamente” protegido pela incriminação, mas de “**particularmente**” protegido pela incriminação (ver a menção ao acórdão de fixação de jurisprudência do STJ n.º 1/2003 na anotação seguinte). O CPP tutela os direitos das vítimas, quer elas sejam assistentes, ofendidos (ver a anotação ao artigo 69.º) ou testemunhas (ver as anotações aos artigos 88.º e 271.º), quer não sejam sequer participantes processuais (ver a anotação ao artigo 82.º-A).

O artigo 6.º, parágrafo 1.º, da CEDH consagra **o direito a um julgamento equitativo**. O TEDH tem interpretado num triplo sentido esta garantia. O primeiro sentido firmado na jurisprudência do TEDH foi o da **igualdade de armas**, quer como direito de cada sujeito processual a apresentar a sua versão dos factos sob condições que o não coloquem numa posição de substancial desvantagem em relação ao seu oponente (*each party should be afforded a reasonable opportunity to present his case under conditions that do not place him at a substantial disadvantage vis-à-vis his opponent*), quer como direito de conhecer e comentar as observações e a prova apresentadas pela outra parte (*each party must be given the opportunity to have knowledge of and comment on the observations filed or evidence adduced by the other party*) ou mesmo por intervenientes processuais imparciais. Isto é, a proibição do tratamento desigual dos sujeitos processuais (desde o acórdão Delcourt v. Bélgica, de 17.1.1990) e a revelação (*disclosure*) da prova da parte adversária (acórdão Edwards v. Reino Unido, de 16.12.1992) concretizam a igualdade de armas (sobre os outros sentidos desta garantia, o direito ao silêncio e o direito à fundamentação da sentença, como partes integrantes do julgamento equitativo, ver a Nota Prévia aos artigos 345.º e 374.º).

São exemplos do tratamento desigual dos sujeitos processuais a falta de oportunidade do arguido comentar uma informação dada pelo juiz *a quo* ao juiz *ad quem* (acórdão Kamasinski v. Áustria, de 19.11.1989), a comunicação parcial da opinião do juiz relator ao arguido ao contrário da comunicação integral ao MP (acórdão Reinhard e Slimane-Kaïd v. França, de 31.3.1998), a omissão da comunicação da opinião do juiz relator ao arguido (acórdão Vetter v. França, de 31.5.2005), a omissão da comunicação dos requerimentos do MP ao arguido (acórdão Brandstetter v. Áustria, de 28.8.1991), a falta de oportunidade do arguido responder aos requerimentos do MP, a participação do MP nas deliberações do tribunal (acórdão Borgers v. Bélgica (plenário), de 30.10.1991), a omissão da comunicação dos requerimentos do MP aos arguidos não representados por advogado (acórdão Meftah e Outros v. França (GC), de 26.7.2002), e a diferença de prazos para o MP e o arguido (acórdão Wynen e Centre Hospitalier Interrégional Edtih-Cavell v. Bélgica, de 5.11.2002).

O MP deve revelar (*disclosure*) toda a prova que tiver na sua posse, quer ela seja favorável ou desfavorável

ao arguido (acórdão *Edwards v. Reino Unido*, de 16.12.1992). Contudo, esta regra admite restrições quando se verifiquem motivos de ordem pública (*public interest grounds*), como a protecção de um informante da polícia (acórdão *Rowe e Davis v. Reino Unido (GC)*, de 16.2.2000, e *Fitt v. Reino Unido (GC)*, de 16.2.2000). As restrições por motivos de ordem pública podem ser invocadas mesmo que a prova não revelada seja exoneratória da responsabilidade criminal (o referido acórdão *Edwards v. Reino Unido*, sobre a não revelação da existência de impressões digitais no local do crime de pessoas distintas dos acusados e do testemunho da ofendida não reconhecendo o acusado nas fotos que lhe foram mostradas). As restrições da *disclosure* só subsistem se a defesa tiver a oportunidade de discutir a necessidade da não revelação da prova e o tribunal aferir durante a produção da restante prova a manutenção dos pressupostos da não necessidade, não sendo necessário que o juiz seja distinto do juiz de julgamento, nem que o juiz justifique a não revelação e nem mesmo que conheça a prova não revelada (os referidos acórdãos *Rowe e Davis (GC)* e *Fitt v. Reino Unido (GC)*). É suficiente que revelação da prova tenha lugar no tribunal de recurso (acórdão *I.K.L., G.M.R. e A.K.P. v. Reino Unido*, de 19.9.2000), ou pelo menos que o tribunal de recurso controle os fundamentos da decisão do tribunal recorrido de não revelação da prova (o referido acórdão *Fitt v. Reino Unido*, e o acórdão *Jasper v. Reino Unido*, de 16.2.2000), sendo este controlo oficioso (acórdão *Dowsett v. Reino Unido*, de 24.6.2003, que afasta a jurisprudência do acórdão *P.G. e J.H. v. Reino Unido*, de 25.9.2001). Mais: a arguição da violação do princípio da lealdade em virtude da provocação ao crime (*entrapment*) não pode ser rejeitada com base em prova não revelada por motivos de ordem pública (acórdão *Edwards e Lewis v. Reino Unido*, de 22.7.2003).

Os casos de *non disclosure on grounds of public interest*, incluindo de prova exoneratória da responsabilidade criminal do arguido, discutidos pelo TEDH no âmbito do direito da *common law* correspondem à jurisprudência do TEDH firmada, no âmbito do direito continental, nos casos *Doorson v. Países Baixos*, de 26.3.1996, e *Van Mechelen e Outros v. Países Baixos*, de 23.4.1997.

Embora a admissão da prova e, sobretudo, a necessidade da prova sejam questões essencialmente do foro nacional, elas podem assumir uma relevância convencional quando possam pôr em causa a equidade do próprio julgamento, como, por exemplo, na admissão de prova de um agente provocador (acórdão *Teixeira de Castro v. Portugal*, de 9.6.1998) ou na rejeição do depoimento de uma testemunha sobre o paradeiro do arguido no momento do crime (acórdão *Popov v. Rússia*, de 13.7.2006) ou na rejeição do depoimento das testemunhas no tribunal de recurso quando este condena depois de o tribunal recorrido ter absolvido (acórdãos *Botten v. Noruega*, de 19.2.1996, *Constantinescu v. Roménia*, de 27.6.2000, e *Destrehem v. França*, de 18.5.2004).

O artigo 6.º, parágrafo 1.º, da CEDH consagra **o direito a um julgamento público**. O TEDH tem considerado sob esta garantia quatro conjuntos distintos de direitos: um referente ao direito a um julgamento oral (acórdão *Barberà, Messegue e Jabardo v. Espanha*, de 6.12.1988); outro relativo ao direito de estar presente no tribunal (acórdão *Monnell e Morris v. Reino Unido*, de 2.3.1987, e acórdão *Botten v. Noruega*, de 19.2.1996); um

terceiro respeitante ao direito propriamente dito a um julgamento público, quer em primeira instância (acórdão Riepan v. Áustria, de 14.11.2000, sobre um julgamento realizado numa prisão), quer sobretudo no tribunal de recurso (acórdão Ekbatani v. Suécia (plenário), de 26.5.1988, no processo criminal, e Le Compte, Van Leuven e De Meyere v. Bélgica (plenário), de 23.6.1981, no processo disciplinar); e um quarto atinente ao direito à prolação pública da decisão, na primeira instância (acórdão Campbell e Fell v. Reino Unido, de 28.6.1984, e acórdão Szűcs v. Áustria, de 24.11.1997) e no tribunal de recurso (acórdão Sutter v. Suíça (plenário), de 22.2.1984).

Este direito não é absoluto: por um lado, o arguido pode prescindir dele expressamente (acórdão H. v. Bélgica, de 30.11.1987, no processo disciplinar, e acórdão Hermi v. Itália (GC), de 18.10.2006, no processo criminal) e, por outro, pode ser do interesse do arguido, sobretudo se muito jovem, que a audiência seja secreta (acórdão T v. Reino Unido, de 16.12.1999). Acresce que, em regra, a garantia não se justifica no tribunal de recurso se o recurso for manifestamente infundado (acórdão Bulut v. Áustria, de 22.2.1996) ou se tiver havido um julgamento público na primeira instância (acórdãos Jan-ake Andersson v. Suécia (plenário), de 29.10.1991, e Fedje v. Suécia (plenário), de 29.10.1991), salvo se no tribunal de recurso se discutir e modificar a matéria de facto (o referido acórdão Ekbatani v. Suécia (plenário), e acórdão Helters v. Suécia (plenário), de 29.10.1991) e, em particular, no caso de condenação pelo tribunal de recurso na sequência da uma absolvição do arguido pelo tribunal recorrido (acórdãos Botten v. Noruega, de 19.2.1996, Constantinescu v. Roménia, de 27.6.2000, e Destrehem v. França, de 18.5.2004). Contudo, a relevância da violação do direito não depende do sentido da decisão tomada pelo tribunal, pois mesmo um julgamento em audiência secreta que se conclua com decisão favorável ao arguido viola a garantia convencional (acórdão Engel e Outros v. Países Baixos (plenário), de 8.6.1976).

No tocante à publicação da sentença, não viola o artigo 6 da CEDH a omissão da menção dos nomes dos sujeitos processuais na sentença, bem como a omissão de parte da fundamentação, mas viola o artigo 8 se se publicar o nome da arguida, contra a vontade desta (acórdão Z. v. Finlândia, de 25.2.1997).

O artigo 6.º, § 1.º da CEDH consagra **o direito a um julgamento em prazo razoável**. Para os efeitos do artigo 6.º, o prazo começa no dia da detenção do suspeito (acórdão Wemhoff v. Alemanha, de 27.6.1968), ou no dia da notificação oficial de procedimento criminal contra o suspeito (acórdão Neumeister v. Áustria, de 27.6.1968), ou no dia da abertura da investigações preliminares (*Vorerhebungen*, acórdão Ringeisen v. Áustria, de 16.7.1971), ou na data da busca e apreensão na casa do suspeito (acórdão Eckle v. Alemanha, de 15.7.1982) e, no processo de contra-ordenações, no dia da notificação da decisão administrativa (acórdão Öztürk v. Alemanha, de 21.2.1984). No caso de co-arguidos, o prazo inicia-se em momentos diferentes para cada um deles, consoante o momento em que a suspeita se dirige contra cada um deles (acórdão Reinhard e Slimane-Kaïd v. França (GC), de 31.3.1998, num caso em que uma pessoa é alvo de detenção e até de busca domiciliária em processo dirigido contra um terceiro, mas só mais tarde vem a ser interrogada e detida, por



se ter tornado suspeita). O prazo termina no dia da decisão final sobre o mérito da causa, depois de todos os recursos ordinários interpostos (o referido acórdão Wemhoff v. Alemanha), ou no dia em que o tribunal procede à elaboração de cúmulo jurídico (o referido acórdão Eckle v. Alemanha). No caso de decisão de arquivamento, o prazo termina na data da notificação da mesma ao arguido (acórdão Nakhmanovich v. Rússia, de 2.3.2006). Em princípio, o procedimento junto do Tribunal Constitucional também deve ser ponderado na duração total do processo (acórdão Gast e Popp v. Alemanha, de 25.2.2000). Mas não deve ser ponderado o tempo que medeia entre o arquivamento do processo e a sua reabertura (acórdão Stoianova e Nedelcu v. Roménia, de 4.8.1995), nem o tempo que medeia entre a decisão final do processo e o início do processo de revisão da sentença (acórdão I.J.L., G.M.R. e A.P.K. v. Reino Unido, de 19.9.2000).

A garantia do julgamento em prazo razoável também beneficia o ofendido, mesmo quando o processo tenha sido arquivado (acórdão Tomasi v. França, de 27.8.1992, e acórdão Diamantides v. Grécia (N.º 2), de 19.5.2005).

Em princípio, o TEDH considera um ano por cada instância como um prazo razoável (acórdão Khudoyrov v. Rússia, de 8.11.2005). Contudo, as conclusões variam em conformidade com o número de arguidos, o tipo de crime, a complexidade dos factos e a conduta do arguido e das autoridades públicas ao longo do processo. De qualquer modo, nem a exaustão dos meios de impugnação pelo arguido nem a fuga do arguido obstam a que a demora do processo possa ser imputável ao Estado (respectivamente, acórdão Reinhardt e Slimane-Kaïd v. França (GC), de 31.3.1998, e acórdão Vayiç v. Turquia, de 20.6.2006).

A questão de saber se o arguido beneficiou de um julgamento em prazo razoável é distinta daquela outra de saber se existem no direito nacional meios remédios efectivos para deduzir uma queixa com essa base, de acordo com o artigo 13.º da CEDH. Portanto, em caso de violação do prazo razoável podem concorrer a violação do artigo 6.º e a violação do artigo 13.º da CEDH, se no direito interno não existir um remédio para fazer valer uma queixa por aquela violação (acórdão Kudla v. Polónia (GC), de 26.10.2000).

O artigo 6, parágrafo 3.º, al.<sup>a</sup> a), da CEDH consagra **o direito do arguido a ser informado da acusação**. Este direito inclui não apenas o direito a conhecer os factos imputados, mas também a qualificação jurídica dos mesmos (acórdão Pélissier e Sassi v. França (GC), de 25.3.1999). O arguido tem o direito de discutir esta qualificação jurídica, quer no tribunal de primeira instância (acórdão Saddak e Outros v. Turquia (N.º 1), de 17.7.2001), quer no tribunal de recurso (o referido acórdão Pélissier v. França (GC)), e acórdão Dallos v. Hungria, de 1.3.2001).

Este direito não é absoluto: o arguido pode prescindir de uma transcrição da acusação na sua língua se ela lhe for explicada oralmente na sua língua e ele percebeu a explicação (acórdão Kamasinski v. Áustria, de 19.12.1989). Mas o tribunal não pode prescindir da notificação da acusação ao arguido se essa notificação

for duvidosa (acórdão Brozicek v. Itália (plenário), de 19.12.1989).

O artigo 6, parágrafo 3.º, al.ª b), da CEDH consagra **o direito a dispor do tempo e dos meios necessários para a preparação da sua defesa**. Este direito inclui o direito do arguido falar com o seu defensor sem que a conversa seja ouvida e sem restrições de horário, como a de permitir encontros apenas duas vezes por semana, uma hora de cada vez (acórdão Campbell e Fell v. Reino Unido, de 28.6.1984, e acórdão Öçalan v. Turquia (GC), de 12.3.2003), o direito de dispor de tempo suficiente para preparar a defesa (acórdão Kremzow v. Áustria, de 21.9.1993, sobre o prazo de 3 semanas para a defesa se pronunciar sobre requerimento de 49 páginas, acórdão G.B. v. França, de 2.10.2001, sobre o prazo de dois dias para a defesa se pronunciar sobre documentos novos, e acórdão Mayzit v. Rússia, de 20.1.2005, sobre o prazo de um mês entre a notificação da acusação e o início do julgamento), e o direito de ter acesso tempestivo aos autos sem quaisquer restrições na fase de preparação do julgamento (o referido acórdão Öçalan v. Turquia (GC), sobre a entrega de 17.000 páginas de cópias do processo duas semanas antes do início do julgamento).

Mas ele não inclui o direito do arguido representado por advogado consultar, ele próprio, os autos (acórdão Kamasinski v. Áustria, de 19.12.1989). E também é compatível com a sujeição simultânea do arguido a vários processos criminais complexos, de tal modo que se realizaram oito audiências em Abril, onze em Maio, vinte e uma em Junho, vinte e duas em Julho, sete em Setembro e treze em Outubro, apesar de o arguido ter fugido em Maio do país, ficando a sua defesa assegurada pelos seus advogados (acórdão Craxi v. Itália, de 5.12.2002).

O artigo 6.º, § 3.º, al.ª c), da CEDH consagra **o direito a defender-se a si próprio ou a ter a assistência de um defensor**. Embora o artigo 6.º da CEDH não reconheça expressamente o direito do arguido estar presente na audiência de julgamento, ele decorre do seu § 1.º Contudo, o julgamento na ausência do arguido não constitui necessariamente uma violação de um direito convencional, se o arguido puder requerer um novo julgamento (*retrial*) da matéria de facto e de direito, salvo se tiver prescindido expressamente do seu direito ou se tiver ausentado voluntariamente da audiência. Por isso, são inadmissíveis o julgamento na ausência sem prévia notificação do arguido (acórdão Colozza v. Itália, de 12.2.1985), o julgamento com prévia notificação do arguido, mas com ausência não voluntária do mesmo na audiência (acórdão F.C.B. v. Itália, de 28.8.1991), o julgamento com ausência voluntária do arguido na audiência, mas em que a prisão do mesmo é condição da assistência por defensor e da admissibilidade do recurso (acórdão Poitrimol v. França, de 23.11.1993), o julgamento com ausência voluntária do arguido na audiência, mas em que a presença dele, com risco de ser preso, é condição da admissibilidade do recurso (acórdão Eliazer v. Países Baixos, de 16.10.2001), e até o julgamento com ausência voluntária do arguido, sem a possibilidade de um *retrial* (acórdão Da Luz Domingues Ferreira v. Bélgica, de 24.5.2007, que reviu a jurisprudência do acórdão Medenica v. Suíça, de 14.6.2001).

Por outro lado, a presença do arguido impõe-se mesmo no tribunal de recurso quando este **se pronuncie**

**sobre o carácter ou os motivos do arguido, matéria de facto nova ou matéria que se possa repercutir na severidade da pena aplicada** (acórdãos do TEDH nos casos *Ekbani v. Suécia* (plenário), de 26.5.1988, *Helmers v. Suécia* (plenário), de 29.10.1991, *Kremzow v. Áustria*, de 21.9.1993, *Pobornikoff v. Áustria*, de 3.10.2000, *Destrehem v. França*, de 18.5.2004, *Dondarini v. São Marino*, de 6.7.2004, e *Hermi v. Itália* (GC), de 18.10.2006), em particular quando condena depois do tribunal recorrido ter absolvido (acórdãos *Botten v. Noruega*, e *Constantinescu v. Roménia*, já citados). Este direito também se verifica no recurso de revisão a favor do arguido (acórdão *Vanyan v. Rússia*, de 15.12.2005).

Este direito não é absoluto: por um lado, o arguido pode prescindir do mesmo, sendo esta manifestação de vontade relevante se for livre, expressa e inequívoca, não podendo ser deduzida do simples facto da ausência voluntária da audiência (acórdão *Hermi v. Itália* (GC), de 18.12.2006), mas podendo ser deduzida de factos inequívocos que revelem o conhecimento do arguido e a sua vontade de fugir à justiça (acórdão *Sedjovic v. Itália* (GC), de 1.3.2006). Por outro, a presença do arguido não se justifica em audiências destinadas à discussão de questões processuais ou de natureza estritamente jurídica (acórdãos *Sutter v. Suíça* (plenário), de 22.2.1984, *Monnell e Morris v. Reino Unido*, de 2.3.1987, e os referidos acórdãos *Kremzow v. Áustria* e *Pobornikoff v. Áustria*).

O ónus da prova do carácter não voluntário da ausência da audiência não compete ao arguido (o referido acórdão *Colozza v. Itália*), mas o tribunal pode concluir que o arguido não justificou a sua ausência nem há qualquer prova nos autos que justifique a ausência não voluntária do arguido (acórdãos *Medenica v. Suíça*, de 14.6.2001, e *Sedjovic v. Itália* (GC), de 1.3.2006).

O exercício do direito de defesa pelo arguido tem **limites**, admitindo-se a condenação pelo crime de difamação por expressões usadas na defesa no processo criminal (acórdão *Brandstetter v. Áustria*, de 28.8.1991). A participação do arguido na audiência através de videoconferência é admissível (acórdão *Marcello Viola v. Itália*, de 5.10.2006), mas não se admite a proibição do acesso aos autos pelo arguido que se auto-representa (acórdão *Foucher v. França*, de 18.3.1997), nem o interrogatório do arguido por deprecada (acórdão *Zana v. Turquia* (GC), de 25.11.1997). Especiais cautelas justificam-se no julgamento de pessoas com anomalia psíquica (acórdão *Vaudelle v. França*, de 30.1.2001) ou muito jovens (acórdão *S.C. v. Reino Unido*, de 15.6.2004), de modo a garantir uma efectiva participação destas no julgamento. Participação efectiva para este efeito significa que o arguido tem uma compreensão do que se está a passar na audiência e das consequências do que nela é dito e pode interferir, fazendo valer a sua versão dos factos, se necessário com a assistência de um familiar, amigo, psicólogo ou técnico social (o referido acórdão *S.C. v. Reino Unido*).

Não querendo defender-se a si própria, uma pessoa acusada de um crime tem o **direito de constituir defensor** da sua escolha e, quando não possa fazê-lo, tem o direito a assistência legal gratuita. A assistência legal pode ser, contudo, obrigatória em certos casos, em função da natureza do crime imputado, da complexidade da causa, das condições pessoais do arguido, da ausência do arguido na audiência e da fase processual (ver a

anotação ao artigo 62.º).

Não viola a Convenção a imposição do ónus da prova da insuficiência económica sobre o requerente da assistência legal gratuita (acórdão Croissant v. Alemanha, de 25.9.1992).

O exercício do direito de defesa pelo defensor não é compatível com restrições nos contactos entre o defensor e o arguido (acórdãos Engel e Outros v. Países Baixos (plenário), de 8.6.1976, S. v. Suíça, de 28.11.1991, e Öçalan v. Turquia (GC), de 12.5.2005), nem com a falta na audiência de defensor nomeado ou escolhido (acórdãos Pakelli v. Alemanha, de 25.4.1983, Goddi v. Itália, de 9.4.1984, Mayzit v. Rússia, de 20.1.2005, e Mariani v. França, de 31.3.2005).

**A inércia manifesta do defensor** (acórdão Artico v. Itália, de 13.5.1980, sobre a inércia na fase de recurso, Imbrioscia v. Suíça, de 21.11.1993, sobre a inércia na fase de investigação, Daud v. Portugal, de 21.4.1998, e Sannino v. Itália, de 27.4.2006, ambos sobre a inércia na fase de julgamento) ou mesmo o **erro do defensor** (acórdãos Gillow v. Reino Unido, de 24.11.1986, Morris v. Reino Unido, de 26.2.2002, e Czekalla v. Portugal, de 10.10.2002) podem prejudicar gravemente a defesa, devendo, por isso, merecer do tribunal um controlo apertado e, em alguns casos, um convite à rectificação ou mesmo a substituição do defensor, sob pena de se verificar um caso de verdadeira indefesa do arguido, com as legais consequências da falta de advogado (também neste sentido, a jurisprudência do *Bundesgerichtshof*, citada em Claus Roxin / Hans Achenbach, 2006: 199).

Em caso de especial sensibilidade para a segurança nacional, o direito de assistência legal pode ser restringido, tendo o TEDH feito notar que há soluções que ainda nesse caso garantem este direito sem prejudicar irreversivelmente a segurança nacional, apontando o regime britânico de nomeação de defensor “especial”, sem se pronunciar especificamente sobre a validade convencional do dito regime. No regime britânico, o defensor “especial” é nomeado pelo *Attorney-General*, devendo manter confidencial a informação sensível para a segurança nacional, mesmo em relação ao arguido (acórdão Al-Nashif v. Bulgária, de 20.6.2002, na sequência do acórdão Chahal v. Reino Unido, de 15.11.1996).

O artigo 6.º, § 3.º, al.ª d), da CEDH consagra **o direito de o arguido interrogar ou fazer interrogar as testemunhas de acusação e obter a convocação e o interrogatório das testemunhas de defesa nas mesmas condições que as testemunhas de acusação**. Trata-se de uma concretização do princípio da igualdade de armas em relação à produção da prova. Dito de modo simples, o arguido tem, nos mesmíssimos termos da acusação, o direito de produzir prova e de contestar a prova adversária.

A decisão sobre a relevância da produção dos meios de prova na audiência de julgamento cabe aos tribunais nacionais, mas em circunstâncias excepcionais o indeferimento de uma diligência de prova pode ser incompatível com artigo 6.º, § 1.º, al.ª d) (acórdão Bricmont v. Bélgica, de 7.7.1989).

Por outro lado, a utilização do depoimento de uma testemunha produzido em fase anterior à audiência de julgamento só pode ser admitida se a defesa tiver tido uma oportunidade de questionar a testemunha, no momento em que ela prestou o seu depoimento ou em momento ulterior (acórdão Delta v. França, de 19.12.1990).

O mesmo vale, em princípio, para a impossibilidade da inquirição da testemunha na audiência de julgamento se deva ao falecimento da testemunha (acórdão Ferrantelli v. Santangelo, de 7.8.1996 que admite o aproveitamento do depoimento prévio do falecido se corroborado por outros meios de prova) ou ao direito de recusa a depor como testemunha (acórdão Craxi v. Itália, de 5.12.2002, que não admite o aproveitamento do depoimento prévio de um co-arguido que faz uso do silêncio na audiência, nem o depoimento prévio de uma testemunha que faleceu).

Em casos excepcionais, como por exemplo, havendo perigo para a vida da testemunha, deve proteger-se a testemunha, mantendo a sua identidade secreta. Mas a defesa deve ter um meio de testar a credibilidade do depoimento da testemunha e a condenação não deve sustentar-se apenas no depoimento de uma testemunha anónima (acórdão Kostovski v. Países Baixos, de 20.11.1989, e acórdão Doorson v. Países Baixos, de 26.3.1996). O receio da testemunha deve ser objectivamente fundado, não sendo suficiente, por exemplo, a “reputação geral” negativa do arguido (acórdão Visser v. Países Baixos, de 14.2.2002).

O arguido tem direito a requerer a renovação da produção da prova na audiência no tribunal de recurso quando seja interposto recurso pelo MP ou pelo assistente com vista a substituir a sentença absolutória do tribunal de recurso por um acórdão condenatório (acórdão Destrehem v. França, de 18.5.2004).

Em síntese, o regime de aproveitamento dos depoimentos prestados em actos processuais anteriores à audiência de julgamento em face do artigo 6.º, parágrafo 3.º, al.ª d) da CEDH é o seguinte:

1. actos processuais presididos pela polícia: acórdão Unterpertinger v. Áustria, de 24.11.1986 (inadmissibilidade da condenação baseada em depoimento prestado pela vítima diante da polícia, corroborado pela confissão parcial do arguido, relatórios policiais, relatórios médicos, informações do processo de divórcio entre o arguido e a ofendida, o registo criminal do arguido e duas certidões referentes a condenações anteriores do arguido), acórdãos do Delta v. França de 19.12.1990 e Saïdi v. França, de 20.9.1993 (inadmissibilidade da condenação baseada exclusivamente em depoimentos de testemunhas prestados diante da polícia), e acórdão do A.M. v. Itália, de 14.12.1999 (inadmissibilidade da condenação baseada exclusivamente em depoimentos de testemunhas prestados diante de polícia estrangeira, sem presença de defensor); mas acórdão Asch v. Áustria, de 26.4.1991 (admissibilidade da condenação baseada em depoimento prestado pela vítima diante da polícia, tendo a vítima recusado depor na audiência, mas havendo prova

- que corroborava o anterior depoimento), e acórdão S.N. v. Suécia, de 2.7.2002 (admissibilidade da condenação baseada exclusivamente em depoimento da vítima prestado diante da polícia, na ausência do defensor, que teve possibilidade de colocar questões);
2. actos processuais presididos pelo MP: acórdão Sadak e Outros v. Turquia (n.1), de 17.7.2001 (inadmissibilidade da condenação baseada em grande medida em depoimentos prestados por testemunhas diante do MP, sem confronto com a defesa);
  3. actos processuais presididos pelo juiz: acórdão Isgrò v. Itália, de 19.2.1991 (admissibilidade da condenação baseada em depoimentos da testemunha diante do juiz de instrução, umas vezes só outras em confronto com o arguido, mas sempre sem defensor); acórdão Solakov v. Macedonia, de 31.10.2001 (admissibilidade da condenação baseada em depoimentos das testemunhas diante do juiz de instrução estrangeiro, na presença do MP e do intérprete, mas na ausência da defesa que prescindiu de estar presente).

O artigo 6.º, § 3.º, al.<sup>a</sup> e) da CEDH consagra **o direito à assistência gratuita de um intérprete**. Trata-se de uma garantia da intervenção efectiva do arguido no processo e, portanto, o arguido beneficia desta garantia em relação a todas as fases do processo, incluindo a fase preparatória (acórdão Luedicke, Belkacem e Koç v. Alemanha, de 28.11.1976). Mas não há violação deste direito se ele não foi notificado da acusação com uma tradução escrita, embora ela lhe tenha sido oralmente explicada na sua língua, tendo o arguido prescindido da tradução escrita da acusação. Também não há violação se a interpretação da prova produzida na audiência não era simultânea, mas consecutiva e sumária, não sendo sequer traduzidas as perguntas às testemunhas, embora um intérprete estivesse presente, não tendo o arguido protestado relativamente à qualidade da tradução. Não há ainda violação do direito se a sentença foi traduzida oralmente ao arguido, tendo ele suficiente para ele dela recorrer (acórdão Kamasinski v. Áustria, de 19.12.1989). Mas se o arguido dá a conhecer de forma inequívoca ao tribunal a sua incapacidade de compreender a língua usada no processo, o tribunal tem o dever de satisfazer o pedido de assistência por intérprete ou de estabelecer positivamente a capacidade do arguido perceber a língua usada no processo (acórdão Brozicek v. Itália (plenário), de 19.12.1989).





*Jaap Smit*

**Apoio à Vítima (Holanda)**

Em primeiro lugar quero realçar a importância desta conferência organizada pelos nossos colegas da APAV. A importância está no facto de desta vez ser a vítima o centro das atenções durante um debate sobre justiça restaurativa e mediação vítima-infractor.

Quando olho para a área da justiça restaurativa vejo muito pouca clareza em relação à questão sobre a qual falamos. Quando participei na conferência sobre justiça restaurativa em Verona, em Maio do ano passado, senti-me parte de um grupo muito diversificado de pessoas que falavam sobre a mesma coisa, mas ao mesmo tempo falavam sobre questões muito diferentes. Senti-me um pouco como as pessoas da Babilónia, que pensavam que falavam a mesma língua, mas que não se compreendiam entre si...

Desculpem-me se estou a exagerar e a generalizar um pouco, mas no debate serei um pouco mais preciso.

Havia um grande grupo de representantes de serviços de reinserção e outras pessoas que lidavam com infractores e muito apologistas da justiça restaurativa porque, no geral, os infractores precisam de uma segunda oportunidade e devem dispor dessa mesma para se desculparem ou algo semelhante.

Havia um grupo grande de académicos da área do Direito que querem reformar o sistema criminal e não acreditam na eficácia do sistema penal clássico. Não ajuda colocar os infractores na prisão, eles saem ainda pior. Eles acreditam que o conflito deve ser das próprias pessoas, isto é, o infractor e a vítima, e estes devem ser auxiliados no esclarecimento das coisas em vez de ir a tribunal.

Havia um grupo de verdadeiros crentes num mundo melhor que não suportam conflitos entre pessoas e que querem melhorar o mundo e trazer a paz para todos.

Finalmente, havia um pequeno grupo de pessoas que lida com vítimas e que via a justiça restaurativa da perspectiva da vítima.

Hoje e amanhã é a vítima que está no centro das atenções e eu acho que isso é muito bom.



Quando falamos sobre justiça restaurativa e/ou mediação vítima-infractor, não está completamente claro sobre o que estamos a falar.

O que é a JR? Será um instrumento para mudar todo o sistema judicial? Será contrário ao sistema penal tradicional? Temos de nos livrar deste modo antiquado de lidar com o crime? Será um instrumento que podemos utilizar em determinados casos com determinadas pessoas e ao lidar com determinados crimes? Será um instrumento para ajudar as vítimas a nível terapêutico para que possam começar novamente as suas vidas? Será uma forma de lidar com o crime de um modo custo-eficiência e manter as pessoas fora da sala de audiências? Ou será, como já ouvi esta manhã, uma forma de restaurar a confiança da vítima no sistema judicial envolvendo-a de um modo mais forte no sistema de justiça...Logo, o que estamos a restaurar quando falamos de justiça restaurativa e quem beneficiará deste processo?

A mesma falta de clareza existe quando falamos de mediação vítima-infractor. Do meu ponto de vista, considero a mediação uma forma de resolver um conflito entre duas pessoas que estão de certa forma relacionadas entre si e que procuram um modo construtivo de avançarem em conjunto. O resultado tem de ser uma espécie de contrato com o qual ambas as partes consigam viver e através do qual o conflito seja resolvido.

O que existe para mediar entre uma vítima que foi roubada de um modo violento por alguém que não conhece e com quem não tinha qualquer relação e provavelmente nunca terá? Qual deverá ser o resultado deste processo de mediação e quem sairá beneficiado? É possível que eu como vítima conclua este processo de mediação dizendo: este homem que me roubou é ainda pior do que eu pensava, quero que ele arda no Inferno... Ou será que o processo de mediação é uma falha quando eu, como vítima, chego a essa conclusão...?

Assim, o que estamos a mediar no caso de uma infracção criminal com um infractor e uma vítima que nunca se conheceram e que nunca mais se vão encontrar?

Poderão considerar-me um pouco céptico e cínico em relação a estas coisas e devo admitir que sou. Mas não é porque não acredite em alguns aspectos da justiça restaurativa ou da mediação vítima-infractor, mas sim devido à falta de clareza e entendimento próprio sobre o que se trata. Isto poderá prejudicar a vítima e temos de ter cuidado com isso.

A justiça restaurativa tornou-se recentemente em algo que está na moda. É pelo menos extraordinário que no documento europeu mais importante sobre os direitos das vítimas, a Decisão-Quadro de 2001, exista um artigo importante sobre a justiça restaurativa como se fosse uma das questões chave das vítimas. Não penso que a justiça restaurativa ou a mediação vítima-infractor esteja na lista das dez prioridades principais das vítimas de crime. Existem coisas mais importantes sobre as quais pensar do que juntar a vítima e o infractor para falarem sobre o conflito.

Tendo dito isto e tendo dado a ideia de que não acredito na mediação vítima-infractor, vou agora lidar com esta questão de um modo mais positivo. Espero que fiquem até ao final deste workshop.

Primeiro, vou falar um pouco sobre a situação holandesa em relação à mediação vítima-infractor. Há dois anos, o Ministro da Justiça holandês destacou a organização holandesa Slachtoffer in Beeld / Victim in Focus como a organização nacional que desenvolve encontros entre vítimas e infractores. Reparem na palavra Encontro em vez de Mediação. Eu acho que a palavra Encontro é muito melhor que a palavra Mediação. A palavra Encontro não diz nada acerca do resultado final do próprio encontro.

A Victim in Focus é uma filha do Victim Support Netherlands. Lidou originalmente com infractores menores, falando-lhes sobre o impacto dos seus crimes nas vítimas para ensiná-los sobre empatia e esperando que mudem as suas atitudes e que não voltem a fazer o mesmo. Esta organização está ligada ao Victim Support Netherlands e penso que um dos principais motivos para optar por esta organização foi a tentativa de garantir que o foco de atenção está centrado na vítima durante destes encontros entre vítima e infractor.

Desde o início, a vítima é o ponto central e um encontro apenas ocorre quando a vítima quiser participar. O mesmo se aplica ao infractor. Ambos têm de participar voluntariamente e não poderá existir qualquer pressão sobre nenhum deles.

A Victim in Focus começou por organizar encontros com menores infractores e agora vai expandi-los também para os adultos. Neste projecto não se trata dos crimes muito triviais, mas dos crimes mais graves, e centra-se nos danos imateriais causados pelo crime.

Os casos de pequena e média criminalidade estão entregues a uma organização especial que lida com infractores menores que praticam crimes pouco graves, a maior parte infractores pela primeira vez.

Estes encontros entre vítimas e infractores não fazem parte do procedimento judicial no qual o infractor será levado a tribunal. O resultado deste encontro não tem qualquer influência sobre a condenação do infractor. Estes encontros podem decorrer durante o procedimento judicial, antes e depois. Existirá um pequeno relatório sobre este encontro que será entregue ao juiz, mas que não faz parte do próprio processo.

Esta opção foi deliberadamente tomada para prevenir qualquer pressão sobre a vítima e o infractor neste processo. Imaginem uma vítima que sente a pressão de conhecer o infractor porque assim este poderá ficar menos tempo na prisão, ou um advogado que aconselha o seu cliente a escrever uma carta de pedido de desculpa ou a pedir um encontro com a vítima para influenciar a condenação no tribunal... A justiça restaurativa tornar-se-á depois mais um exercício de matemática e não um verdadeiro sentimento de arrependimento ou vontade de conhecer a outra pessoa.

Aquilo que constatamos após os dois primeiros anos é o que eu esperava quando começámos este novo serviço. Quando verificamos quem é que está a tomar a iniciativa para um encontro entre vítima e infractor, constatamos que a balança está em cerca de 80% de infractores e 20% de vítimas. Dentro de alguns minutos vou falar melhor sobre estas percentagens, mas mostram imediatamente que estes encontros são mais desejados pelos infractores que pelas vítimas. E eu consigo perceber isso por vários motivos. Eles podem sentir remorsos, temem as consequências do que fizeram, querem expressar os seus sentimentos à vítima e talvez queiram mostrar à própria família e amigos que reconhecem que fizeram algo de errado. Não existe nenhum mal nisto, mas o meu centro de atenções é a vítima. Acho que devíamos ter isto em mente e ser honestos sobre o facto de que os encontros entre vítimas e infractores é mais uma questão do infractor do que da vítima.

Agora a nuance neste equilíbrio de 80 / 20 %. Olhando para a situação holandesa, acho que esta balança poderá mudar um pouco assim que a introdução deste serviço estiver concluída. Mas não acho que isto mude a balança de um modo drástico. A iniciativa continuará a ser mais do lado do infractor do que da vítima.

Agora pergunto, o que é que a vítima tem a ganhar nisto? Por que é que uma vítima deverá participar num encontro entre vítima e infractor?

Em primeiro lugar, todos estes motivos são muito pessoais, tal como já foi realçado esta manhã. As vítimas são pessoas com motivos particulares e com modos muito pessoais de lidar com más experiências, como ser vítima de um crime. Falamos verdadeiramente de um serviço personalizado que lida com pessoas diferentes, com emoções e reacções diferentes. Temos de proceder com muito cuidado quanto a quem propomos este serviço e pensar que têm de ser desenvolvidas mais investigações num futuro próximo. Não queremos que uma vítima passe por uma vitimização secundária como resultado de um encontro entre si e o infractor.

Presumo que as vítimas estarão mais dispostas a participar num encontro entre vítima e infractor quando este é alguém que conhecem e lhes fez mal, quando já existir uma relação entre vítima e infractor. Consigo imaginar que quando alguém aqui em Lisboa que eu nunca tenha conhecido antes me faz mal, eu não tenha vontade de me encontrar com este infractor. Eu não tinha qualquer relação com ele e nunca terei. Poderá ser bastante diferente quando alguém da minha rua me faz mal, eu gostaria de estar com ele para encontrar uma forma de seguir em frente após o crime. Nos resultados da nossa investigação inicial isto não aparece, mas mais investigações poderão permitir obter mais pormenores.

Motivos das vítimas para participarem num encontro entre vítima e infractor poderão ser,

1. querer saber por que motivo o infractor as escolheu como vítimas. Por que motivo as escolheu a elas? Neste momento existe um caso importante na Holanda sobre um jovem que foi chacinado por um homem louco que queria fazer uma vítima para expressar o seu ódio contra a interferência do mundo

ocidental no mundo islâmico, neste caso o Afeganistão. O pai deste jovem sabe que esta acção foi totalmente insana, pela qual o seu filho não teve qualquer responsabilidade. Como vítima, poderá ser útil descobrir a razão da escolha. Saber algo do infractor poderá ajudar-me a perceber por que motivo isto me aconteceu e poderá evitar que culpe um grupo de pessoas por este crime.

2. Querer enfrentar o infractor e dizer-lhe aquilo que me fez. Quero expressar a minha raiva e aliviar-me dela, para que possa continuar. Não podemos esquecer o efeito terapêutico disto.
3. Querer saber quem é o infractor e livrar-me das minhas fantasias sobre esta pessoa. Talvez consiga começar a perceber por que é que alguém faz estas coisas.
4. Querer tentar descobrir uma forma de desculpar o infractor pelo que me fez. É possível que alguém possa querer ajudar um infractor a encontrar o bom caminho, para que possa começar uma nova vida.
5. Querer começar tudo de novo com o infractor com que a vítima já se relacionava. Neste caso, poderá existir uma oportunidade para a verdadeira mediação e resolver um conflito real entre pessoas que já estavam relacionadas entre si.

Como já disse, têm de ser feitas investigações para saber mais sobre estes motivos e prestar este serviço de um modo muito cuidadoso.

Gostaria de terminar a minha apresentação dizendo que acredito mesmo na importância da possibilidade de encontros entre a vítima e o infractor. No entanto, temos de estar esclarecidos sobre os motivos pelos quais este serviço é proposto e sobre o resultado esperado. Penso que o modo como lidamos com isto na Holanda é um modo muito cuidadoso através do qual a vítima é realmente o centro da nossa atenção.





*Karin Sten Madsen*

**Centro para Vítimas de Violência Sexual e Serviços de Mediação Vítima-Infractor de Copenhaga  
(Dinamarca)**

### **Introdução**

Agradeço a oportunidade que me foi dada para falar neste workshop. O meu historial para poder estar aqui é o facto de ter sido formada como mediadora há mais de dez anos e de, desde então, trabalhar nos serviços de mediação vítima - infractor em Copenhaga. Nos últimos anos, tenho mediado principalmente casos de crimes graves. Na Dinamarca ainda não existe qualquer legislação sobre mediação devido a uma influência da direita que considera a mediação como algo leve para os crimes. Portanto, nos últimos 10 anos, a mediação tem decorrido a uma escala muito pequena, como suplemento – não uma alternativa – de procedimentos legais. O programa vítima - infractor abrange todos os tipos de crimes cometidos por indivíduos com mais de 15 anos e a mediação pode realizar-se antes ou depois dos procedimentos legais.

Como forma de sobrevivência, trabalho no Centro para Vítimas de Violência Sexual – uma clínica do Hospital Universitário de Copenhaga que oferece ajuda médica e psicossocial a mulheres e homens que tenham sido violados. O centro, uma instituição orientada para as vítimas, nunca teve como objectivo estar envolvido com a mediação e foi uma surpresa, até para mim, quando uma mulher pediu a nossa ajuda para falar com o homem que a tinha violado. Isto aconteceu há mais de 5 anos e desde então já fizemos muito e desenvolvemos uma perspectiva de mediação como um dos serviços disponibilizados a mulheres que tenham sido violadas – tanto para mulheres que tenham apresentado queixa na polícia como para as que não o tenham feito.

Neste workshop vou recorrer a exemplos tanto dos serviços de mediação como do Centro para Vítimas de Violência Sexual e mencionar alguns dos aspectos da mediação de casos de crimes graves que considero importante conhecerem como mediadores e como apoiantes de vítimas. Mais tarde poderemos debater as questões e dificuldades levantadas.

### **Linhas naturais de perturbação**

Não é segredo que sou uma verdadeira defensora da justiça restaurativa e que considero as perspectivas restaurativas especialmente benéficas para as partes dos casos de crimes graves. Então porque é que decidi denominar este workshop por “A walk on the wild side” (“Um passeio pelo lado selvagem”)? Terá sido porque

o Lou Reed estava a passar por Copenhaga a caminho de Lisboa quando eu estava a preparar este workshop ou será que penso mesmo que a mediação vítima - infractor é um passeio pelo lado selvagem?

Sim, pode ser, principalmente quando se trata de um crime grave. O percurso do caminho restaurativo pode ser arriscado – não devido ao perigo de ser novamente traumatizado ou vitimizado como muitas pessoas parecem pensar (e voltarei a falar sobre isto mais tarde), mas porque pode ser um passeio muito solitário com pouca compreensão e apoio.

As pessoas que optam por se encontrar com a pessoa que lhe fez mal, directamente ou indirectamente (assassinando um parente), estão a fazer algo inesperado, algo que normalmente não é considerado como um comportamento “normal” de vítimas. Algo que muitas outras pessoas não fizeram antes. Algo sobre o qual é difícil de falar antes de acontecer – e não menos fácil depois de ter acontecido. Algo que pode desencadear emoções e reacções muito fortes noutras pessoas.

Sabemos que, muitas vezes, as pessoas que foram gravemente traumatizadas sentem-se isoladas e distantes de outras pessoas, e colocar a hipótese de estar perante a pessoa que lhes fez mal pode aumentar ainda mais este sentimento.

“Sinto-me uma extraterrestre. Não conheço ninguém que o tenha feito e não posso falar com ninguém sobre isto.”

**”Tinha medo de falar com ele (o infractor) porque não parecia normal querer falar com ele. As pessoas podiam deixar de acreditar em mim.”**

São “linhas naturais de perturbação” - uma citação que recuperei do terapeuta de narrativa australiano Michael White. Mas o que é uma linha natural? Bem, para mim parece aquilo a que chamaria uma linha natural: ter sido violentada - apresentar queixa da violação - querer que o responsável seja condenado à pena máxima – e querer que apodreça no Inferno.

Muitas pessoas acham que essa seria a forma como reagiriam se fossem gravemente atacados. Virariam as costas à pessoa que lhes causou tanta dor e sofrimento. Mas, como todos sabemos e como várias investigações comprovam, isto não funciona assim para todos. Muitos crimes não são comunicados às autoridades e se algumas pessoas que tenham sido atacadas ou magoadas poderão querer vingar-se, outras também querem algo mais.

Vou citar uma mulher na casa dos vinte que tinha sido violada por um homem com quem se tinha inicialmente relacionado na Internet, e que depois conheceu na vida real. Ele era um estudante de Direito, por isso, ela

pensava que não corria riscos até ele a ter violado no primeiro encontro.

“Sempre pensei assim, se fosse violada iria querer que ele fosse preso, faria queixa dele, mas quando de repente nos encontramos na situação começamos a pensar de modo diferente. Todas as eventuais preparações que tenhamos feito para este tipo de acontecimento são completamente inúteis. Não é esse o modo de escolher porque agora também há a dor. Anteriormente não havia”.

“Pensamos de modo diferente”, disse ela. Existe um antes e um depois. Existe dor e a dor pode mudar as nossas perspectivas sobre como proceder. Esta jovem mulher tinha vontade de se vingar, imagens muito nítidas das partes do corpo do estudante de Direito que gostaria de cortar e tinha o apoio dos amigos do sexo masculino com toda a predisposição para lhe darem uma ajuda. Eles não compreendiam porque é que ela não tinha apresentado queixa do ataque e queria que fosse feita justiça.

Mas a mulher, além de pensar na vingança, tinha um conjunto de pensamentos diferente: mais importante do que castigar o estudante de Direito era saber o que é que lhe tinha passado pela cabeça, por que motivo ele não parou quando ela resistiu às suas investidas. Ela queria mostrar-lhe o tipo de dor que ele lhe tinha causado. Ela esperava que assim ele deixasse de fazer a outras aquilo que lhe tinha feito a ela.

Quando lhe foi pedido que explicasse os seus pensamentos sobre não apresentar queixa e querer falar com o estudante de Direito ela usou a metáfora do passeio de bicicleta – subir a montanha e descer a montanha. Em Copenhaga todos andamos de bicicleta, e naquela altura específica do Verão passado todos víamos a Volta a França onde, durante um curto período de tempo, a Dinamarca se estava a sair muito bem.

“Sabe, quando pedalamos com força para subir uma montanha com a primeira engrenada, o vento contra nós, temos a sensação de que não chegamos a lado nenhum. É assim que me sinto às vezes, é quando a minha cabeça roda com pensamentos sobre castigá-lo e colocá-lo atrás das grades. Mas noutras alturas, desço a montanha, o vento a meu favor, deslizo suavemente, com uma mudança diferente. É nestas alturas que penso: Não valeria de nada, já foi feito mal suficiente, tem de haver uma forma melhor de fazer as coisas. Apenas gostaria que não fosse uma caminhada tão solitária.”

Para ilustrar a importância de ter alguém que nos acompanhe e nos apoie, vou dar-vos outro exemplo:

Uma mulher idosa foi sexualmente atacada por um estranho. Ele foi apanhado, acusado e a mulher viu-o novamente no tribunal. Sobre este encontro ela disse: “A única coisa que me apetecia mesmo fazer naquela sala de audiência era dirigir-me ao jovem, olhar para ele e perguntar: Por que é que fizeste isto? Porquê eu? É óbvio que não o fiz, continuou ela, sei que não podemos falar excepto se nos for solicitado que falemos e o meu filho e a minha filha estavam presentes. Não queria envergonhá-los.”



Mais tarde, a mulher chamou-me e perguntou-me se eu podia falar com o seu filho e a sua filha. Eles estavam preocupados com o comportamento da mãe; segundo eles, ela não mostrava sinais suficientes de estar traumatizada, eles tinham medo que ela estivesse a reprimir os sentimentos. No entanto, o que realmente os preocupava foi o facto de ela ter mencionado que gostaria de falar com o homem que a violou.

Conversei com o filho e a filha. Eles pensavam que a mãe não estava bem, que estava a enlouquecer. Eu sabia que não, ela estava bem. Ela disse: “Já sou uma mulher idosa, já vivi uma vida longa com muitos altos e baixos. Ser violada foi uma experiência muito desagradável, mas não foi o fim do mundo. Continuo viva e há tantas coisas na vida pelas quais estou grata. Simplesmente não percebo porque é que ele o fez e gostava de lhe dizer para parar de fazer estas coisas.”

Um encontro entre esta mulher e o homem que a violou poderia ter sido benéfico para ambas as partes, mas não insisti. Sem o apoio de familiares próximos tenho sempre muito cuidado. As vítimas devem ter sempre alguém que as apoie durante a preparação para o encontro com a pessoa que as atacou, precisam de alguém com quem possam falar e partilhar os seus pensamentos e dúvidas sobre o que vai acontecer. Estas pessoas poderão não entender totalmente o que se passa, na verdade, acho que nenhum de nós consegue entender, mas têm de respeitar e apoiar a escolha e a decisão da pessoa que dá um passo numa direcção inesperada para a pessoa que lhe fez mal.

Neste caso, a mãe decidiu que já não queria considerar mais as possibilidades de um encontro com o homem que a violou, pois já tinha aborrecido demais os seus filhos. Colocar em perigo a sua relação com eles era um risco que ela não estava disposta a correr. Por isso, ficámos por ali.

Outros não querem ou não conseguem ficar por aí, e querem continuar apesar de correrem o risco de perder amigos, de ver familiares afastarem-se e até de colocar o casamento em risco. Parecem ter uma necessidade interior que não pode ser eliminada sem mais nem menos. Próximo exemplo:

Um jovem tentou roubar uma mulher e espancou-a gravemente antes de fugir. O jovem consumia drogas e estava desesperado por dinheiro. Quando foi apanhado foi acusado de tentativa de roubo, mas também de tentativa de homicídio. Ele admitiu a culpa de ambas as acusações.

Alguns anos após o roubo, a mulher achou que estava na altura de se encontrar com o homem. Tinha chegado ao ponto em que estava pronta para “pôr tudo para trás das costas” e o último passo do processo seria estar perante o homem. Já há bastante tempo que a mulher tinha vontade de estar frente a frente com ele. Na verdade, ela tinha perguntado à polícia, logo após a prisão do jovem, se poderia preparar um encontro entre ambos. A sua vontade não foi satisfeita, mas nunca perdeu a esperança e durante quase um ano pensava a quem poderia pedir ajuda, nunca tendo ouvido falar da mediação vítima - infractor. Ela nunca

tinha expressado esta vontade, nem revelou que tinha contactado com um mediador vítima - infractor, nem que estava a ser preparado um encontro. Na verdade, ela manteve-o em segredo, excepto para o marido. Ele apoiava-a e concordava que o deveriam manter apenas entre os dois. A família, os amigos ou os colegas não necessitavam de saber o que iria acontecer, nem serem informados posteriormente. Apenas criaria confusão, distanciamento, ansiedade, talvez até raiva, disseram eles, e certamente muitas perguntas às quais não estavam preparados para responder. Queriam preservar a boa vida que tinham recuperado após alguns anos de angústia e mantê-la privada.

Como mediadora, é da minha responsabilidade a preparação não apenas para o próprio encontro vítima - infractor, mas também para os tempos depois do encontro. E aqui estava esta mulher, bastante sociável e conversadora, que não queria partilhar com os outros algo que poderia ter um enorme impacto na sua vida futura. Falei muitas vezes sobre isto durante a preparação e fiquei por ali.

Então, o que aconteceu? Bem, a mulher saiu do encontro profundamente afectada por ter estado com o jovem que quase a matou. Perguntas que a incomodavam durante anos nunca tinham sido respondidas, a sua história foi reconhecida, o que foi importante para ela, e presenciou um verdadeiro arrependimento. Sentiu-se aliviada e compassiva – de tal modo que tinha vontade de gritar de todos os telhados que outras vítimas deveriam fazer aquilo que acabara de fazer. Também se apercebeu que sentia a necessidade de dizer aos outros que o que tinha acontecido durante a mediação foi mais forte do que alguma vez tinha imaginado. Ela queria falar, partilhar a experiência com os amigos, mas o risco de ser ostracizada na pequena comunidade em que viviam é muito grande.

Será que poderia tê-la preparado de modo diferente para esta situação que de alguma forma já tinha antecipado? Penso que não. Podemos informar, dar exemplos do que outros na mesma situação fizeram e, depois, deixar a cargo deles. Agora ela telefona-me quase sempre de dois em dois meses, para conversarmos um pouco, e eu não me importo.

### **Quando não existe admissão formal de culpa**

Agora gostaria de passar para algo diferente. Nos casos em que a mediação é proposta entre a vítima e o perpetrador, uma admissão formal de culpa é um pré-requisito. Isto quase nunca acontece quando a infracção é violação. Nenhum homem são negará ter tido relações sexuais com uma mulher, ele apenas negará que a tenha forçado ou ameaçado ou que a relação sexual tenha ocorrido sem o consentimento dela. Os homens a sério não necessitam de forçar as mulheres a terem relações sexuais com eles, logo, a admissão da intenção ou utilização de força, além de o colocar atrás das grades, seria uma questão de honra masculina.

“A perda de honra é a pior coisa imaginável, pior do que o conhecimento de ter feito algo errado ou de ter magoado alguém”, diz o antigo Director de Prisão e filósofo norueguês Paul Leer-Salvesen.

Então devemos abster-nos de propor a mediação se não existir uma confissão – ou uma confissão parcial? E se a vítima quiser avançar com a mediação? Somos nós (mediadores) que decidimos quando avançar e quando não avançar - ou deveríamos preparar-nos para uma mediação de acordo com determinadas condições?

Tal como se terão apercebido, acho que deveríamos. Não me cabe a mim decidir se uma mediação deveria ocorrer, mas é da minha responsabilidade informar, formar e apoiar a vítima durante o processo de decisão. Ando para trás e para a frente entre duas pessoas envolvidas até ter a certeza, o mais possível, que ambos têm uma visão realista sobre o que poderá ser conversado, o que não poderá ser conversado, que informações poderão obter um do outro e as informações que não podem ser obtidas. Depois, deixo ao critério da vítima decidir se ele ou ela quer avançar para a mediação. E começo a partir daí.

Poderão perguntar: por vezes corre mal? E a resposta é não – já não. Aprendi que a preparação para uma mediação em casos de crimes graves é um processo moroso, sem atalhos, e que corresponder às expectativas de todos é soberano.

### **Quem tem medo da revitimização?**

O último ponto que pretendo abordar de modo breve é a questão da revitimização em relação à mediação. Ou melhor, o medo de revitimização em relação à mediação.

Já ouvi, muitas vezes, familiares, bem como profissionais e terapeutas, afirmarem que uma pessoa traumatizada não sabe o que é bom para ela. Estão sob a influência do trauma que sofreram e têm de ser protegidas de outros males, por vezes até protegidas delas próprias. Estou perfeitamente consciente da gravidade do trauma, mas tal como ouvimos anteriormente com a professora Daly, nem todos respondem da mesma forma a uma experiência traumática. E os familiares e terapeutas podem ser TÃO poderosos e, por vezes, na minha opinião, sobreprotectores. Algumas pessoas também têm ideias fixas sobre aquilo que acham que se passa numa mediação. Independentemente das informações fornecidas sobre o processo ser voluntário, preparado e facilitado, parecem pensar que a vítima é atirada para uma sala onde uma pessoa violenta está à espera para fazer ainda mais mal, antes de pedir perdão enquanto um mediador inactivo encoraja a reconciliação. Esta imagem poderá ser ligeiramente exagerada, mas afirmo que ainda há um longo caminho a percorrer e nós, os mediadores, temos uma tarefa enorme à nossas frente.

### **Observações finais**

A preparação é tudo. Preparar, preparar, preparar e, depois, deixar ao critério. A decisão quanto à realização de uma mediação não é nossa, mas das pessoas envolvidas, pois no final nós não fazemos ideia do que é estar no lugar delas. Como mediador ou moderador, temos a obrigação de estar presentes e disponíveis com todas as nossas capacidades, experiência e compaixão, antes, durante e depois, e de respeitar a opção das pessoas envolvidas. Podemos dar as cartas, ser honestos sobre os riscos, mas no final não somos nós a jogar as cartas ou correr os riscos. São elas e são elas que vão mostrar o caminho.

Logo, vou terminar com a minha citação preferida de Mary Koss do Arizona e acrescentar que esta citação se aplica tanto a homens como a mulheres:

“Nenhuma mulher deve ser obrigada a encontrar-se com o perpetrador, mas também não lhe deve ser negada essa possibilidade se ela assim o quiser.”





*Renske van Schijndel*

**INTERVICT, Universidade de Tilburg (Holanda)**

A mediação vítima-infractor é definida como um processo no qual é conferida a possibilidade à vítima e ao infractor de, voluntariamente, participarem activamente na resolução de questões relacionadas com o crime, com a ajuda imparcial de um terceiro, ou mediador. Normalmente parte-se do pressuposto que o processo de mediação vítima - infractor é facilitado pela adopção da norma de confidencialidade. Segunda esta, todos os envolvidos na mediação (isto é, a vítima, o infractor, o mediador e outros) não devem revelar as coisas que são ditas e feitas durante este processo. A exigência de confidencialidade foi incluída em vários protocolos internacionais relativos à mediação penal.

O nível de confidencialidade no processo de mediação permanece pouco claro. A actual formulação sobre os requisitos parece deixar pouco espaço para os participantes da mediação revelarem informações depois de o processo ter sido concluído. No entanto, devido à falta de legislação sobre o assunto, os participantes da mediação estão sob certas circunstâncias obrigados a facultar informações quando forem pedidas durante procedimentos judiciais subsequentes. Esta discrepância levou à procura de um modo uniforme de lidar com a exigência de confidencialidade que rege a mediação vítima - infractor.

A mediação vítima - infractor interage e desempenha um papel noutros conceitos jurídicos, como o direito criminal e civil. O seu resultado pode desencadear o início de um procedimento criminal ou civil, ou poderá influenciar o resultado desses procedimentos. Ao avaliar a extensão pretendida do princípio da confidencialidade e possíveis excepções a esta regra, as características principais destes sistemas legais devem ser tidas em conta, além dos aspectos básicos principais da própria mediação vítima - infractor.

As principais características da mediação vítima - infractor aqui relevantes referem-se ao direito à informação dos participantes na mediação, ao consentimento livre e voluntário da vítima e do infractor e ao acordo quanto aos factos essenciais de um caso. Elas foram incorporadas nos protocolos internacionais que regulam a mediação penal: A Recomendação do Conselho da Europa relativa à Mediação em Questões Penais e ao projecto das Nações Unidas da Declaração sobre o Uso de Programas de Justiça Restaurativa em Matéria Criminal. Os três requisitos permitem à vítima e ao infractor tomar uma decisão bem pensada e consciente sobre a sua participação. Daqui conclui-se que os requisitos não estão em causa se alguma das partes apresentar um comportamento durante a mediação que cause retrocessos para a outra parte ou que seja

frustrante para o procedimento de mediação.

Os aspectos essenciais do direito criminal e civil consistem nas características principais do processo criminal e civil. Em relação ao direito criminal, é importante ter em conta aqui que se concentra na elucidação da chamada verdade substantiva, de modo a encontrar uma reacção que se adapte ao crime tal como ao infractor. No que diz respeito ao direito civil, deve ser tido em consideração que essencialmente se caracteriza a ele próprio através de partes activas com direitos iguais durante todo o processo. Além disso, os aspectos básicos do direito criminal e civil foram extraídos da noção de julgamento justo e foram incorporados nos tratados de direitos humanos internacionais.

Podem ser identificadas várias situações que poderão causar problemas em relação à confidencialidade da mediação. A questão que se coloca é a de saber se estas situações podem levar à necessidade de criação de uma excepção a esta regra. A razão para tal é dupla: as situações podem causar retrocessos para (na maior parte dos casos) a vítima e também causar frustração no próprio processo de mediação. Abrir uma excepção ao princípio de confidencialidade nestes casos seria uma espécie de compensação para estas consequências, pois o causador já não estaria protegido pelo “véu” da confidencialidade. Para determinar se a situação em discussão causa retrocessos e/ou frustração, o seu posicionamento em relação às características da mediação mencionadas acima deve ser tida em conta. Se consubstanciar uma quebra daqueles requisitos, poderá ser aceite uma excepção ao princípio de confidencialidade.

Para que esta excepção seja considerada como uma compensação eficaz para os danos causados, os participantes da mediação deverão poder fornecer estas informações em tribunal, para que o tribunal tenha estas informações em consideração. Assim, o segundo passo para avaliar se uma excepção é uma medida adequada consiste em testá-la quanto aos fundamentos do direito criminal e civil mencionados em cima. Se estes não se opuserem à divulgação dos assuntos em questão, abrir uma excepção pode ser considerado como um meio credível e eficaz de conceder compensação causada pelo comportamento do participante da mediação.

*O texto anterior constitui um breve resumo da investigação que realizei no âmbito da minha tese de doutoramento. Ainda não foi concluída e, portanto, deve ser considerada como “trabalho em progresso”. Provavelmente, será concluída e publicada no Verão de 2009.*



*Janice Evans e Chris Wade*

**Victim Support England (Reino Unido)**

As informações e as investigações sobre projectos piloto na justiça restaurativa sobre o encontro entre vítimas e infractores despertaram a atenção da autora e dos seus colegas sobre como as vítimas estavam a ser integradas na justiça restaurativa. Assim, foram realizadas outras investigações quando os “Referral Orders Panels” geridos pelas “Youth Offending Teams”, em que todas as vítimas são convidadas a participar, foram implementados em toda a Inglaterra e País de Gales. Os painéis são para jovens entre os 10 e os 17 anos considerados culpados e condenados pela primeira vez e são constituídos por membros da comunidade, o infractor, o colaborador da equipa de prevenção da delinquência juvenil e a vítima, caso esta deseje participar. O objectivo do painel inicial é criar um contrato, no qual a vítima opta por participar e conversar sobre a infracção.

Parte da investigação principal consistia em entrevistar 40 técnicos de ligação com as vítimas. Imediatamente, a autora estabeleceu contactos no sentido de marcar uma entrevista onde assumia a posição tanto de mentora como de consultora, e onde recebeu várias informações sobre casos e pedidos de conselhos sobre como lidar com vítimas. Ela foi a primeira pessoa com experiência no trabalho com vítimas com quem muitos tinham falado. A maior parte dos colaboradores já se tinham encontrado em situações emocionais com as quais não sabia lidar. Descobriram que não podiam pedir à vítima para se encontrar com o infractor porque a vítima queria falar com os técnicos sobre o que acontecera. Descobriram que precisavam de tempo e capacidades de ouvintes. Os supervisores não compreendiam, pois apenas tinham trabalhado com infractores e admitido que não sabiam lidar com a situação. Devido às descobertas iniciais, a autora e o colaborador da “Youth Offending Team” criaram workshops para que os técnicos de ligação com a vítima pudessem apresentar e partilhar experiências e aprender entre si.

As principais descobertas da investigação foram o facto de não ter sido realizada ou proposta uma formação, apesar de os técnicos apenas terem trabalhado com infractores e não terem um verdadeiro conhecimento sobre vítimas. Não tinha existido qualquer financiamento para este trabalho extra, pelo que o contacto com as vítimas era visto como um algo adicional, no qual se deveria despendar o menor tempo possível para que o trabalho principal com os infractores pudesse ser concluído. Os objectivos de satisfação das vítimas também existiam, apesar de o significado desta satisfação não ser claro e de cada grupo o interpretar à sua maneira de modo a alcançar os objectivos. Os objectivos tendiam a distorcer o trabalho, limitando-o a contagem de números.



A principal mensagem da investigação foi a de que o papel do técnico de ligação com a vítima é um papel importante; muitas vezes têm de desempenhar o papel do técnico de apoio à vítima e, por isso, os que fazem este trabalho têm de receber formação adequada e compreender as dificuldades das vítimas.



*Murray Davies*

**The Viewpoint Organisation (Reino Unido)**

Esta comunicação descreve um sistema de monitorização e avaliação dos serviços da Justiça Restaurativa na Escócia, onde se verifica um empenho do governo escocês no sentido de implementar a Justiça Restaurativa dentro do sistema judicial juvenil. Actualmente, estes serviços estão disponíveis na maior parte das autoridades governamentais locais escocesas. O sistema de monitorização e avaliação faculta informações tanto a nível local como nacional e apoia o desenvolvimento de boas práticas<sup>8</sup>.

Em 'Restorative Justice; the evidence' 2007, O Smith Institute defende a existência de um Conselho de Justiça Restaurativa nacional na Inglaterra, que se concentre e coordene a implementação de Justiça Restaurativa a um nível mais amplo. Foi discutido que, deste modo, seria dado um impulso institucional para o desenvolvimento da Justiça Restaurativa, distinta de um programa à margem'.

Na Escócia, o empenho do Governo na Justiça Restaurativa resultou no estabelecimento de um Coordenador e Formador Nacional e de um investigador. Estes cargos estão localizados na SACRO, uma organização voluntária nacional, e constituem uma centralização e coordenação na prestação de serviço de Justiça Restaurativa, tal como recomendado pelo Smith Institute. Como resultado, foi criado um Guia de Boas Práticas para prestadores de serviços restaurativos, para os seus supervisores de casos e para os gestores. Este guia estabelece normas reconhecidas e definições de boas práticas a nível nacional. Foi adoptado um programa nacional de formação para apoiar o Guia de Boas Práticas e para permitir aos prestadores de serviços o desenvolvimento das capacidades necessárias. Também foi estabelecido um sistema de monitorização e avaliação baseado numa rede nacional para apoiar uma prestação de serviços consistente, e para informar e desenvolver normas e práticas.

### **Desenvolvimento da prática – melhoramento constante**

Os sistemas de informação electrónica em rede facultam oportunidades novas para a prestação de serviços

<sup>8</sup> É reconhecido que actualmente não existe qualquer selecção aleatória de casos nem uma comparação com outras perspectivas além das perspectivas restaurativas ao avaliar resultados. O material de investigação citado neste ensaio baseia-se num relatório do Smith Institute 2007 que utilizou um modelo concebido a partir do NICE (National Institute for Clinical and Health Excellence) (2006) para examinar grandes quantidades de provas de investigação como guia para prestadores de serviços médicos. Este modelo requer uma enorme especificidade nas definições de populações e intervenções, comparações com outras perspectivas e selecção aleatória. Aí está o potencial para satisfazer estes critérios com o sistema da Escócia, quando necessário.

de qualidade. Estão imediatamente disponíveis dados quantitativos e qualitativos, para análise e feedback. Isto permite aos serviços locais, coordenadores nacionais e investigadores:

- estarem informados sobre as boas práticas actuais
- utilizarem informações para aplicar na prática as normas estabelecidas
- melhorarem a prática aprendendo com as informações recolhidas
- orientar e avaliar novas perspectivas
- desenvolver normas e boas práticas para novas perspectivas.

O sistema electrónico de monitorização e avaliação tem dois componentes principais:

1. O Formulário do cliente
2. Questionários de participantes submetidos através de Viewpoint CASI (auto-entrevista assistida por computador)

### *O Formulário do cliente*

O registo e a recolha de dados nos casos de Justiça Restaurativa são complicados devido a interligações múltiplas frequentes: um infractor pode ter violentado mais do que uma vítima de modos diferentes: por exemplo, um infractor poderá ter violentado uma pessoa e roubado outra e, subsequentemente, pode ter participado em processos de Justiça Restaurativa diferentes. Raramente as ferramentas de recolha de dados da Justiça Restaurativa conseguem captar a possível variedade de interações entre os participantes, como as infracções que foram cometidas por quem e contra quem, e que respostas foram dadas, quem as deu e a quem foram propostas.

O registo de dados electrónicos permite ultrapassar estas dificuldades e o Formulário do cliente utiliza uma estrutura em árvore única que regista os dados como um caso e permite detalhes sobre várias vítimas e infractores, os processos nos quais cada um esteve envolvido e os resultados a serem registados.

São registados dados sobre:

- Infractores: idade, sexo, etnia, dados do encaminhamento e a sua participação.
- Cada processo restaurativo no qual o infractor tenha participado é associado aos detalhes de cada incidente
- Vítimas: idade, sexo, etnia, dados de contacto e informações sobre o incidente de que a vítima foi alvo, do ponto de vista da vítima

O *Formulário do cliente* também tenta evitar “a tendência de avaliação”, que é registar informações sobre casos quando existe uma variabilidade no processo de Justiça Restaurativa em desenvolvimento. Esta variabilidade pode afectar os resultados e tornar difícil a identificação de qualquer efeito de boa prática pelos investigadores. No *Formulário do cliente* electrónico, as verificações e os lembretes associados às normas da prática são integrados e exibidos como ‘pop-ups’ (janelas) sempre que forem seleccionados itens especiais. Por exemplo, sempre que um processo de Justiça Restaurativa for seleccionado, a definição deste processo

é apresentada para lembrar os prestadores de serviços sobre as normas e definições da prática

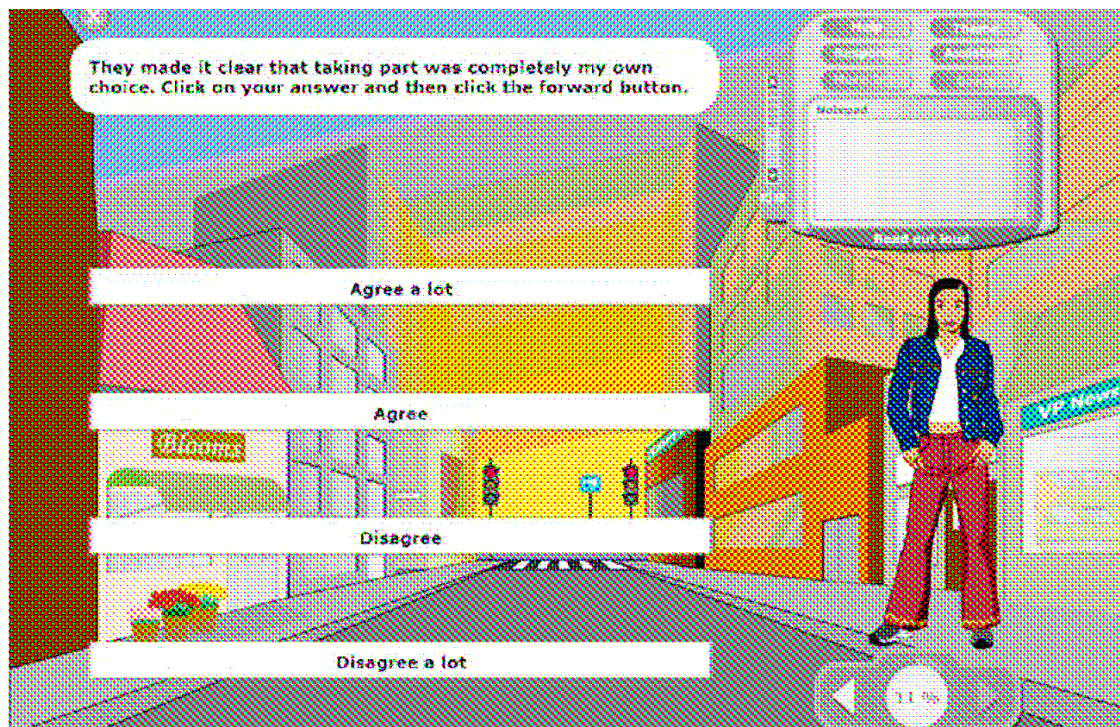
A consistência está ainda mais presente no Formulário do cliente graças a:

- mensagens de erro são exibidas e são aplicadas restrições à aceitação de mais dados, se se verificarem inconsistências ou a introdução de dados incompletos
- características automáticas de 'ir para' exibem o campo seguinte a ser respondido dependendo das respostas seleccionadas.

### **Questionários CASI (computer assisted self-interviewing) para infractores, vítimas e pessoal de apoio**

A organização Viewpoint está particularmente especializada na utilização do CASI para consultas com crianças e jovens, mas também dispõe de versões do CASI para utilizar com adultos e profissionais.

Viewpoint Interactive é uma versão do CASI áudio para consultar jovens. Recorre à multimédia com desenhos, fala, interactividade e assistentes animados. Para manter o interesse, são realizados intervalos para jogar. Os questionários com várias opções de resposta são utilizados para recolher informações sendo realizados num computador. O reencaminhamento e a filtragem para perguntas de seguimento são automáticos. Na versão totalmente interactiva, todo o texto exibido no ecrã é lido em voz alta por personagens animados, ajudando os jovens com problemas de literacia. Os indivíduos que respondem podem optar entre uma selecção de personagens animados e fundos de ecrã coloridos.



Os métodos auto-conclusivos são normalmente vistos como vantajosos, no sentido em que são mais baratos e mais rápidos de administrar, e também no sentido de evitar a variabilidade e o preconceito do entrevistador, principalmente nas questões confidenciais que possam ser sensíveis. As perspectivas auto-conclusivas utilizando a nova tecnologia foram associadas a várias vantagens e foram identificadas como sendo particularmente benéficas para grupos especiais, como as crianças e os jovens.

A metodologia CASI também vai ao encontro de dificuldades de literacia, com um maior sentido de privacidade e com maior revelação de informações sensíveis. Considera-se que a utilização de padrões de ignorar e ramificações automáticas reduz os erros ou o cansaço do entrevistado e permite a utilização de questionários mais complicados.

As investigações internacionais demonstraram que a metodologia “audio-CASI” pode ter um efeito substancial na disposição das pessoas para comunicar informações estigmatizantes ou embaraçosas. Actualmente é utilizada em muitas aplicações a nível mundial: p.ex. estudos sobre drogas, comportamento sexual, opções de vida.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Using Computer Assisted Self Interviewing (CASI) to Facilitate Consultation and Participation with Vulnerable Young People. Alun Morgan Faculty of Health and Social Care, The Open University and Murray Davies in Child Abuse Review vol 14 2005

As vítimas adultas também dispõem do CASI para completar os questionários. Trata-se de um sistema de questionário online menos gráfico, que mantém a funcionalidade de ignorar e ramificar automática

Questionários aos infractores focam os seguintes pontos:

- decisão de participação no processo,
- avaliação da sua participação,
- o que foi alcançado,
- pedir desculpa,
- decidir e concordar com um plano de acção

Questionários para vítimas procuram informações sobre:

- informação previamente fornecida,
- decisão de participação no processo,
- o que foi alcançado através da comunicação com o infractor,
- pedido de desculpa,
- o plano de acção e razoabilidade para a vítima,
- a sua avaliação da participação,
- se sentiram mais ou menos seguras
- a sua perspectiva acerca de alterações verificadas no infractor.

### **Desenvolvimento da prática – melhoramento constante**

Os dados recolhidos através dos *formulários de clientes* e questionários são guardados de modo seguro numa base de dados online e ficam imediatamente disponíveis para análise. Neste projecto de monitorização e avaliação, os serviços individuais podem aceder aos seus próprios dados e identificar indivíduos. Os investigadores nacionais apenas têm acesso a dados anexados e não podem identificar indivíduos.

Os sistemas de informação electrónica facultam oportunidades novas para a prestação de serviços de qualidade. Estão disponíveis informações actualizadas sobre o desempenho de serviços locais. Estão disponíveis dados sobre casos em curso, provenientes do Formulário de clientes em conjunto com o feedback de vítimas e infractores.

- Estas informações podem ser usadas para analisar a prestação à luz dos padrões. Os dados podem ser revistos para comparação com as normas de boas práticas e/ou estratégias acordadas e para rectificar a prática, se necessário
- A avaliação de dados poderá sugerir formas de melhorar a prática actual

- Podem ser configurados projectos piloto para testar novas abordagens, e está criado um sistema de recolha de dados para avaliação
- As normas de boas práticas e a orientação podem ser revistas a partir de projectos piloto bem sucedidos, e a sua implementação ser monitorizada

Descobertas de investigação recentes informam sobre as 'normas e orientação de boas práticas e facultam a base para o estabelecimento de um processo de melhoramento contínuo<sup>10</sup>. Sempre que existir uma organização nacional, como o cargo de Coordenador Nacional na Escócia, isto pode dar origem à revisão das normas e orientação em relação a novas descobertas de investigação. Um organismo nacional também pode prestar serviços de qualidade, revendo e comunicando a prática actual e comparando-a com provas de investigação.

Os processos utilizados são os mais adequados às perspectivas restaurativas?

- *O sucesso da Justiça Restaurativa na redução ou não aumento da infracção repetida é mais consistente nos resultados de investigação sobre crimes violentos. Com experiências que utilizam grupos de controlo e selecção aleatória e quasi experiências, não existe qualquer prova de maior reincidência em casos de crimes violentos por parte de infractores participantes em práticas restaurativas, e em algumas investigações verificaram-se reduções substanciais no seguimento da Justiça Restaurativa.*
- *Nos crimes contra a propriedade existe menos consistência nos efeitos da Justiça Restaurativa, mas as provas mostram que a perspectiva é tão eficaz ou melhor que a prisão*
- *Os resultados menos convincente verificaram-se em crimes não violentos; furtos, condução sob o efeito do álcool, desordem pública*
- *A prova de que a Justiça Restaurativa funciona melhor com infracções graves pode ser consistente em relação à base emocional aparente da perspectiva restaurativa, ou seja, que o infractor mostra remorsos por ter violentado a vítima*

A Justiça Restaurativa directa está a ser maioritariamente proposta? As vítimas estão a ser envolvidas?

- *A investigação em relação às vítimas é muito mais consistente. Em média, em todos os testes disponíveis, as vítimas sentem-se melhor quando participam na Justiça Restaurativa*
- *As vítimas são optimistas em relação à participação, mostrando menos medo do infractor, menos raiva do infractor e mais vontade de continuar com as suas vidas*
- *20% das vítimas que passaram pelo tribunal disseram que fariam mal ao infractor, sendo que apenas 7% das vítimas que passaram pela conferência da Justiça Restaurativa afirmaram o mesmo. Quando a infracção é um crime violento, 45% das vítimas que passaram pelo tribunal demonstraram o desejo de fazer mal ao infractor, em comparação com apenas 9% das que participaram na Justiça Restaurativa<sup>11</sup>*

10 Ver Restorative Justice: the evidence. 2007 The Smith Institute

11 Strang, H *Repair or Revenge: Victims & Restorative Justice*, Oxford: Oxford University Press 2002



- *As vítimas que se sujeitaram à Justiça Restaurativa ficam no fim da tabela de avaliação de sintomas de stress pós-traumático imediatamente e 6 meses depois<sup>12</sup>*

Estão a ser feitos pedidos de desculpa às vítimas no processo?

- *As vítimas consideram os pedidos de desculpa dos infractores importantes para a sua recuperação emocional. Strang 2002 revela que 86% das vítimas sujeitas a uma conferência de JR, em comparação com 19% das que passaram pelo tribunal, receberam um pedido de desculpa. 77% das vítimas que passaram pela conferência de Justiça Restaurativa consideraram os pedidos de desculpa sinceros, em comparação com 41% das que passaram pelo tribunal.*

Qual a prática adoptada para envolver as vítimas nos processos de Justiça Restaurativa?

- *Os melhores resultados de envolvimento das vítimas têm origem no facto de os facilitadores se encontrarem pessoalmente com as vítimas antes de qualquer processo presencial de JR*
- *A participação das vítimas é influenciada por: quem lhes pediu e de que forma; a prioridade conferida aos seus interesses e ao seu estado emocional. No projecto Justice Research Consortium, foi necessária uma média de 18 horas para a organização. A maior parte deste tempo foi dedicada às vítimas, e foram organizadas conferências que melhor se adaptassem aos interesses das vítimas*
- *Nos 8 testes do Justice Research Consortium 2001 a 2004<sup>13</sup>, um total de 883 casos foram atribuídos aleatoriamente à Justiça Restaurativa ou à Justiça Criminal. Dos 444 casos referenciados para Justiça Restaurativa, 84% foram concluídos de modo satisfatório com as vítimas e os infractores presentes.*
- *Nota: Uma conclusão bem sucedida/satisfatória nos processos directos é a celebração de um acordo numa conferência em que ambos - a vítima e o infractor -estão presentes*

Existe uma avaliação inicial adequada dos infractores?

- *Considera-se essencial que seja realizada uma avaliação inicial dos infractores, antes de abordar as vítimas. O infractor está disposto a comunicar e a responsabilizar-se; está estabelecido que o infractor não nega a culpa, expressa raiva ou dá outras indicações que coloquem as vítimas em risco.*
- *Nesta fase não se verifica nenhuma tentativa de conseguir provas de arrependimento. A Justiça Restaurativa não avalia a existência de arrependimento, ela tenta alcançar o arrependimento.*

## Resumo

Para a realização eficaz da Justiça Restaurativa é necessária a disponibilidade fácil de provas de investigação actualizadas sobre as quais elaborar a prática. Os organismos nacionais especialistas, como a Direcção de Justiça Restaurativa, podem comparar e pedir investigações, incorporar descobertas de investigação nas normas de boas práticas e encorajar o desenvolvimento da prática através de formação e aconselhamento.

<sup>12</sup> Angel, C *Crime Victims Meet Their Offenders: Testing the Impact of Restorative Justice Conferences on Victims' Post-Traumatic Stress Symptoms*, PhD dissertation (University of Pennsylvania, 2005)



Os sistemas de informações em rede constituem uma forma de encorajar a implementação de boas práticas e permitem aos serviços locais e aos coordenadores nacionais monitorizarem a prática. Estes sistemas também constituem um mecanismo para a recolha de dados ou para fins de investigação. As descobertas de investigação baseadas numa selecção aleatória de casos e uma comparação com outras perspectivas para além das restaurativas são mais válidas.

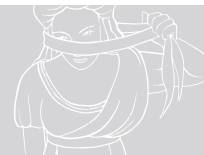
# SEGUNDA PARTE

## DESCRIÇÃO DE ALGUNS SERVIÇOS DE JUSTIÇA RESTAURATIVA





## Mediação enquanto parte do sistema de justiça criminal ou como restauradora da relação afectada?



*Jaap Smit*

**Apoio à Vítima (Holanda)**

Bem-vindos a esta visita de estudo à Victim Support Netherlands sobre vítimas e mediação. Como já devem ter reparado, são convidados de uma organização separada mas próxima do Apoio à Vítima holandês. Denomina-se Slachtoffer in Beeld (“Victim In Focus” ou “Vítima em Foco”), uma irmã do Apoio à Vítima holandês. Esta organização foi destacada pelo Ministério da Justiça para coordenar e organizar o processo de contacto entre vítimas e infractores de crime. Após um projecto-piloto realizado pelo Apoio à Vítima holandês durante o último ano e juntamente com várias outras iniciativas de diferentes organizações nesta área, a Slachtoffer in Beeld foi destacada como a organização nacional para realizar e elaborar este projecto com base na experiência do passado recente.

A razão para escolher esta organização irmã baseia-se no facto de ter parecido importante dispor de uma organização neutra, com uma posição entre organizações para vítimas e infractores, para a realização deste projecto. No entanto, eu, como Director-geral Executivo do Apoio à Vítima holandês, sou simultaneamente Director-Geral Executivo da Slachtoffer in Beeld, e partilhamos a mesma equipa de direcção e supervisão.

Originalmente, a Focus on Victim desenvolveu cursos para os jovens infractores tomarem consciência do impacto das suas infracções na vida das vítimas. Parte da sua condenação pode ser a participação neste curso. O objectivo é levantar a consciência moral dos jovens infractores para prevenir a reincidência.

Este projecto teve início oficial em Janeiro deste ano e estamos neste momento a tentar colocar tudo em ordem e lançar este projecto por todo o país. Como podem imaginar, tem havido algum debate sobre a escolha do Ministro da Justiça devido à selecção desta pequena organização, uma vez que outras entidades, como a organização nacional de Reinserção, também gostariam de receber uma fatia do bolo.

Outra discussão refere-se ao estatuto destes contactos entre vítimas e infractores. Trata-se de um debate fundamental sobre o facto de este processo de mediação dever fazer parte do procedimento criminal ou não. A participação nestes processos de mediação afectará o resultado da condenação? Por outras palavras: quando um infractor participa neste processo de mediação, isto será visto como uma parte da sua punição ou não?

Em primeiro lugar, gostaria de dizer algo sobre a palavra Mediação. No debate jurídico, a mediação é vista

como uma alternativa à ida ao tribunal. Antes de duas partes se apresentarem em tribunal e pedirem ao juiz que decida quem está certo ou errado, que diga como resolver este conflito, elas poderão tentar resolver o problema utilizando um mediador, que tenta encontrar um compromisso que sirva ambas as partes. Ele fala com ambas as partes separadamente e viaja entre elas como um “postilion d’amour”, e junta-os para encontrar uma solução adequada.

Não é a isso que nos referimos quando falamos de mediação vítima-infractor. Não é um processo que substitui um procedimento criminal no tribunal, ou por outras palavras: eu acho que não pode substituir uma sentença proferida pelo juiz!

O modo como utilizamos a palavra Mediação em relação a este projecto de que estamos a falar poderá não ser o mais adequado. Existe um infractor que cometeu algo grave contra outra pessoa. Por este motivo, ele tem de ser punido de acordo com a nossa lei. A sociedade não permite que as pessoas se magoem umas às outras de propósito, por isso têm de ser condenados por três motivos:

1. Para tornar claro a todos que este tipo de comportamento não é aceite pela sociedade
2. Para dar a ideia à vítima de que foi feita justiça
3. Para tornar claro ao infractor que ele merece ser punido e que tem de pagar pelo que fez de errado. Depois de ter pago, ele pode começar uma vida decente de novo.

A utilização da palavra Mediação dá a ideia de que confrontar o infractor com a vítima pode ser visto como uma possível alternativa para a sua punição. Falando sobre crimes graves, como roubo, abuso sexual, comportamento violento, etc., isto nunca poderá ser aplicado.

Talvez devêssemos começar a usar a palavra Confrontação ou apenas Encontro. Uma confrontação entre vítima e infractor, ou algo mais leve: um encontro entre a vítima e o infractor.

Qual é a utilidade de uma confrontação ou um encontro deste tipo? Existe algum pedido para este encontro? Por que motivo deveríamos investir a nossa energia e dinheiro nisto?

Penso que uma das coisas boas da sociedade ocidental é o facto de tentarmos acreditar na capacidade das pessoas de mudarem as suas vidas quando algo corre mal. “Uma vez ladrão, para sempre ladrão” é uma crença que reside no nosso coração, mas não nas nossas mentes. O nosso sistema legal baseia-se na crença de que as pessoas que fizeram algo de completamente errado podem ser ajudadas a pagar as suas dívidas e a mudar as suas vidas, de modo a evitar a reincidência. Eu admito que esta crença está sob tensão e que muitas pessoas começam a perder a fé na bondade do ser humano. A exigência de punições severas está a crescer. Um infractor tem de ser punido e nunca mais se deve confiar nele...

Mesmo assim, temos de manter a crença e dar aos infractores a oportunidade de expressarem os seus

sentimentos de arrependimento pelo que fizeram a outra pessoa. Todos conhecemos as histórias dos infractores jovens que enfrentaram muitas dificuldades durante o crescimento, não têm nenhum bom exemplo dos adultos que os rodeiam, que perdem o rumo de uma vida decente e se tornam criminosos. Temos de dar a essas pessoas a possibilidade de expressarem os seus sentimentos à pessoa que foi violentada por elas e ajudá-las a começar do zero.

Logo, do ponto de vista do infractor, confrontá-lo com as vítimas e ajudá-las a recolocar as coisas em ordem e a encaminhar novamente as suas vidas é uma oferta muito boa e humanitária.

Depois de ser magoada pelo infractor, a vítima pode sentir que nunca mais poderá confiar em ninguém. Ela tem medo de todos e vê infractores em todo o lado. Ela pode ter dúvidas sobre a razão pela qual foi escolhido, porquê eu? Ela pode querer conhecer os motivos do infractor, para evitar que o mesmo aconteça novamente. Ela pode querer colocar a sua vida de novo nos carris. Isto poderá ajudá-la a perceber que o infractor não tinha planeado magoá-la, que ela apenas estava no local errado à hora errada, que o infractor lamenta obviamente os danos causados, etc. Finalmente, a vítima poderá aceitar o pedido de desculpa do infractor.

Parece haver ainda uma terceira parte envolvida neste debate. É o governo, que poderá pensar que a mediação entre os infractores e as vítimas é, do ponto de vista custo-eficácia, uma boa solução, porque poderão existir menos pessoas a decidir ir a tribunal e as vítimas desistem dos processos quando a mediação é bem sucedida. Posso até entender esse ponto de vista, mas como agente do apoio à vítima estou contra este método de cálculo para lidar com esta questão.

O que tem de ser evitado é que este processo de confrontação ou encontro entre a vítima e o infractor afecte a sentença aplicada ao infractor.

O Fórum Europeu dos Serviços de Apoio à Vítima emitiu uma Declaração, na qual afirma que de forma alguma o processo de confrontação ou encontro, ou as coisas ditas durante este encontro, poderão afectar a sentença aplicada ao infractor. Se ignorarmos esta declaração, a porta está aberta para o infractor calculista, que fará um exercício matemático para minimizar a sua sentença. Nesse caso, a vítima poderá tornar-se um instrumento do infractor e isso nunca deve acontecer.

Tendo em conta o modo holandês de lidar com esta questão, observamos os seguintes princípios:

1. O processo de mediação – ou, como já disse, prefiro falar do processo de confrontação ou encontro - ocorre em separado relativamente ao processo de justiça criminal.
2. A vítima é o ponto central neste processo. Ela nunca deve ser obrigada a aceitar um encontro com o infractor.
3. No início deste projecto procuramos criminosos jovens com infracções menores.

4. O objectivo do processo do encontro é, principalmente, um contacto presencial coordenado pela Slachtoffer in Beeld e facilitado por um mediador formado. Quando o contacto directo não for possível, o infractor poderá ser convidado a escrever uma carta de arrependimento ou a enviar uma mensagem em vídeo para a vítima.

Há uma última questão que quero abordar. É possível que um juiz pergunte ao infractor se ele teve um encontro com a vítima, ou se estaria disposto a isso. Como disse anteriormente, a resposta a esta pergunta poderá não afectar a sentença formalmente. No entanto, é como o procedimento de a vítima falar em tribunal, que também pode não afectar a sentença. Mas um bom juiz fará uma avaliação da integridade da resposta do infractor e, informalmente, tal poderá afectar a sentença no final. Por mim tudo bem, desde que este juiz faça um julgamento bom e equilibrado de, por um lado, o lado legal da questão e, por outro lado, do lado humano da questão. Isto poderá não ser fácil, mas é por isso que foi nomeado juiz.



*Sandra van Zaal*

### **Slachtoffer in Beeld (Holanda)**

É muito agradável ter esta oportunidade para nos encontrarmos e partilharmos experiências mútuas em relação ao assunto de hoje: mediação vítima-infractor. Em holandês: SIBWAY. SiB-way soa um pouco a “subway” (metropolitano). Eu gosto de utilizar o metropolitano e, ao contrário do que possa parecer, é possível comprar as duas: SIBWAY – SUBWAY. Ambas se referem ao estabelecimento de ligações, seja entre lugares ou pessoas.

O percurso do metropolitano é normalmente previsível, mas poderá ocorrer um desvio. No SiB-way os mediadores tentam preparar os participantes o melhor possível quanto ao que devem esperar. Também aqui o inesperado pode acontecer.

Finalmente, embora o metropolitano varie nos diferentes países, os objectivos são semelhantes. Isto também se aplica aos objectivos de ligação de vítimas e infractores nos nossos respectivos países.

O Ministério da Justiça subsidiou 7 projectos-piloto. O principal projecto-piloto, que provavelmente conhecem, foi implementado pelo Apoio à Vítima, Slachtofferhulp Nederland. Os restantes 6 projectos lidam com jovens infractores. A Victims in Focus da SiB desenvolveu formas de proporcionar o contacto entre os menores e as suas vítimas.

Embora todos estes projectos-piloto tenham sido bem sucedidos nos seus âmbitos, os métodos utilizados foram bastante diferentes e isto resultou num pedido de padronização por parte do Ministério.

Em Setembro de 2006, o Departamento de Justiça tomou duas decisões importantes, baseadas nas análises dos vários projectos-piloto e fundamentadas numa Decisão-Quadro da UE.

1. No início de 2007, colocámos à disposição de todas as vítimas e jovens infractores a oportunidade de um diálogo vítima-infractor
2. Esta proposta é implementada, desenvolvida e realizada por uma organização nacional (ou seja, Slachtoffer in Beeld – Victim in Focus)

A SiB está muito satisfeita com estas duas decisões. Os preparativos tiveram início em Setembro de 2006 e o



projecto real começou no início deste ano. É com muito prazer que colaboramos com o Apoio à Vítima nesta questão.

A pedido do Ministério, o projecto será conhecido como “Slachtoffer-dadergesprekken”, cuja melhor tradução é conversa entre vítima e infractor.

A conversa neste contexto não significa necessariamente uma confrontação presencial. Trabalhamos com esse objectivo, mas na realidade uma confrontação nem sempre é o mais prático. Por vezes, a mediação por correspondência ou em “vaivém” funciona igualmente bem.

Os nossos esforços devem concentrar-se nos danos não materiais. As questões relativas a acordos sobre aspectos materiais são empreendidas por outras organizações.

O pensamento mais importante a reter é a participação voluntária de ambas as partes. Na Holanda, a mediação é um **complemento** da punição.

**A punição não é atenuada.**

**Ninguém é forçado a cooperar.**

Para a vítima isto pode parecer lógico. Para os infractores tem vantagens e desvantagens. Por vezes, sentimos a necessidade de forçar a cooperação dos rapazes e raparigas. Por outro lado, a cooperação deve ser voluntária **para garantir veracidade real**. Isto faz toda a diferença para os participantes.

Ele pede desculpa porque pensa que assim a sua punição será reduzida **ou** será que está **mesmo** arrependido?

A função dos mediadores é **rigorosamente neutra** em relação a ambas as partes.

O que mais me agrada neste projecto é o facto de ambas as partes ganharem algo com o mesmo. A mediação oferece à vítima a oportunidade para colocar ao infractor perguntas que a incomodam: Porquê eu? Fiz algo de errado? Seguiu-me até casa? Ou num caso de assassinato; O que aconteceu durante as últimas horas ou minutos? – Perguntas às quais apenas o infractor pode responder.

Frequentemente as vítimas querem explicar o que aconteceu e como as **suas** vidas foram afectadas. **Enfatizando** as ocorrências. Receber um pedido de desculpa pode ser um enorme alívio. Por último, mas não menos importante: muitas vezes as vítimas construíram uma ‘imagem monstruosa’ do infractor. Ao aperceberem-se de que ele ou ela não é assim tão assustador(a), grande ou mau(má), os sentimentos de medo poderão

diminuir.

Confrontar os infractores com as consequências dos seus crimes pode ser um **verdadeiro** “abre olhos”. Estimula o seu sentido de responsabilidade. Pedir desculpa e responder a perguntas dá-lhes uma oportunidade de repor alguns dos danos não materiais.

Tal como mencionado anteriormente, a mediação vítima-infractor pode ter várias formas; mediação por correspondência ou em “vaivém”. Verificamos frequentemente que a primeira conduz ao contacto frente a frente.

Na consulta com o mediador os participantes podem escolher entre várias opções:

- Um contacto presencial apenas com o mediador
- ou uma conferência com a vítima, infractor e outras pessoas importantes, como os pais, o treinador, os vizinhos e novamente o mediador

No caso de jovens participantes, tentamos sempre envolver os pais.

Um dos pontos fracos do projecto consiste no facto de a SiB não seleccionar os candidatos.

A selecção é maioritariamente realizada por uma de três organizações.

- Apoio à Vítima, relativamente às vítimas
- Protecção de menores e Reinserção de menores, relativamente aos jovens infractores
- O serviço de reintegração, relativamente a infractores adultos (ainda não operacional)

A pedido da vítima é possível envolver os infractores adultos.

A agência de protecção de menores realiza uma selecção inicial. Inicialmente, é realizada uma reunião sobre o caso com a polícia, a protecção de menores e as partes interessadas. Nesta fase, a SiB pode envolver-se. No entanto, a SiB prefere envolver-se após a consulta inicial do funcionário da protecção de menores com o menor, os pais, o tutor, o professor, etc. Este é um excelente momento para debater a possibilidade de um diálogo entre vítima e infractor.

Um terceiro momento é após o cumprimento da punição. O funcionário pode debater novamente a oportunidade de um contacto com a vítima.

Um último momento de selecção é possível após o cumprimento da pena. O técnico pode novamente ponderar a oportunidade de um contacto com a vítima.

A selecção das vítimas é realizada pelos voluntários do apoio à vítima. Existem três momentos importantes em que a possibilidade de diálogo entre vítima e infractor pode ser apresentada.

Após a selecção e o registo, a SiB assume o controlo.

Passo 1:

Recolher todos os dados relevantes.

Seleccionar o mediador.

Passo 2:

Partindo do pressuposto de que a iniciativa provém da vítima, o mediador comunica com o voluntário de apoio à vítima. Subsequentemente, o mediador contacta a vítima para explicar o projecto e apurar as suas expectativas e necessidades. O assistente social é informado e o infractor é envolvido. Procura-se a cooperação dos infractores.

Passo 3:

Nenhum caso é igual! (tal como no metropolitano; podem ocorrer desvios!)

Passo 4:

Após a conclusão da mediação, é elaborado um breve relatório final. Quando o caso ainda está em aberto no tribunal, o relatório é enviado para o tribunal. A vítima e o infractor são encorajados a adicionar os seus comentários ao relatório.

A SiB já finalizou mais de uma centena de casos. Nos primeiros 4 meses de 2007, foram registados cerca de 250 casos. Cerca de 50% ainda estão em curso, 93 foram concluídos. Em 20 houve contacto presencial, em 11 realizaram-se conferências. 24 casos resultaram apenas em contactos por carta e em 38 casos o projecto estagnou.

Obrigada pela vossa atenção. Espero que tenham gostado desta viagem comigo pela SiBway!



*Diana Vonk*

**Halt (Holanda)**

## **1. Introdução**

Na Holanda, foi estabelecido um sistema de justiça especial para menores, reconhecendo a vulnerabilidade especial das crianças e com base nas noções de educação, correcção e reintegração. Os elementos restaurativos estão presentes em todos os níveis do sistema holandês de justiça para menores. Nas fases de investigação e jurisdiccional, estes incluem punições alternativas, como serviços comunitários.

A nível policial, é oferecida apenas uma forma de diversão para os jovens primários<sup>13</sup> que cometeram uma infracção de menor gravidade: o procedimento Halt. Os menores que se voluntariam para este procedimento concordam com um projecto que normalmente inclui compensação de danos e/ou trabalhos ou aprendizagem até 20 horas. Embora o procedimento Halt esteja incluído no código penal holandês, o mesmo pode ser considerado como alternativa ao sistema de justiça porque as queixas são oficialmente retiradas após um procedimento Halt bem sucedido. O menor nunca chega a ser acusado e é evitado um registo criminal.

HALT significa ‘parar’ e refere-se a ‘Het ALternatief’ (a alternativa) em holandês. A Halt teve início em Roterdão em 1981. O objectivo deste primeiro gabinete Halt era combater o vandalismo. As bases da criação da Halt foram o aumento constante do vandalismo e a ausência de qualquer resposta viável para este tipo de comportamento indesejável, comportamento esse que está sujeito às mesmas regras do comportamento em geral. Uma advertência da polícia era considerada como uma resposta ‘demasiado leve’ e também insuficiente nos casos em que tinham sido provocados danos. Por outro lado, o procedimento legal pelas autoridades judiciais era ‘demasiado forte’ para estas infracções relativamente menores. Em qualquer caso, as respostas possíveis ao dispor das autoridades judiciais eram limitadas (repreensão, multa preventiva). Além disso, verificava-se frequentemente um longo período de espera antes da ocorrência do procedimento legal e eram levantadas dúvidas em relação ao valor educacional deste modo de procedimento.

Entretanto, já existem 18 gabinetes Halt, distribuídos por toda a Holanda. As crianças e os menores até aos 18 anos, que tenham cometido uma infracção poderão ser encaminhados para a Halt pela polícia para um programa Halt ou uma reacção Stop. O ponto de partida para o método de trabalho da Halt é a noção de

<sup>13</sup> Os menores têm, no máximo, duas oportunidades para participar num procedimento Halt.

que tolerar comportamentos indesejáveis e puníveis é na verdade recompensá-los. Ao não tomar medidas, parece que este tipo de comportamento é aceitável e que pode ser repetido ou tornar-se ainda pior. Com o programa Halt e a reacção Stop, a Halt transmite claramente às crianças e aos menores a noção de que o comportamento punível não será tolerado.

A Halt também está activa nas diferentes áreas que ajudam a prevenir o crime juvenil, como o aconselhamento, a educação e outras actividades de prevenção.

## **2. O procedimento Halt<sup>14</sup>**

Os menores com idades entre os 12 e os 18 anos, que tenham sido detidos pela polícia por, por exemplo, dano, assalto a loja (roubo) ou perturbações com fogo de artifício, podem optar entre o sistema judicial e a Halt. Através da Halt eles podem rectificar o que fizeram de errado sem ter de lidar com o procurador do Ministério Público.

### *2.1 Regulamentos e legislação*

Desde 1995, após um período de projectos regionais, distritais e nacionais, o programa Halt<sup>15</sup> tem uma base legal no Artigo 77e do código penal (Sr). As infracções consideradas adequadas para um programa Halt estão indicadas num Decreto-Lei. Além disso existem directrizes nacionais do Ministério Público para a aplicação do programa Halt (a indicação do programa Halt).

Critérios para um programa Halt

- Idade do menor: dos 12 aos 18 anos.

- O menor é culpado de:

- dano de bens públicos (artigo 141 Sr);
- danos menores, incluindo graffiti (artigo 350 Sr);
- formas simples de fogo posto (artigo 157 Sr);
- furtos (roubo) e tentativas de furto em lojas, sozinho ou em grupos (artigo 310/311 Sr);
- desfalque (artigo 321 Sr);
- receptação de artigos roubados (artigo 416/417 Sr);
- mudar preços de etiquetas (artigo 326 Sr);
- comportamento desordeiro em público (artigo 424 Sr);
- transgressão (artigo 461 Sr);
- distúrbio da ordem, paz, segurança ou bom funcionamento dos transportes públicos (artigos 72 e 73 da Lei sobre o transporte de passageiros);

<sup>14</sup> Procedimento Halt: o procedimento adoptado a partir do momento em que uma infracção é considerada adequada para o programa Halt, incluindo o feedback do resultado à polícia.

<sup>15</sup> Programa Halt: a preparação e determinação da proposta de conclusão e a execução daí decorrente.

- posse de fogo de artifício ilegal, lançamento de fogo de artifício legal e ilegal além do tempo permitido, posse de fogo de artifício além do período de tempo permitido para venda de fogo de artifício, posse de mais de 10 kg de fogo de artifício no período de tempo permitido para venda de fogo de artifício (artigos 1.2.2, 2.3.6 e 1.2.4 Decreto sobre Fogo de artifício);
- infracções a regulamentos locais, relacionados com fogo de artifício ou comportamento desordeiro.

Valores máximos de danos:

- art. 141, 424, 350 e 157Sr e 72 e 73 Lei sobre o transporte de passageiros: 900€ por pessoa e/ou 4500€ por caso;
- art. 310, 311, 321, 326 e 416/417: 150€ por caso;
- regulamentos municipais: 900€ por pessoa e/ou 4500€ por caso.

- O menor confessa a infracção.

- O menor esteve na Halt apenas uma vez e isso já deverá ter acontecido há pelo menos um ano.

- O menor concorda com o encaminhamento para a Halt.

Se estes cinco critérios não forem cumpridos, a polícia apenas pode encaminhar para a Halt com a permissão do Ministério Público. Por exemplo, se estiver relacionado com uma infracção de grupo, também os menores com 18 a 21 anos de idade se tornaram qualificados para o programa Halt; se não for um facto para a Halt, mas se se referir a uma infracção comparável; ou se o menor não confessar por motivos religiosos ou culturais mas quiser ser encaminhado para a Halt. No entanto, o carácter voluntário da Halt é sempre essencial.

## *2.2 Conteúdo do programa Halt*

### Conferência

Um menor encaminhado para a Halt pela polícia é convidado para uma conferência da Halt. Durante esta conferência ele (leia-se: ele/ela) terá a oportunidade de contar a sua versão da história. O conteúdo do programa Halt é explicado, tal como o que se espera dele. Depois, o menor pode decidir se quer participar no programa Halt ou ser enviado para o Ministério Público. Os pais (leia-se: pais/tutores) também recebem um convite para participar na conferência.

### Trabalho

Durante o resto do programa Halt, o menor vai repor aquilo que foi danificado, na medida do possível: ele trabalhará 2 a 20 horas e/ou participará numa actividade de aprendizagem especial. Além disso, muitas vezes são pedidas desculpas às vítimas. Para confrontar o menor com os resultados das suas acções, o programa Halt lida principalmente com a infracção cometida. Logo, é o infractor que faz o trabalho; por exemplo, o menor começa por limpar as paredes que foram pintadas com graffiti, ou ajuda na loja que roubou. Deste modo, o menor pode rectificar o mais possível os danos cometidos. Se o menor não puder trabalhar com a vítima (por exemplo, o local de trabalho é demasiado perigoso ou a vítima não quer ser confrontada com o que

aconteceu), ele será colocado, por exemplo, num departamento municipal para limpar os jardins públicos ou para fazer trabalhos manuais num jardim zoológico de animais domésticos para crianças. Este trabalho será realizado depois da escola e será supervisionado por um adulto.

### Compensação

Por vezes, um menor não consegue rectificar os danos provocados. Nesse caso, (uma parte dos) danos têm de ser pagos à vítima. A Halt, após consulta com a vítima e o menor, concebe um plano para compensação. Para os menores de 12 e 13 anos, que não são legalmente responsáveis pelos danos, as tentativas de compensação por parte dos pais serão feitas fora do procedimento Halt.

### Acordos

Todos os acordos sobre o conteúdo do programa Halt serão colocados por escrito pela Halt e apresentados ao menor. Se ele concordar com a proposta, a Halt organiza as actividades ou o projecto de aprendizagem e verifica a compensação possível. Para os menores até 16 anos, os pais/tutores terão de apresentar uma autorização por escrito para a execução dos programas feitos com a Halt.

### Conclusão

Quando o menor cumprir todos os acordos, o programa Halt foi um sucesso. A Halt envia uma mensagem positiva à polícia e o caso é encerrado. No entanto, se um menor não cumprir todos os programas, a Halt aconselhará a polícia a enviar um relatório oficial ao Ministério Público. O Ministério Público determinará melhor como lidar com o caso. Será feita uma nota no registo criminal em relação ao menor e ele correrá o risco de ter de apresentar-se perante o magistrado do tribunal para menores.

## 2.3 Efeitos

Vantagens importantes para o procedimento Halt são:

- uma alternativa educativa responsável para o procedimento legal tradicional através da Lei;
- efectividade, devido à conclusão rápida após a infracção ('retribuição imediata');
- uma 'conclusão fora do sistema judicial': o menor pode evitar uma entrada nos registos judiciais;
- compensação para a vítima está incluída no procedimento.

## 2.4 Sinais

Com os menores é importante identificar, numa fase prévia, se existe ou não um problema subjacente. O comportamento punível pode ser uma indicação de que por vezes algo está errado. Ao procurar uma solução em conjunto com o menor e os pais, a continuação de outras infracções (mais graves) de menores pode ser prevenida. Chamar a atenção para um problema é uma tarefa importante para a Halt, mas está expressamente limitada à determinação do problema subjacente (pedidos de ajuda) e não é uma ajuda interventiva. A Halt possibilita o contacto entre pais e menores com agências especializadas, como o gabinete para cuidados de

menores. Além disso, parece que a maior parte dos menores Halt não têm quaisquer problemas subjacentes. A maior parte ainda está na escola, não falta muitas vezes, não consomem, ou quase nunca consomem, drogas e ainda vivem em casa.

### **3. A reacção Stop**

Em 1999, a Halt deu início a um programa referente à abordagem de comportamentos puníveis em crianças com menos de 12 anos: a reacção Stop. Esta nova iniciativa foi avançada a partir da nota Crianças e criminalidade (Ministério da Justiça / DPJS, Fevereiro 1997). Nesta nota, era recomendado um pacote de medidas. Uma destas recomendações era o desenvolvimento de uma reacção, semelhante ao procedimento Halt, para as denominadas ‘crianças sub-doze’. Após um período experimental, a reacção Stop foi apresentada a nível nacional a 1 de Agosto de 2001. A reacção Stop está sob a jurisdição do Ministério Público.

As crianças até aos 12 anos, que tenham sido detidas pela polícia, não podem ser acusadas devido à sua idade. Contudo, se tiverem cometido uma infracção abrangida pela Halt (ver as infracções em ‘Critérios para programas Halt’), elas e os seus pais recebem uma reacção Stop. A reacção Stop mudará o comportamento das crianças antecipadamente para que não entrem novamente em contacto com a polícia. A reacção Stop ajuda os pais a reagir perante o sucedido de um modo claro e eficaz. A criança aprende que fez algo de errado na reacção Stop e como poderá assegurar que tal não volte a acontecer. A participação no programa apenas ocorre se os pais derem a sua autorização e estiverem dispostos a participar de modo activo.

#### *3.1 A reacção Stop na prática*

A criança e os pais são convidados para uma conferência na Halt. O técnico da Halt falará com a criança sobre o sucedido e sobre como rectificar o erro. A reacção Stop pode então ser muito bem combinada com isto. O técnico da Halt irá sugerir uma tarefa de aprendizagem aos pais e à criança; por exemplo, jogando um jogo Stop especial, fazendo uma aula Stop ou trabalho de casa, escrevendo uma composição e/ou pedindo desculpa à vítima. Na reacção Stop pode ser dada atenção a normas e valores, leis e regulamentos, e também como lidar com a pressão das outras pessoas. Todas as actividades de uma reacção Stop decorrem após o horário escolar normal da criança.

### **4. Prevenção**

Além da execução do programa Halt e da reacção Stop, a Halt tem a segunda mais importante tarefa na prevenção do crime juvenil. Esta tarefa de prevenção é interpretada de modos diferentes.

#### *4.1 Informação*

Primeiro as informações são dadas nas escolas, em larga escala. Estas informações são essencialmente



destinadas aos adolescentes dos 10 aos 14 anos e são adaptadas ao nível da classe ou grupo. Por exemplo, tópicos como a pressão das outras pessoas e a violação da lei serão abordados. Nesse sentido, são usados materiais diferentes, como vídeos, pacotes de lições, brochuras e posters. As informações podem ocupar um ou mais períodos de aulas e podem ser organizadas apenas pela Halt ou em cooperação com a polícia e/ou outros parceiros.

#### *4.2 Projectos de prevenção*

A Halt está constantemente envolvida em projectos que têm como objectivo, por exemplo, o melhoramento da segurança dentro e em redor das escolas ou a qualidade de vida nas proximidades.

#### *4.3 Consultadoria e participação*

A Halt aconselha, entre outros, comunidades, proprietários de lojas e organizações desportivas sobre o assunto da ocorrência frequente de crimes juvenis, por exemplo, na área do vandalismo, roubo e situações de distúrbio. Nas comunidades, a Halt participa frequentemente na política de segurança integral. Além disso, a Halt faz parte de uma variedade de redes e, deste modo, contribui para a juventude local e para a política de segurança.

### **5. A organização dos escritórios Halt**

Desde o estabelecimento do primeiro gabinete Halt em Roterdão, em 1981, o número de gabinetes aumentou para os actuais 18 existentes na Holanda. Cada comunidade recorre aos serviços da Halt. Os gabinetes foram organizados em comunidades, foram fundidos com outras organizações ou são empresas independentes. Os gabinetes maiores têm cerca de vinte e cinco elementos, os mais pequenos têm um elemento em part-time que coordena todo o conjunto de tarefas. A execução do programa Halt e da reacção Stop está sob a jurisdição do Ministério Público. As outras tarefas realizadas pela Halt estão sob a responsabilidade administrativa da administração local.

### **6. Actividades de financiamento dos gabinetes Halt**

Os custos da execução do programa Halt e da reacção Stop são suportados pelo governo nacional. Desde 1 de Janeiro de 2003, a Halt Nederland passou a coordenar a execução prática deste financiamento do Ministério da Justiça. As actividades de prevenção são financiadas pelas comunidades associadas ao gabinete Halt. A contribuição financeira difere por comunidade e é determinada, entre outros, pelo conjunto de actividades de prevenção proposto pela Halt e pelos desejos da comunidade.

### **7. Halt Nederland**

A Halt Nederland é uma organização nacional dos gabinetes Halt, sendo responsável pelos interesses dos gabinetes Halt e representando-os em várias estruturas de deliberação políticas, legais e sociais. A Halt Nederland aconselha-se, entre outros, com o Ministério da Justiça, o Ministério do Interior, o Ministério

Público, a Polícia e outros parceiros, LSOP (Educação policial e centro de conhecimentos), a Organização das Municipalidades Holandesas, as empresas de transportes públicos e as organizações de franchising do sector de retalho.

#### *7.1 Ao serviço do interesse nacional e desenvolvimento de políticas*

A Halt Nederland acompanha e influencia os desenvolvimentos nacionais que sejam relevantes para a Halt no Ministério da Justiça e outros ministérios, e participa em formas de deliberação nacionais nas quais o sector Halt quer estar representado. Além disso, formula pontos de referência e políticas relativos aos (novos) desenvolvimentos na execução da prática Halt.

#### *7.2 Registo e estudo de políticas*

A pedido dos gabinetes, foi desenvolvida a aplicação de software AuraH, sendo utilizada para o registo de dados do programa Halt e da reacção Stop. Os dados recolhidos desta forma são utilizados, entre outros, para mais estudos e desenvolvimento de políticas.

#### *7.3 Desenvolvimento de métodos, inovação e promoção de especialização*

A Halt Nederland encarrega-se das descrições reais das indicações necessárias nos campos legais, financeiros e administrativos para a prática Halt. Além disso, são aconselhados métodos de trabalho adequados e as possibilidades de adopção de novos métodos são investigadas. Além destas actividades, os elementos dos gabinetes Halt também recebem um pacote de dias de estudo e cursos.

#### *7.4 Consultadoria e fornecimento de informações*

A Halt Nederland informa e aconselha os gabinetes Halt sobre os assuntos supracitados. Além disso, a Halt Nederland informa outras partes interessadas sobre as actividades do sector. Isto poderá relacionar-se com os envolvidos no procedimento Halt (entre outros, pais e menores, vítimas, parceiros, ministérios), os envolvidos no trabalho de prevenção dos gabinetes Halt (entre os quais, escolas e comunidades) ou outras partes interessadas (como, por exemplo, estudantes ou organizações estrangeiras). Neste sentido, foram criados materiais e pacotes informativos.

#### *7.5 Sintonização do sector Halt*

A Halt Nederland pretende estimular a cooperação e a coordenação entre os gabinetes Halt. Com uma boa sintonização mútua e troca de conhecimentos, podem ser desenvolvidos pontos de referência comuns sobre os actuais métodos de trabalho e actualizações. Deste modo, o profissionalismo do sector Halt também sairá beneficiado. Assim, a Halt Nederland organiza encontros regulares nos quais tanto os assuntos gerais importantes como os tópicos específicos são debatidos.

### 7.6 Financiamento Halt

Por ordem do Ministério da Justiça, a Halt Nederland organiza a execução do financiamento do programa Halt e da reacção Stop.

	gabinetes Halt	habitantes comunidades Halt	referências Halt	referências Stop	referências no total
1987	11	2.006.851	1.184	0	1.184
1988	20	2.903.514	2.154	0	2.154
1989	43	7.157.616	4.738	0	4.738
1990	49	8.608.564	6.456	0	6.456
1991	54	10.045.116	8.948	0	8.948
1992	62	11.898.956	11.084	0	11.084
1993	64	12.859.227	11.167	0	11.167
1994	65	14.291.238	14.316	0	14.316
1995	64	14.915.871	17.235	0	17.235
1996	64	15.380.182	21.413	0	21.413
1997	64	15.567.107	20.867	0	20.867
1998	63	15.654.192	21.748	0	21.748
1999	62	15.760.225	22.756	0	22.756
2000	62	15.863.950	20.732	0	20.732
2001	62	15.987.075	18.056	1.639	19.695
2002	62	16.105.285	19.665	1.962	21.627
2003	58	16.192.572	20.951	2.304	23.255
2004	53	16.258.032	21.496	2.167	23.663
2005	52	16.292.353	22.215	1.948	24.163

**Halt Nederland**

P.O. Box 11256

2301 EG Leiden

The Netherlands

Tel: 071 750 21 00

Fax 071 750 21 99

Email: [info@halt.nl](mailto:info@halt.nl)

Website: [www.halt.nl](http://www.halt.nl)





*Leen Muylkens e Katrien Smeets*

**Slachtoffer in Beeld - Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (Bélgica)**

*Trabalhar com um grupo de vítimas sobre a posição do infractor e, mais especificamente, sobre a imagem que têm do infractor? Isto é viável? As vítimas sentem a necessidade de pensar sobre os infractores e os crimes em geral e sobre a sua experiência entre vítima e infractor em especial?*

A formação “Slachtoffer in Beeld” (“Vítima em Foco”) trabalha com os infractores há 12 anos. Tal como a maior parte das iniciativas que funcionam de acordo com a ideia da Justiça Restaurativa, o ponto central é muitas vezes unilateralmente destinado apenas aos infractores. Para repor o equilíbrio, a “Slachtoffer in Beeld” em cooperação com os consultores da Justiça Restaurativa nas prisões, que trabalham para o Departamento de Justiça Federal, tiveram a ideia de organizar um grupo de aconselhamento para vítimas para criar um local onde estas pudessem pensar sobre o crime, o infractor e como lidar com tudo isto. O primeiro aconselhamento de grupo de “Uit de schaduw van de dader” (para além do infractor) decorreu em Fevereiro de 2008 e teve origem na cooperação entre a “Slachtoffer in Beeld”, o Departamento de Justiça Federal, o Governo Flamengo, o Apoio à Vítima e o Vormingplus (serviço de formação). Esta cooperação demonstrou ser benéfica, pois todos os parceiros, com a sua própria área de especialidade, acreditam nos princípios da Justiça Restaurativa e estão dispostos a colocá-los em prática.

Muitas vezes as vítimas ficam com muitas perguntas sobre o infractor. O modo como lidam com estas questões e a imagem mental que têm do infractor influenciam o seu progresso ao lidar com a sua vitimização. Apoiar as vítimas neste processo é o ponto central deste grupo de aconselhamento único, que se destina às vítimas directas de crimes e aos seus familiares.

Neste primeiro grupo de aconselhamento trabalhamos com um grupo de sete pessoas, vítimas de diferentes crimes. Duas delas foram abusadas sexualmente durante a infância e outras duas tinham um familiar que tinha sido abusado sexualmente. Um participante tinha sido vítima de um assalto violento à sua residência e dois participantes perderam um familiar por homicídio. As sessões realizaram-se num período de 6 semanas (seis noites semanais e um sábado) e tinham um programa estruturado. Durante estas sessões, trabalhamos com vários temas: conhecer-se, partilhar histórias. Explicámos as diferentes fases do processo de luto e falámos sobre como cada pessoa lidava com a sua experiência no passado e como poderá lidar com a mesma no futuro. Pensámos sobre as coisas das suas vidas que os ajudaram a suportar e as coisas que

tornaram tudo ainda mais difícil. O principal tema da formação era trabalhar com a imagem que estas vítimas tinham dos seus infractores e o que poderiam fazer para dar ao infractor o lugar que lhe quisessem dar nas suas vidas, para que pudessem ir “além do infractor”.

Além das sessões de grupo, o projecto também incluía uma visita à prisão de Hasselt, na Bélgica. Fizemos uma visita guiada pela prisão e permitimos que as vítimas falassem com dois prisioneiros condenados por homicídio. Deste modo, criámos uma ponte entre vítimas e infractores. Queríamos dar às vítimas, bem como ao infractor, a oportunidade de trocar as suas experiências e sentimentos. O que aconteceu neste encontro foi curativo, tanto para as vítimas como para os infractores. Embora não estivessem perante o seu próprio infractor ou vítima, parecia que ambas as partes consideraram este encontro restaurativo.

Para as vítimas foi surpreendente aperceberem-se que estes infractores sentiam emoções muito semelhantes às suas: vergonha, raiva, sofrimento... A conversa com estes dois prisioneiros alterou a sua perspectiva da vida na prisão e dos infractores para uma perspectiva mais realista e ajudou-as a lidar com as suas próprias experiências de vítimas.

Para os infractores também foi um momento muito especial. Foram respeitados, puderam contar as suas histórias, mostrar arrependimento e fazer perguntas sobre como as vítimas lidam com tudo isto. Para ambas as partes foi uma experiência difícil, tocante, mas também muito curativa.

Graças ao seu sucesso, esperamos que esta forma de trabalho com vítimas possa ser prosseguida. O projecto é, para as vítimas, um processo muito benéfico porque une três objectivos importantes: Em primeiro lugar, oferece aconselhamento: o projecto ajuda as vítimas a lidarem melhor com a sua experiência. Em segundo lugar, trabalhamos a imagem que têm dos infractores em geral e a imagem que têm do infractor em particular. E por último, o projecto é uma espécie de mediação simbólica na qual as vítimas se encontram com os seus infractores. São confrontados com ele/ela de um modo simbólico. Logo, para algumas vítimas, este grupo de aconselhamento poderá ser mais um passo para a mediação real com o seu infractor. Para outras, poderá facilitar o caminho para mais aconselhamento. Algumas vítimas, que já estão em terapia, podem encontrar novos estímulos para o seu processo terapêutico. Outras podem ficar satisfeitas com este grupo de aconselhamento e prosseguir com as suas vidas.

O facto de este aconselhamento ser realizado em grupo reforça o processo dos participantes e aumenta as suas hipóteses de progressão.

Durante a preparação, execução e avaliação do projecto, chegámos à conclusão que existe uma necessidade evidente das vítimas trabalharem sobre a posição do infractor e, mais especificamente, sobre a sua imagem mental do infractor. Isto tem de ser realizado numa ambiente seguro de um grupo de vítimas. A partilha

das suas histórias com outros, a aprendizagem mútua, o reconhecimento e a percepção de que não são as únicas pessoas com estes problemas ajuda as vítimas a lidar com a sua experiência. Após o grupo de aconselhamento, os participantes disseram que se sentiam mais calmos.

Esperamos influenciar os decisores políticos para prestarem mais atenção a este aspecto da Justiça Restaurativa: trabalhar com vítimas em grupos sobre o assunto do seu infractor. Esperamos criar uma nova forma de trabalho com vítimas e contribuir para o espectro de possibilidades no mundo da Justiça Restaurativa.







*Maria Luísa Neto*

**Escola de Criminologia da Faculdade de Direito - Universidade do Porto (Portugal)**

O programa “Mediação vítima-infractor e justiça restaurativa” é um projecto de investigação para a acção desenvolvido pela Escola de Criminologia da Faculdade de Direito, Universidade do Porto, em colaboração com o Ministério Público do Porto, ao abrigo de um protocolo de cooperação assinado em Julho de 2004.

De um modo resumido, os objectivos do projecto são:

- a) Intervenção em situações-problema que incluam acções criminosas, no sentido de clarificar as percepções e as atitudes das pessoas em relação à justiça e ao sistema judicial.
- b) Criar a possibilidade de os intervenientes alcançarem uma solução para o conflito através de um processo de justiça negociada no âmbito da ética da comunicação.
- c) Finalmente, avaliar de modo crítico a posição e o papel deste novo modelo de resolução de conflitos no âmbito das teorias e práticas penais contemporâneas.

O programa foi o resultado de um esforço comum entre o investigador e os procuradores do Ministério Público. Foram realizadas várias reuniões para debater o enquadramento legal do programa (numa altura em que a lei de mediação penal era apenas uma miragem), as suas implicações legais, os procedimentos e os critérios de encaminhamento.

O serviço de mediação prestado pela Escola de Criminologia era gratuito para os participantes e para o Ministério da Justiça. As sessões decorriam nas instalações da Faculdade de Direito e eram realizadas em co-mediação.

Entre Dezembro de 2004 e Fevereiro de 2008, o Ministério Público encaminhou 68 casos para este serviço. Na ausência de um enquadramento legal, as condições a serem cumpridas pelos casos encaminhados para mediação eram previamente definidas pelos procuradores e pelos investigadores. Tendo em conta a natureza da infracção, o âmbito era muito amplo: excluía-se apenas as infracções puníveis com mais de cinco anos de prisão, os crimes sem vítima identificável e as situações de violência doméstica. O encaminhamento em concreto dependia da apreciação feita pelo procurador em cada caso e era, por natureza, diversiva.

Um limite de tempo de 40 dias era definido previamente, com a possibilidade de prolongamento se necessário

e com o consentimento do procurador. Na maior parte dos casos, o procedimento de mediação demorou menos tempo. No entanto, a duração real dependia de várias circunstâncias relacionadas com as partes (p.ex. dificuldades para serem identificadas, doença, férias, pessoas com residência distante).

A grande maioria dos casos encaminhados referia-se a crimes contra as pessoas, principalmente ofensas à integridade física simples (60%), ameaças e injúrias. Em relação a crimes contra a propriedade, o principal crime representado foi o de dano. Apenas em dez dos 68 casos, as pessoas envolvidas desconheciam-se entre si antes dos factos que motivaram o processo. Em todos os outros casos, a vítima e o infractor eram vizinhos, colegas de trabalho, amigos ou tinham ligações familiares. Na maior parte desses casos, os eventos que motivaram o processo legal eram apenas mais um incidente numa longa história de conflitos.

### **Processo de mediação**

O programa era composto de duas fases: a pré-mediação e a mediação. Quando um caso era encaminhado para mediação, o procurador enviava uma carta para as partes informando as mesmas sobre a decisão e explicando o que era a mediação e quais os seus objectivos (de modo a dar aos participantes uma oportunidade de debater o que tinha acontecido e em que medida foram afectados pelos factos; para ajudá-los a encontrar uma solução satisfatória para o problema). As partes também eram informadas de que seriam contactadas pelo serviço de mediação. Este contacto era feito através de uma carta que os convidava a participar numa sessão de pré-mediação, seguida de um contacto telefónico.

As sessões de pré-mediação eram realizadas em separado com a vítima e o infractor. Nesta sessão, as partes recebiam informações sobre a mediação - o que era a mediação, de que modo os procedimentos de mediação se relacionavam com os processos criminais, regras da mediação (participação voluntária, confidencialidade, consentimento, o direito de recorrer a aconselhamento legal e o direito a abandonar o processo de mediação a qualquer altura...). A principal preocupação era garantir que a vítima e o infractor estavam conscientes dos procedimentos e das implicações da mediação e que o seu consentimento era total e esclarecido.

Em 23,5% dos casos encaminhados, a vítima ou o infractor não compareceram na sessão de pré-mediação. Na maior parte desses casos, apesar dos esforços realizados, os mediadores não conseguiram contactá-los.

Em 52% dos casos (27 casos) em que a pré-mediação decorreu, a vítima e o infractor aceitaram participar na mediação. Nos casos em que a mediação foi recusada, os motivos apresentados eram: a negação do infractor de responsabilidade e a preferência da vítima em enveredar pelo processo convencional. É importante realçar que os mediadores esclareceram sempre que os participantes não necessitam de tomar uma decisão durante a sessão de pré-mediação. Eles eram encorajados a pensar e a decidir se queriam ou não participar no processo.

A grande maioria dos casos decorreu através de mediação directa. Quando a vítima se recusava a participar num encontro presencial, mas mesmo assim queria estar envolvida, era realizado um processo de mediação indirecta, na qual o mediador servia de intermediário entre as partes. Esta situação verificou-se em apenas três casos. A mediação directa seguia o formato estabelecido, segundo o qual cada parte fala, sem interrupções, sobre a infracção e o seu impacto e responde ao outro, pedindo ou fornecendo informações.

Acordos negociados e aceitáveis para ambas as partes foram alcançados em 83% dos casos mediados. Nos três casos em que não foi possível chegar a acordo, o principal problema foi o valor da reparação financeira.

Nos casos novamente encaminhados para as autoridades criminais sem um acordo, foi apenas dito que não foi alcançado um acordo, sem mais explicações.

O processo conduziu a diferentes resultados. Em geral, as vítimas escolhiam solicitar um pedido de desculpa dos infractores de uma forma verbal ou escrita. Em termos legais, todos esses casos terminaram com a retirada da queixa.

Outro resultado verificado foi o acordo tendo em vista uma reparação financeira ou o desenvolvimento de serviços comunitários.

Para perceber o processos e os resultados há um elemento essencial. Apesar das posições no processo penal, como vítima ou infractor, muitas vezes na história do conflito cada pessoa desempenhava os dois papéis em alturas diferentes. Esta dinâmica era determinante quanto à forma de realização da mediação. Rapidamente se tornou evidente que isto era necessário para criar as condições para as pessoas envolvidas conseguirem falar sobre os eventos além dos factos que motivaram o processo. Nestas situações, o acordo dependia do trabalho desenvolvido no sentido de uma alteração situacional e de uma alteração das condições de interacção.

O programa de mediação vítima-infractor terminou com a introdução legal da mediação penal.

Como projecto de investigação de acções e não apenas um serviço de mediação, a equipa de investigação está actualmente a recolher e a analisar dados sobre os seguintes tópicos:

- O acompanhamento dos casos que foram novamente encaminhados para as autoridades sem mediação ou acordo;
- O acompanhamento dos casos onde foi alcançado um acordo; este elemento é especialmente pertinente tendo em conta a natureza dos conflitos.
- As mudanças nas percepções de justiça e do sistema judicial de todos os envolvidos no programa.

- A ligação entre a filosofia penal e a investigação empírica sobre mediação.

Os resultados encorajadores e as direcções presentes e futuras reforçam a importância das ligações entre a investigação e os intervenientes e as agências envolvidas no sistema judicial.



*Carla Marques*

**Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios - Ministério da Justiça (Portugal)**

Antes de mais gostaria de agradecer, o honroso convite que me foi dirigido pela APAV para estar presente neste seminário, o qual irá certamente contribuir para uma reflexão e o debate de questões relativas à mediação enquanto método de intervenção na resolução dos conflitos penais numa perspectiva direccionada para a vítima.

A abordagem do tema que me proponho desenvolver, incide essencialmente sobre o papel do poder institucional, no caso do Ministério da Justiça, no incremento e desenvolvimento da mediação penal em Portugal e na sua evolução como meio de resolução alternativa de litígios.

Numa procura de resposta ao desequilíbrio no funcionamento dos sistemas de justiça penal, o conceito de justiça restaurativa foi recentemente introduzido e amplamente difundido.

A Justiça restaurativa, na qual a mediação penal se insere, pressupõe uma forma inovadora de responder à criminalidade e aos conflitos, constitui uma resposta dinâmica que respeita a dignidade de cada um e a igualdade entre todos, favorece a compreensão e contribui para a harmonia social.

É uma resposta que leva as vítimas, os delinquentes e a sociedade a reparar, colectivamente, os danos causados, através de soluções alternativas à prática jurídica tradicional.

Contrariamente aos objectivos da justiça tradicional, o objectivo central da justiça restaurativa é responder melhor às necessidades das vítimas de crime. Estas necessidades são, em parte, de ordem material e podem ser satisfeitas através da reparação dos prejuízos sofridos. Todavia, incluem-se aqui também, necessidades psicológicas tais como o restabelecimento da dignidade e necessidades sociais, como a superação ou minimização dos sentimentos de insegurança.

A justiça restaurativa tem igualmente em consideração as necessidades do delincente, dando-lhe a possibilidade de assumir realmente a responsabilidade pelos seus actos e respectivas consequências e de melhorar a sua imagem social.

Os processos judiciais são demorados e onerosos tanto para as partes quanto para o Estado, assim, do ponto de vista económico, a justiça restaurativa pode permitir um resultado justo e equitativo a um menor custo.

A justiça restaurativa é uma nova maneira de abordar a justiça penal, que se centra na reparação dos danos ao invés de apenas punir os transgressores. Representa uma forma de democracia participativa na área da justiça criminal.

A mediação penal, segundo Martin Whright, consiste num *“processo no qual a vítima e o infractor comunicam, com a ajuda de uma terceira pessoa imparcial, directamente (face a face) ou indirectamente (em separado), permitindo à vítima expressar as suas necessidades e sentimentos e o infractor aceitar e actuar segundo a sua responsabilidade”*.

Como é próprio dos processos de negociação consensualmente aceites e imparcialmente conduzidos, a mediação penal traduz vantagens para todas as partes, podendo ser caracterizada através de um esquema de “ganha-ganha”, ao contrário do processo adversarial (típico da justiça tradicional) em que uma parte ganha à custa da perda da contraparte (“ganha-perde”), quando não perdem ambas (“perde-perde”).

Comparando com o sistema de justiça tradicional, podemos afirmar que a mediação penal visa compensar em vez de castigar; reintegrar em vez de excluir e negociar em vez de impor.

Da mediação penal podem resultar vantagens para a vítima, para o infractor e para a comunidade e consequentemente vantagens para o próprio sistema de justiça penal.

Assim, para a vítima, representa a oportunidade de participar directamente no conflito que a atingiu; de expressar os seus pontos de vista e os seus sentimentos; de revelar ao infractor o impacto que a infracção lhe causou, não só a nível material, como também a nível psicológico, e de ser ressarcida ou compensada pelo dano sofrido, de uma forma mais ajustada aos seus interesses e expectativas. Permite-lhe também conhecer e perceber as motivações do infractor e as circunstâncias que levaram ao crime, o que pode contribuir para ultrapassar receios e apaziguar eventuais sentimentos de raiva.

Para o infractor, o processo de mediação proporciona-lhe o confronto com a vítima e com o impacto que a sua conduta produziu nesta, o que permite uma melhor consciencialização da sua parte, relativamente aos prejuízos causados. Representa para este uma revalorização, pois reconhece-lhe a capacidade de se responsabilizar pela resolução do conflito e agir em conformidade. Permite-lhe, ainda, a consciencialização e o reconhecimento da dimensão e valor dos bens jurídicos ofendidos.

Também para a comunidade resultam vantagens; a mediação penal representa uma aproximação da justiça

penal aos cidadãos, pois, tratando-se de um meio não formal e flexível, proporciona e apela à participação da comunidade na resolução de conflitos que também lhe dizem directamente respeito. Contribui para uma melhor compreensão do fenómeno da delinquência, para a promoção do envolvimento comunitário e para a redução da reincidência.

Importa, para melhor esclarecimento, fazer uma breve referência a algumas fontes internacionais relativas à vítima e à medição penal tais como:

A Resolução das Nações Unidas sobre a declaração dos princípios fundamentais de justiça relativos às vítimas de crimes e de abuso de poder, e a Resolução sobre os princípios básicos dos programas de justiça restaurativa em matéria penal.

A Recomendação n.º R (99)19, adoptada pelo Conselho de Ministros do Conselho da Europa em 15 de Setembro de 1999, referente à mediação penal, que tem constituído a matriz orientadora da estruturação das iniciativas dos diferentes Estados Membros neste domínio, dado que contém linhas directrizes aplicáveis a qualquer processo que permita à vítima e ao delinquente participar activamente, mediante o seu livre consentimento, na resolução das dificuldades resultantes do crime, com a ajuda de um terceiro independente. Merece por isso destaque alguns aspectos particulares desta Recomendação, como sejam os princípios gerais e as normas sobre os serviços de mediação, designadamente:

- Livre consentimento;
- Revogabilidade do consentimento a todo o tempo;
- Confidencialidade das discussões;
- Acessibilidade à mediação em todas as fases do processo judicial;
- Autonomia dos serviços de mediação no quadro do sistema penal.

Em Maio de 2001 foi aprovada a Decisão-Quadro 2001/220/JAI relativa ao Estatuto da Vítima em Processo Penal – resultante de iniciativa de Portugal durante a Presidência Portuguesa da União Europeia (ocorrida no primeiro semestre de 2000). Decorre precisamente desta Decisão-Quadro a obrigação de os Estados Membros adaptarem as respectivas legislações no sentido de favorecer a mediação penal.

Ao nível nacional, importa referir que desde há algum tempo que o tema da mediação penal vem sendo objecto de discussão em Portugal, sendo reclamado por diferentes sectores a sua consagração em diploma legal.

Por outro lado, a bem sucedida experiência de mediação em outros domínios, nomeadamente no âmbito dos julgados de paz, constitui um importante antecedente para garantir condições de sucesso a um projecto experimental neste domínio.



Assim em execução do art.º 10.º da Decisão-Quadro, surge a Lei n.º 21/2007, de 12 de Junho, que vem criar um regime de mediação em processo penal, na qual a mediação surge como um processo informal, flexível, voluntário e gratuito; conduzido por um terceiro imparcial – O Mediador; que promove a aproximação entre o arguido e o ofendido e os apoia na tentativa de encontrar um acordo que permita a reparação dos danos causados pelo facto ilícito e contribua para a restauração da paz social.

Quanto ao seu âmbito de aplicação, a Lei prevê que a mediação penal possa ter lugar no caso d crimes particulares e de crimes semi-públicos contra as pessoas ou contra o património, puníveis com pena de prisão não superior a 5 anos ou com sanção diferente da pena de prisão. Independentemente da natureza do crime, ficam excepcionados do âmbito da mediação as seguintes situações:

- Quando se trate de crime contra a liberdade ou autodeterminação sexual;
- Quando se trate de crime de peculato, corrupção ou tráfico de influência;
- Quando o ofendido for menor de 16 anos;
- Quando seja aplicável processo sumário ou sumaríssimo.

A título de exemplo podemos apontar o crime de difamação; injúrias; ofensa à integridade física simples; furto; dano e burla.

A remessa do processo para mediação é decidida pelo Ministério Público, em qualquer momento do inquérito, desde que tenham sido recolhidos indícios de se ter verificado o crime e de que o arguido foi o seu agente, e se entender que deste modo se pode responder às exigências de prevenção.

Ou independentemente destes requisitos, por requerimento do arguido e ofendido.

A mediação penal, uma vez iniciada, acarreta a suspensão dos prazos processuais, designadamente para dedução da acusação, para a duração máxima do inquérito e para a prescrição do procedimento criminal.

Para o desenvolvimento do processo de mediação é fixado um prazo de 3 meses, prorrogável até um máximo de 2 meses, mediante proposta fundamentada do mediador, em situações que se verifique uma forte probabilidade de se alcançar um acordo.

Refira-se ainda que qualquer um dos intervenientes pode a qualquer momento por fim ao processo de mediação através da revogação do consentimento.

O conteúdo do acordo é livremente fixado pelos sujeitos processuais, não pode incluir sanções privativas da liberdade ou deveres que ofendam a dignidade do arguido ou que se prolonguem por mais de seis meses, sendo é verificado pelo Ministério Público para efeitos da homologação da desistência de queixa.

A assinatura do acordo equivale a desistência de queixa pelo ofendido e à não oposição por parte do arguido.

O eventual incumprimento do acordo permite ao ofendido a renovação da queixa, no prazo de um mês, sendo reaberto o inquérito.

Para controlo do cumprimento do acordo, o Ministério Público pode recorrer aos serviços de outras entidades administrativas, tais como os serviços de reinserção social ou órgãos de polícia criminal.

Refira-se, ainda, que a Lei estabelece o princípio da comparência pessoal do arguido e do ofendido nas sessões de mediação, podendo fazer-se acompanhar de advogado ou de advogado estagiário. Estabelece ainda que na mediação penal não há lugar ao pagamento de custas.

Para efeitos de integração nas listas de mediadores no âmbito do sistema público de mediação penal é necessário possuir um curso de mediação penal reconhecido pelo Ministério da Justiça; ter uma licenciatura ou experiência profissional adequada; estar no pleno gozo dos direitos civis e políticos; ser pessoa idónea para o exercício das funções e ter mais de 25 anos.

Tendo em vista dar execução ao determinado na Lei, surge o Sistema de Mediação Penal (SMP) que é um serviço promovido pelo Ministério da Justiça, destinado a permitir ao arguido e ofendido utilizar a mediação penal para resolver extrajudicialmente os seus conflitos penais.

Este serviço é muito recente, está a funcionar desde o dia 23 de Janeiro de 2008, a título experimental, e por um período de dois anos, nas comarcas do Porto, Aveiro Oliveira do Bairro e Seixal, mas com a perspectiva do seu progressivo alargamento a outras comarcas.

É um serviço que foi concebido para funcionar de uma forma simplificada, tendo por base uma aplicação informática de gestão processual gerida pelo Centro Nacional de Coordenação partilhada com os serviços do Ministério Público.

Em termos gerais podemos resumir o seu funcionamento da seguinte forma:

- O Magistrado designa um mediador penal inscrito nas listas e remete-lhe via electrónica a informação que considere essencial sobre o processo.
- Posteriormente o mediador contacta com o ofendido e o arguido, esclarecendo-os sobre todos os aspectos relacionados com a sua participação no processo de mediação, designadamente sobre os seus direitos e deveres, natureza e regras aplicáveis à mediação.
- As sessões de mediação iniciam-se com a aceitação expressa da mediação pelo arguido e ofendido e realizam-se nas salas de mediação dos Julgados de Paz ou noutros locais indicados pelo Centro Nacional de Coordenação.
- O procedimento de mediação termina com a assinatura do acordo; ou quando se verifique impossibilidade de se obter qualquer tipo de acordo; ou ainda com a revogação do consentimento pelo arguido e/ou ofendido

ou finalmente, com o decurso do prazo fixado para o processo de mediação sem que se tenha verificado o acordo.

- Caso seja alcançado um acordo, este é reduzido a escrito e assinado pelos mediados e mediador, sendo posteriormente transmitido electronicamente ao Magistrado para verificação da sua legalidade e homologação da desistência de queixa.

Importa finalmente referir que o Ministério da Justiça entendeu necessário adoptar medidas destinadas à monitorização e avaliação do sistema, projecto a cargo da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa.

Podemos assim apontar como principais características do Sistema de Mediação Penal, o facto de ser um processo célere e não burocrático; de natureza voluntária e gratuito; em que o mediador fica obrigado aos deveres de imparcialidade, independência e diligência; e em que os mediados devem comparecer pessoalmente, podendo todavia fazer-se acompanhar de advogado.

Desta forma, entendemos que o Sistema de Mediação Penal surge como uma resposta justa, rápida e adequada a cada conflito penal, constituindo uma alternativa credível e pacificadora – pelo que Pode Ser a Solução.

# TERCEIRA PARTE

## FORMAÇÃO DE MEDIADORES SOBRE TEMÁTICAS RELATIVAS À VITIMAÇÃO







*Daniel Cotrim*

**Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (Portugal)**

Vou começar a minha apresentação fazendo uma pergunta: o que é a formação e qual a sua importância?

No nosso dia-a-dia, a formação deveria ser um processo contínuo. Ou seja, estamos sempre a aprender sobre alguém ou alguma coisa. Por vezes, somos despertados pela nossa curiosidade e, outras vezes, pela nossa necessidade de conhecer melhor o mundo que nos rodeia.

Tecnicamente – e é por isso que estamos todos aqui hoje - a formação pode ser definida como um processo de aquisição de competências e de desenvolvimento de comportamentos.

Através deste extenso processo de aquisição e desenvolvimento de competências, atitudes, conhecimentos e comportamentos, os profissionais têm de conseguir adequá-los ao nível de responsabilidade e competências esperados de si, de modo a integrar um grupo profissional especial. Esta perspectiva pedagógica implica o desenvolvimento das competências técnicas/profissionais do indivíduo, as quais estão intimamente ligadas às tarefas funcionais que ele/ela tem de realizar.

Num grupo de profissionais, a formação também contribui para a padronização de procedimentos ligados às suas tarefas ou funções numa organização. Por outro lado, e frequentemente o mais esquecido, a formação contribui para a coesão de grupo. O simples facto de profissionais diferentes de origens técnicas diferentes, que desenvolvem as suas actividades na mesma organização, estarem juntos num ambiente de formação promove trocas de experiências e visões diferentes para um problema comum e estimula o trabalho multidisciplinar. A união das partes favorece a coesão de grupo, pois proporciona a todos os profissionais uma oportunidade para participarem na organização e desenvolverem a imagem da organização.

Um programa de formação é composto por 5 partes fundamentais:

- diagnóstico das necessidades de formação: um processo que tem por objectivo identificar eventuais discrepâncias existentes no perfil de competências de um indivíduo em particular e/ou de um grupo de indivíduos em relação ao perfil pretendido de competências exigidas, que é o resultado da identificação de prioridades de formação, antes da criação de um plano de formação tendo em conta estes aspectos e destinado a uma natureza e/ou desenvolvimento correctivos das capacidades

teórico-práticas envolvidas.

- planeamento da formação: implica ordenar e estruturar as tarefas a serem desenvolvidas, de modo a atingir os objectivos. Nesta fase, temos de definir a população alvo às quais se destinam as actividades de formação, bem como o potencial número de formandos que deverão participar.
- concepção da actividade de formação: Esta fase deve ser desenvolvida do seguinte modo:
  - identificar as actividades de formação específicas a realizar posteriormente;
  - definir o conteúdo da formação e a duração das actividades. Se estiverem organizadas por acções de formação, ter os módulos e as respectivas durações definidos, bem como as diferentes fases de progressão, integração cultural e socio-profissional pelas quais os participantes terão de passar;
  - conceber as metodologias pedagógicas, ferramentas e documentação com as informações previamente seleccionadas, e os exercícios práticos, estudos de casos e qualquer outro material de apoio audiovisual seleccionado de acordo com os objectivos pedagógicos da actividade de formação e adequado à população alvo. Isto também implica, no que diz respeito ao formador, a concepção de algumas directrizes de animação de orientação e pedagógicas a serem utilizadas como formas de formação. Esta informação inclui algumas ferramentas de avaliação, que permitirão verificar a concretização dos objectivos de formação definidos para uma determinada população alvo.
- a fase seguinte é a avaliação: trata-se de um processo cujo objectivo é recolher e tratar os dados obtidos, concentrando-se nas competências que os formandos possam ter desenvolvido. É de extrema importância no que diz respeito a actividades de formação. Certificar-se de que os objectivos predefinidos foram alcançados.
- Identificar o impacto da formação no desempenho efectivo dos formandos.

Na nossa perspectiva, e com a experiência da APAV nestes 17 anos de apoio a vítimas de crime, o processo de formação deve ser realizado em fases diferentes.

Em relação à *formação interna*, têm de ser contabilizadas duas fases:

- *Formação básica.* O objectivo é facilitar a integração de profissionais recentes, quer sejam coordenadores, profissionais ou voluntários que desenvolvem actividades relacionadas com o apoio à vítima na APAV, permitindo-lhes adquirir os conhecimentos básicos necessários sobre vitimologia, bem como desenvolver as competências gerais e específicas para levar a cabo a gestão do gabinete de apoio à vítima, com os procedimentos de apoio à vítima a serem aplicados.
- *Formação contínua.* Pode ser formal, não formal e informal. O objectivo é promover a actualização de conhecimentos específicos em conjunto com o desenvolvimento de competências específicas e de competências fundamentais relativas ao apoio a ser prestado às vítimas de crime.

O contexto da formação deve incluir:

- a) O contexto na atmosfera de formação
- b) O contexto na atmosfera de trabalho quotidiano.

Esta formação deve ser orientada para os procedimentos, bem como para o trabalho de rotina e ferramentas de trabalho diárias, para mais tarde serem utilizadas na própria formação e nos recursos de formação. As funções organizacionais associadas às competências também devem ser tidas em conta, pois poderão tornar-se elementos de formação.

Agora vamos falar sobre vítimas de crime e sobre a formação de profissionais que lidam com as mesmas. É importante ter sempre presente que as vítimas de crime são, na maior parte das vezes, pessoas frágeis, vulneráveis, assustadas. Elas nunca pensaram que um dia algo tão cruel, mau e atroz lhes acontecesse, afectando tudo, os seu trabalho, família, amigos e o próprio modo de vida. Em suma, o seu modo de olhar para os outros e para a vida. Isto deve estar devidamente esclarecido nas mentes dos profissionais. Mas a sua tarefa mais importante é dizer a estas pessoas que são vítimas de crime e têm os seus direitos. Amanhã as suas vidas vão continuar e este evento fará parte delas, como algo que aprenderam da pior forma.

Mas para isto, os profissionais devem ser formados. Os profissionais têm de saber como lidar com vítimas de crime. Têm de estar atentos a aspectos multidimensionais que envolvem o ser uma vítima. Não é suficiente ter boa vontade ou ser um bom ouvinte para ajudar neste tipo de problemas. Além do nosso percurso académico, temos de aprender técnicas diferentes, adquirir conhecimentos sobre vitimologia e aumentar a nossa capacidade para trabalhar em situações de stress e frustração.

Em geral, a formação nesta área deve abranger os seguintes aspectos:

- Melhorar as capacidades de trabalho
- Saber como o crime afecta as pessoas
- Identificar boas estratégias pessoais para trabalhar com vítimas de crime
- Conhecer as necessidades das vítimas
- Conhecer o apoio que as vítimas têm na comunidade

Os objectivos que a formação deve alcançar são:

- Desenvolver práticas de encaminhamento
- Proporcionar o estabelecimento de uma comunicação empática
- Reconhecer reacções de stress

Na nossa opinião, é importante estabelecer bem os conteúdos das formações para que, por um lado, sejam bons modelos teóricos e, por outro, sejam totalmente operacionais. Assim, os métodos de formação devem ser expositivos e activos. Os formandos devem ver os conceitos, métodos e instrumentos que utilizarão no



seu trabalho com vítimas de crime em acção. É importante utilizar métodos dinâmicos, como simulações e estudos de casos, para que possam experimentar e sentir as dificuldades que os profissionais sentirão durante o trabalho em ambiente real.

Por exemplo, na nossa experiência, quando realizamos formações básicas com os nossos voluntários, e estou a falar de uma semana de formação, eles apenas iniciam a sua actividade após 2 semanas de observação.

Este tipo de experiência põe em prática os conhecimentos obtidos durante a formação tradicional e funciona como uma espécie de avaliação.

Os conteúdos da formação devem centrar-se em 3 aspectos importantes:

- Conhecimento da vítima
- Capacidades de comunicação
- Competências pessoais

Conhecimento da vítima: os profissionais devem conhecer os aspectos relacionados com a vitimização. Devem conseguir reconhecer os contextos de crime e os factores de risco, de modo a identificar as reacções e consequências físicas, psicológicas e sociais do crime nas vítimas. É importante que os profissionais adquiram uma perspectiva de intervenção sensível à vítima. Eles têm de conhecer os factores que afectam a recuperação da vítima e identificar mitos culturais referentes às vítimas de crime. Têm de conseguir facultar informações relativas aos direitos das vítimas. Eles devem saber intervir em situações de crise. Inerente a tudo isto, há a importância do registo dos casos. Os profissionais têm de conseguir recolher uma ampla variedade de informações sobre a vítima. A história da sua vida, a vitimização à qual foi sujeita, o significado que lhe atribuiu, ideias gerais sobre os problemas. Por último, mas não menos importante, é essencial compreender os infractores e as suas acções. Em cada tipo de crime, a motivação e a personalidade têm um papel importante na definição do impacto e no risco de crime sobre as vítimas.

Capacidades de comunicação: todos sabemos falar e ouvir, mas isto não é suficiente para profissionais que lidam com vítimas de crime. Eles devem treinar para terem formas positivas e eficazes de comunicar. Os conteúdos da formação nesta área devem versar sobre o modo de comunicação das pessoas, verbal e não verbal; sobre como identificar e compreender aspectos relacionados com fenómenos paralinguísticos; sobre como melhorar as capacidades de escuta activas. Têm de conseguir desenvolver uma forma estruturada de ouvir e responder aos outros, centrando a atenção no falante. A suspensão do próprio quadro de referência e de julgamento é importante para corresponder totalmente ao falante. É importante formar os profissionais para identificar diferentes estados emocionais. Os profissionais têm de conseguir identificar emoções e sentimentos porque, muitas vezes, as vítimas não dizem tudo por palavras.

Outro tipo de conteúdos de formação está relacionado com competências pessoais. A confidencialidade tem de ser treinada. Aspectos como aprender a ser sereno, confiar, desenvolver boas relações e trabalho em equipa têm de ser treinados e debatidos. Os profissionais não são máquinas; eles sentem e muitas vezes não acreditam naquilo que fazem. Uma vez que este tipo de trabalho nem sempre é fácil, eles têm de aprender formas de lidar com o stress e a frustração. Neste tipo de formação, o mais importante que temos a dizer aos profissionais é que têm de fazer um processo constante de introspecção. Eles têm de avaliar o seu modo de ver as coisas, os seus valores e as suas crenças. Este processo permitir-lhes-á serem mais objectivos, mais capazes de estabelecer uma relação empática e mais neutros. Em suma, serem mais profissionais e mais sensíveis às vítimas de crime.

Para nós, estes são os conteúdos de formação fundamentais para formar bons profissionais. Para formar profissionais sensíveis, capazes de apoiar as vítimas de crime. Mas a formação tem de ser um processo dinâmico. Nunca tem fim. Os profissionais têm sempre perguntas e dúvidas. É importante serem supervisionados. Por um lado, assegura e protege os profissionais; por outro, é uma forma de garantir que os objectivos do trabalho são alcançados.

Os profissionais têm de aprender e ter sempre em mente que o crime magoa e que as vítimas precisam de apoio.





*Gerd Delattre*

### **Serviço de Mediação Vítima-Infractor e de Resolução de Conflitos (Alemanha)**

Em primeiro lugar, gostaria de, em poucas palavras, me apresentar a mim e à organização que represento: o meu nome é Gerd Delattre e sou director do Serviço de Mediação Vítima-Infractor e de Resolução de Conflitos de Colónia, Alemanha. Trata-se de uma ONG que é financiada principalmente pelo Ministério da Justiça Federal Alemão. Tem como missão promover o desenvolvimento da reparação num sentido mais amplo, como alternativa a reacções punitivas de crimes. Tentamos cumprir esta missão principalmente através de três modos:

- Fazêmo-lo através de qualificação:

O nosso curso de formação de um ano em serviço “Mediação em assuntos penais” já é realizado há mais de 13 anos. Adicionalmente, também dispomos de outras formações para procuradores e juízes, etc.

- Fazêmo-lo através de garantia de qualidade:

Um exemplo desta vertente de actividade é o estabelecimento de normas, que foi alcançado em cooperação com prestadores de serviços. A quarta edição revista está agora disponível. Outro exemplo: o selo de autenticação para serviços de mediação vítima-infractor. Está a ser emitido pelo Serviço em conjunto com a associação alemã de mediadores em assuntos penais.

- Fazêmo-lo através de informação:

Além de várias publicações, uma das nossas tarefas é editar um diário profissional três vezes por ano. De dois em dois anos organizamos o congresso nacional para profissionais, o “TOA-Forum”. Rasim Gjoka, Christa Pelikan e Martin Wright foram excelentes oradores e contribuíram com discursos impressionantes para o seu sucesso.

Eu própria trabalhei como mediador em assuntos penais, de 1985 até 1995. Lidava com cerca de 1000 casos e tentava alcançar uma solução de conflitos. Estou a salientar isto porque ainda tenho a perspectiva do prestador de serviços, embora depois tenha trabalhado como formador de mediadores de perspectiva e as minhas actuais tarefas são as de funcionário – já há quase 11 anos. As minhas observações devem ser consideradas deste ponto-de-vista. É importante ter em mente que vou falar – e encorajar o debate - sobre impressões e experiências que adquiri de várias conversas com colegas, de visitas a outros países e de

participações em diversos grupos de trabalho a nível europeu.

Tenho de começar por estabelecer um ponto: de acordo com a intenção dos organizadores deste workshop, o meu ensaio baseia-se especialmente nas vítimas de crimes no âmbito da mediação vítima-infractor. Logo, gostaria de destacar que, além deste aspecto importante de métodos de mediação e de um bom conhecimento de questões legais, os elementos de uma formação para mediadores em assuntos penais devem ser igualmente importantes.

Vou tentar falar sobre este tópico no tempo que me foi atribuído da seguinte forma:

- I. Primeiro, gostaria de apresentar os motivos pelos quais, do meu ponto de vista, não existe qualquer alternativa à análise intensiva das perspectivas das vítimas durante a formação e como este elemento poderá ser incluído na formação.
- II. Depois, gostaria de mencionar o facto (e apresentar dois exemplos práticos) de que não é suficiente aprender a lidar com uma vítima a nível teórico e falarei sobre as consequências que deverão surgir do confronto com este problema.
- III. A última passagem da minha comunicação prende-se com a pergunta que debatemos desde o início da mediação vítima-infractor e que, na minha opinião, é feita de modo errado: “Voluntário ou profissional, qual é o mais adequado para a realização da mediação vítima-infractor?”. Tendo em conta o tópico geral, a pergunta deveria ser: “Quem deverá ser formado para trabalhar de um modo sensível para com a vítima e para satisfazer as necessidades das vítimas?”

## **I Nenhuma alternativa à análise intensiva**

É um facto que a mediação vítima-infractor ainda desempenha um papel de pouca relevância – em alguns países apenas um papel marginal –, apesar do seu potencial ser bastante elogiado tanto por investigadores como por prestadores de serviços. Um dos nossos principais objectivos é mudar esta situação!

Qualquer sucesso futuro, a implementação e também a aceitação da mediação vítima-infractor pela maioria do público, dependerão da vontade das vítimas para participar no processo – além da vontade judiciária para utilizar este instrumento, que se destina a repor a paz ao abrigo da lei. Dependerá do facto de as vítimas a considerarem uma opção útil ou de se sentirem exploradas para ajudar o infractor a ser alvo de reacções mais suaves à sua infracção. Dependerá do facto de as vítimas confiarem num acordo menos regulado, mas que lhes confere mais liberdade na gestão de todo o processo. Depende do facto de as vítimas sentirem que este método exige demasiado delas ou sentirem que são tratadas com respeito. Não é fácil explicar os aspectos

positivos da mediação vítima-infractor e convencer sem ser persuasivo. Na minha opinião, um pré-requisito para esta atitude como mediador é um conhecimento profundo da situação e do mundo emocional da vítima, que deverá ser incluído em todas as formações.

Ainda hoje, a maior parte das agências de mediação vítima-infractor – pertencentes a uma ONG ou a uma entidade pública – tem as suas raízes em serviços de apoio ao infractor. Portanto, a maioria das pessoas que lida com o tópico de mediação vítima-infractor tem uma visão orientada para o infractor. Para elas, tem sido difícil ter em consideração as perspectivas das vítimas. Muitas vezes, puderam constatar que os seus antigos clientes (infractores) são socialmente discriminados, extremamente necessitados, altamente endividados e ameaçados por medidas punitivas repressivas. Mas isto não é tudo! Eles sabem, graças a muitos debates e experiências, o quão difícil pode ser o caminho do infractor até uma vida o mais normal possível e o quão sensível um cliente poderá estar perante as perturbações durante este processo. Na verdade, isto tem de ser apoiado sem qualquer reserva. Não há nada, mas mesmo nada, de errado em apoiar os infractores! MAS: Qualquer pessoa que esteja preparada para fazer uma proposta que seja adequada para ambas as partes, que esteja disposta a basear as suas acções nos princípios gerais de imparcialidade, participação voluntária, igualdade de oportunidades e justiça, que esteja mesmo disposta a participar na chamada “dança equilibrística” (Ed Watzke criou este termo poético) entre os mundos das vítimas e os mundos dos infractores, deve estar familiarizada com os mundos das vítimas e não ter apenas alguns conhecimentos superficiais sobre as mesmas.

Podemos afirmar de modo seguro que a introdução de uma formação para mediadores em assuntos penais na Alemanha foi baseada no facto de as pessoas reconhecerem as lacunas no tratamento das vítimas de crimes. A propósito, as organizações de apoio à vítima têm dado uma contribuição importante ao exigirem constantemente um tratamento adequado das vítimas, destacando qualquer desenvolvimento negativo.

#### *Elementos concretos de formação*

Se não existir qualquer alternativa à análise intensiva das perspectivas das vítimas durante a formação, quais são as capacidades e os conhecimentos que devem ser ensinados e aprendidos em todos os casos?

- *Conhecimentos sobre os direitos das vítimas e propostas de apoio*  
Nos últimos anos, o apoio à vítima e os direitos da vítima desempenharam um papel menos relevante em muitos países e, principalmente, na Alemanha. As organizações de apoio à vítima estavam certas quando salientaram que a situação não se encontrava equilibrada de um modo aceitável. No entanto, ficamos satisfeitos com alguns desenvolvimentos positivos, por exemplo, o melhoramento do quadro legal, o sistema de apoio, a possibilidade de retirar pessoas violentas às suas famílias e a disponibilidade crescente de salas para testemunhas nos tribunais. Contudo, isto não é suficiente

para afirmar que existe protecção suficiente para as vítimas. O mais importante, penso eu, é destacar que um mediador é obrigado a dispor de um conhecimento pormenorizado dos direitos da vítima e da variedade de ofertas de apoio. É essencial incluir conhecimentos pormenorizados sobre os direitos existentes e as possibilidades de apoio.

- *Conhecimentos sobre as fases de gestão dos efeitos de uma infracção*

É banal dizer que as vítimas de crimes reagem de modos diferentes e que a gravidade de uma infracção não constitui necessariamente um critério para a sua disponibilidade para participar na VOM. Além disso, sabemos que os sentimentos de vingança, por exemplo, ou auto-culpabilização, não são essencialmente reflexos da personalidade da vítima, mas são fases importantes do processo de gestão dos efeitos de uma infracção. Conhecer estes processos de reacção é um pré-requisito para qualquer mediação bem sucedida. Infelizmente, não me posso alongar mais sobre estes processos agora. Estes conhecimentos ajudam o mediador a reconhecer determinadas reacções das vítimas e a obter uma ideia mais detalhada das suas situações. Sem estes conhecimentos, estas reacções poderão ser mal interpretadas.

- *Envolvimento de organizações de apoio à vítima*

Apenas as organizações de apoio à vítima e os seus membros ou funcionários profissionais, dotados de conhecimentos profundos sobre os desenvolvimentos recentes e experiências enriquecedoras, podem facultar sugestões metódicas de um modo autêntico. O envolvimento de representantes de organizações de apoio à **vítima** também é um sinal para os participantes da formação sobre a importância dos aspectos de vitimologia para os organizadores da formação.

- *Conhecimentos sobre trauma*

É essencial dispor de conhecimentos profundos sobre as causas e as consequências de estar traumatizado, principalmente, mas não apenas, quando a intenção é propor mediação vítima-infractor no âmbito de infracções graves. O nível de trauma não depende apenas da infracção. Como referido acima, a forma de lidar com os efeitos de uma infracção constitui um processo altamente individual. Não é importante descobrir aspectos objectivos de experiência de uma situação ameaçadora segundo a lei, mas sim se a vítima se sentiu pessoalmente ameaçada ou confrontada pela morte ou não. O futuro mediador deverá estar apto, através da formação, a verificar quais são os casos em que lidará com uma vítima traumatizada. Em casos difíceis, deverá estar consciente da sua responsabilidade e recusar a mediação vítima-infractor. O risco de ser novamente vitimizada por um mediador com um comportamento inadequado começa logo no início e deve ser evitado.

- *Respeitar uma vítima que diz “não”*

Todas as formações devem ter como objectivo ensinar os formandos a ouvir o “não” das vítimas e a respeitá-

lo. O envolvimento da vítima não deve ser transformado na sua exploração no sentido de ajudar o infractor a receber um tratamento mais suave. Os casos especiais, em que indivíduos presos pedem para contactar as suas vítimas como forma de lidarem com a infracção, devem ser cuidadosamente examinados, para verificar se o infractor está realmente disposto a realizar um encontro construtivo com a vítima. Uma vítima que apenas é usada pelo infractor para alcançar a absolvição da infracção deve ser protegida destas formas de revitimização.

## **II        Conhecimentos teóricos não são suficientes**

Tendo em conta o tempo reduzido para a minha comunicação, tentei apresentar uma breve síntese daquilo que penso serem os elementos mais importantes de uma formação sensível à vítima para mediadores em assunto penais. No entanto, neste contexto, surgem muitas vezes alguns problemas. Temos de reconhecer que os formandos compreendem e adoptam rapidamente os princípios da mediação sensível à vítima e ao infractor, mas, muitas vezes, sentem imensas dificuldades aquando da aplicação destes princípios na prática.

Em geral, os formandos estão teoricamente conscientes do facto de que não se devem deixar influenciar pelo infractor. Este conhecimento teórico básico é, na minha opinião, insuficiente. Por isso, são necessários alguns exercícios e consciencializações, para ensinar aos formandos, na prática, o que é actuar com base na imparcialidade e fazê-los desenvolver um pensamento sobre esta questão. Logo, criámos um exercício que faz parte do nosso programa de formação numa fase inicial e ao qual demos o nome de “triatlo”.

Primeiro, os formandos formam grupos de 3 pessoas (A, B e C). Os elementos A e B recebem uma fotografia que não podem ver nem mostrar a outras pessoas. Ao C é pedido que utilize um lápis e duas folhas de papel. Agora, o B pega na fotografia e sai da sala. Os elementos A e C sentam-se, costas com costas. O elemento A vê a fotografia e descreve, com a maior precisão possível, aquilo que vê na fotografia. O elemento C pode fazer perguntas e, depois, tenta fazer um desenho de acordo com a descrição do elemento A. Após aproximadamente 10 minutos, o elemento A sai da sala e o elemento B entra. Agora, os elementos C e B repetem todo o procedimento de descrição da fotografia e desenho. Em seguida, o elemento A pode voltar a entrar. Agora, eles podem mostrar todas as fotografias e falar sobre as suas experiências. Vão aperceber-se de que as fotografias contêm objectos idênticos – apenas a perspectiva é diferente (podem verificar isso mesmo no diapositivo).

Mesmo que não possamos fazer este exercício aqui em conjunto e não possamos passar pela experiência, posso assegurar que este exercício permite aos formandos aprenderem de um modo sensível, e não cognitivo, e que proporciona uma ampla variedade de experiências.

Por exemplo, os formandos podem testar a facilidade com que se deixam influenciar durante as conversas preliminares (muitas pessoas acham que é a mesma fotografia porque ouvem a descrição do mesmo objecto)



ou verificam que as suas escolhas de palavras não são idênticas com os seus clientes (se, por exemplo, disser “círculos pequenos à volta de um copo”, as pessoas vão entender coisas diferentes).

Numa fase posterior da formação, depois de já ter informado os formandos sobre muitos aspectos das perspectivas das vítimas, proporcionamos o seguinte exercício de simulação, que se baseia num caso concreto:

Informações para o formando no papel de mediador:

*Uma senhora idosa regressa de uma ida às compras e é atacada e assaltada à porta de sua casa por uma jovem. Ela rouba a sua mala. Não se consegue encontrar a ladra, embora a senhora a consiga descrever em pormenor. Alguns dias mais tarde, a senhora recebe telefonemas e é ameaçada para que não colabore mais com a polícia. Caso contrário, será morta. Depois de colocar o seu telefone sob escuta, a polícia apanhou dois jovens que não tinham estado envolvidos no roubo original, mas que tinham ouvido o rádio da polícia e obtido informações sobre este ataque. Eles apenas queriam divertir-se um pouco às custas da idosa.*

Instrução:

*Falou com os infractores, uns alunos do liceu. Ambos pareciam bastante razoáveis, aperceberam-se do que tinham feito e estavam dispostos a rectificarem os erros. Você convidou a senhora idosa para uma conversa informativa. Por favor, fale com a senhora agora.*

Informações para o formando no papel da senhora idosa:

*Desde o ataque e a ameaça, tem tido pesadelos e tem dificuldades em dormir à noite, está sempre em sobressalto e tem de tomar medicamentos. Tem medo de sair de casa e os seus contactos sociais sofrem bastante com o seu estilo de vida solitário. Quase não suporta a ideia de se encontrar com os infractores. Gostaria que os infractores fossem punidos e não quer participar numa mediação vítima-infractor.*

Instrução:

*Veio falar com o mediador com o objectivo de lhe dizer estas coisas.*

É extraordinário o modo como os formandos, já familiarizados com as perspectivas das vítimas, encontram todos os argumentos para persuadir a senhora idosa, que não quer participar numa mediação vítima-infractor. Muitas vezes, eles não ouvem o “não” óbvio da idosa. Na maior parte das vezes, eles resumem todas as vantagens da mediação vítima-infractor e explicam a boa vontade e disponibilidade dos infractores. Por vezes, até mencionam que não deveríamos colocar aqueles jovens, que se arrependem do que fizeram, perante um tribunal.

Não penso que isto seja um problema específico dos participantes na nossa formação ou um problema

especificamente alemão. Não, é extremamente óbvio que aquilo que aprendemos em teoria não pode ser facilmente transferido para o âmbito de trabalho ou dia-a-dia. Penso que este problema ocorre em todo o mundo.

Com base nos resultados da simulação, podemos deduzir que é muito difícil transferir aspectos teóricos de se tornar uma vítima e os respectivos efeitos para a nossa prática profissional. Os mediadores são, e ainda bem, apenas seres humanos e arriscam sempre falhar o objectivo de trabalhar de um modo sensível à vítima e/ou misturá-lo com os seus próprios interesses ou valores.

Quais poderão ser os motivos?

- Não existe quase ninguém que preste serviços de mediação vítima-infractor e que não acredite na mesma. Mais ainda: tenho a impressão que, muitas vezes, as pessoas que trabalham nesta área falam sobre a mediação vítima-infractor com grande fascínio e satisfação. É claro que existe uma armadilha: tendem a apresentar a mediação vítima-infractor às pessoas envolvidas como uma valiosa solução, pois não conseguem imaginar outra solução melhor. Segundo o princípio: o mediador é o único convencido da utilidade da mediação vítima-infractor. Ou, por outras palavras: a mediação poderia ser excelente se não existissem tantas vítimas teimosas.
- Muitas vezes, os mediadores estão muito mais informados que as vítimas envolvidas. Eles sabem que a estrutura rigorosa do código de processo penal não dá lugar, num julgamento, ao sofrimento de uma vítima. Conhecem algumas informações sobre os caminhos longos, difíceis e arriscados quando se utiliza as possibilidades do direito civil na tentativa de obter uma indemnização de um infractor que poderá não ter quaisquer meios financeiros. E já passaram pela experiência de que, muitas vezes, é melhor falar sobre as próprias feridas do que guardá-las na última gaveta do armário de supressão (esta uma expressão típica alemã). Nestas situações, a experiência, uma perspectiva geral e a calma são necessárias para não recorrer às capacidades de persuasão e para reconhecer a atitude e a situação da vítima.
- A situação económica de algumas agências de mediação vítima-infractor ou mediadores é outro problema, pelo menos na Alemanha. A necessidade de concretizar casos de mediação vítima-infractor para receber financiamento para o nosso próprio trabalho impede um tratamento sensível à vítima. Se o sistema de financiamento assentar na ideia de pagamento por caso, o mediador tende a exercer alguma pressão – directa ou indirectamente - sobre as pessoas envolvidas para participarem na mediação vítima-infractor.
- Mesmo que não exista qualquer pressão financeira, por vezes, os critérios de quantidade tornam-se mais importantes que a qualidade do trabalho. Isto raramente acontece, mas há os chamados “heróis da estatística” que veneram de modo absoluto o número de casos de mediação vítima-infractor, aceitando que os interesses ou intenções das vítimas sejam negligenciados. Estas pessoas deveriam ser denominadas

os coveiros da mediação vítima-infractor, e talvez estejam imunes a qualquer forma de qualificação ou formação.

Temos de lidar com o fenómeno de que mesmo uma formação que tenha incluído os aspectos básicos e mais importantes dos interesses das vítimas não pode garantir que a transferência para a prática seja realizada. Pelo contrário: o ser humano não é uma máquina trivial, como todos sabem, que mostre todas as reacções que as pessoas gostariam de ver depois de receberem a instrução adequada. Isto também se aplica aos mediadores, por vezes, principalmente aos mediadores.

Por outro lado, a mediação em assuntos penais significa alcançar um equilíbrio entre os mundos subjectivos de experiência e o dia-a-dia, um equilíbrio entre posições fixas, medos ocultos, preconceitos, rejeição directa ou indirecta por um lado e o desejo de paz por outro.

Conforme expliquei anteriormente: os mediadores não fazem mediação apenas entre as partes envolvidas, mas também entre as suas próprias emoções contraditórias, interesses e necessidades. Todas as formações devem ter como objectivo desenvolver uma “atitude de mediador” e a capacidade de trabalhar com vítimas e infractores de um modo qualificado, isto é, aplicando os métodos certos.

É, portanto, necessário, na minha opinião, facultar uma formação de pelos menos 120 horas para dispor de tempo suficiente para incluir elementos importantes, como o aconselhamento entre colegas, a aprendizagem em grupos e lidar com as nossas próprias reacções a conflitos.

### **III Justiça sensível à vítima na VOM! Quem pode realizar esta tarefa?**

Depois de ter estabelecido altas expectativas quanto à profissão de um mediador, parto do princípio que muitos de vós me vêem como um representante rigoroso da escola de pensamento “apenas os profissionais devem lidar com a mediação vítima-infractor”. No entanto, esta pergunta que temos debatido desde o início da mediação vítima-infractor é feita de um modo errado, como já mencionei. Eu respeito e admiro a cultura do trabalho de voluntariado, principalmente a forma como os nossos colegas dos países do Norte da Europa o concretizam. Mas a pergunta deve concentrar-se antes nas circunstâncias sob as quais a mediação vítima-infractor está a ser desenvolvida e deve ser a seguinte: quem está disposto a envolver-se na análise intensiva dos direitos e situação da vítima? Quem está disposto a familiarizar-se com os princípios de mediação e a praticá-los? Quem está disposto a permitir que o seu trabalho prático seja verificado regularmente? Se alguém responder a estas perguntas positivamente, não é importante se essa pessoa faz mediação profissionalmente ou como voluntário.

E outro ponto: uma boa formação é o pré-requisito para um trabalho bem sucedido como mediador. Mas não

pode substituir experiências necessárias no trabalho prático. A minha estimativa prevê que apenas após 300 casos um mediador consegue desenvolver o seu próprio método coerente, a sua “caligrafia”, e saber como agir de modo eficaz. Não faz muito sentido ter uma carga de 5 casos por ano. Isto significaria que um mediador precisaria de 60 anos para ter as experiências necessárias. Mesmo nestes casos, não seria importante se ele ou ela é um mediador profissional ou um voluntário.

A mediação vítima-infractor praticada de um modo qualificado sensível à vítima será apenas possível se for feita por pessoas que mostram esta disponibilidade e que têm a oportunidade de receber o máximo de casos possível.

Há algum tempo atrás enviámos um questionário sobre a formação de mediadores na Europa, em nome do comité de prática do Fórum Europeu da Justiça Restaurativa. Com base nas respostas, podemos afirmar que existem apenas alguns países com uma formação qualificada em termos das normas que mencionei anteriormente. A maior parte das respostas conduzem-nos à conclusão de que apenas existem cursos de formação breve, se existirem. Um curso de formação breve não pode incluir a análise intensiva das perspectivas da vítima.

Ao incluir este tópico no seu projecto AGIS, a APAV mostrou que está consciente da importância desta questão. Fico bastante agradecido por isso. Além disso, gostaria que a combinação organizacional da mediação vítima-infractor e do apoio à vítima também fosse possível noutros países, tal como acontece em Portugal.

Falei sobre respeitar uma vítima que diz Não – e penso que esta atitude pertence às normas da mediação vítima-infractor a nível europeu. Nenhuma vítima deveria sentir pressão para participar na mediação vítima-infractor. Logo, todos devíamos tentar propor esta alternativa atractiva ao modo tradicional de lidar com crimes às vítimas que estão interessadas e dispostas a participar. Todos os esforços devem ser feitos para alcançar este objectivo.





Annette Pleysier

**Slachtoffer in Beeld (Holanda)**

### **Observações introdutórias**

Em 2006, o Ministro da Justiça autorizou que a “Slachtoffer in Beeld” - traduzido como “*Victim in Focus*” - implementasse encontros entre vítimas e infractores na Holanda, com início em 2007. O meu nome é Annette Pleysier e, desde Julho deste ano, sou a coordenadora deste projecto “encontro entre vítimas e infractores<sup>2</sup>”. Nos 16 anos anteriores trabalhei como coordenadora no “Apoio à vítima” holandês.

O tema desta tarde, “formação de mediadores sobre questões relacionadas com as vítimas”, é extremamente interessante, devido à função específica das partes envolvidas no processo de mediação. Também é um assunto difícil. Na Holanda não existe qualquer formação apropriada para mediadores. Logo, a Slachtoffer in Beeld começou por desenvolver programas educacionais para mediadores que trabalhavam connosco. Dois destes programas educacionais referem-se a questões relacionadas com as vítimas. Estes programas ainda não estão concluídos. No entanto, posso apresentar-vos algumas linhas básicas do seu conteúdo.

Contudo, em primeiro lugar, tenho de informá-los sobre os pontos de interesse contextuais dos encontros entre vítimas e infractores na Holanda.

### **Quais são os pressupostos básicos num caso de mediação?**

Existem quatro pressupostos básicos:

1. Os encontros entre vítimas e infractores são um complemento do processo penal.
2. A participação na mediação é voluntária tanto para o infractor como para a vítima.
3. O mediador é obrigado a tratar tudo o que for dito pela vítima e pelo infractor de modo sigiloso.
4. Neutralidade do mediador: os interesses da vítima e do infractor são igualmente importantes.

Voltarei a alguns deste pontos mais à frente.

### **Mediação na Holanda**

Na Holanda, a mediação não faz parte do processo penal. A mediação pode ocorrer em qualquer altura durante o processo penal e até posteriormente. O Ministro da Justiça defende a ideia de que a mediação é

um complemento do processo penal. O Ministro da Justiça também determinou que tem de ser elaborado um relatório da mediação para o juiz ou para o procurador do Ministério Público. Portanto, o Slachtoffer in Beeld tem em consideração que, quando tiver decorrido um encontro entre a vítima e o infractor e o juiz tiver sido informado sobre o resultado, isto poderá influenciar a sua decisão.

O Ministério da Justiça decidiu que o Slachtoffer in Beeld tem de se concentrar em dois grupos alvos:

- O primeiro grupo são vítimas de crime.
- O segundo grupo são jovens delinquentes sobre os quais impende uma acusação.

A possibilidade de encontros entre vítima e infractor, organizados pela Slachtoffer in Beeld, é apresentada às vítimas e aos infractores, sempre que entram em contacto com o Apoio à Vítima, a organização de assistência a crianças ou o instituto de reinserção social para jovens ou por iniciativa de outras partes envolvidas.

### **Que tipos de crimes são abrangidos?**

A Slachtoffer in Beeld centra-se nos crimes graves, como homicídio, violação, agressões e roubo. No caso de crimes repetidos, como violência doméstica e incesto, existem muitos problemas inerentes. A Slachtoffer in Beeld defende que um único encontro é uma intervenção demasiado leve para proporcionar satisfação à vítima e ao infractor. Logo, a Slachtoffer in Beeld considera que, no caso destes tipos de crimes, um encontro entre a vítima e o infractor não é adequado.

### **Sob que condições pode ser iniciada a mediação?**

1. Tem de existir uma vítima claramente identificada e um infractor que admita ter cometido o crime.
2. O infractor tem de admitir (pelo menos alguma) responsabilidade pelo que fez.
3. A vítima não está ressentida e não tem qualquer problema pós-traumático.
4. Tanto a vítima como o infractor não têm quaisquer problemas psicopatológicos graves nem são toxicodependentes.

### **Qual o objectivo do encontro entre vítima e infractor?**

Na Holanda, a mediação concentra-se nos danos imateriais. Se o infractor também quiser compensar a vítima de um modo material, a vítima e o infractor podem chegar a um acordo. No entanto, a concretização destes acordos não é da responsabilidade do mediador.

É importante que ambas as partes – vítima e infractor - saiam a ganhar do encontro. A vítima poderá sentir a necessidade de fazer perguntas ao infractor, de lhe falar sobre o impacto do crime na sua vida e de pedir ao

infractor que peça desculpa. Na mente da vítima, o infractor poderá ter-se tornado cada vez mais perigoso. Ao encontrar-se com o infractor, esta ideia pode ser alterada. No caso do infractor, ele poderá sentir a necessidade de pedir desculpa, de explicar os seus motivos por ter cometido o crime e poderá querer expressar o desejo de começar uma vida nova.

Cabe ao mediador avaliar os esforços, sentimentos, motivos e desejos de ambas as partes envolvidas, antes do encontro. Quando os esforços da vítima e do infractor diferem, o mediador tem de lidar com isto. Ele é o intermediário que gere os seus esforços. Esta é a fase mais importante de todo o processo. Por exemplo, se o infractor estiver disposto a responder às perguntas da vítima, mas se recusar a pedir desculpa, o mediador tem de informar a vítima sobre isto. Depois, cabe à vítima decidir se suportará isso. Outro exemplo: Se a vítima desconfiar que o pedido de desculpa do infractor não é sincero, mas destina-se apenas a influenciar o juiz (numa tentativa de “ganhar pontos”), a vítima pode pedir um encontro *depois* de o juiz ditar a sentença. O mediador tem de informar o infractor quanto ao desejo da vítima. Quando o infractor se recusa a aceitar o pedido da vítima, a vítima pode decidir terminar o processo de mediação. Por outro lado, também é possível que tanto a vítima como o infractor influenciem o juiz acrescentando algo de pessoal ao relatório (da mediação) destinado ao juiz ou ao procurador do Ministério Público.

A Slachtoffer in Beeld aborda a mediação como um processo entre duas partes envolvidas; a principal tarefa do mediador é facilitar este processo. Mas há uma situação importante na qual o mediador é obrigado a intervir: sempre que temer uma segunda vitimização, ele tem de cancelar a mediação.

Um outro motivo para não organizar um encontro poderá surgir quando a vítima ou o infractor recearem que o encontro seja demasiado emocional ou implique um confronto excessivo. Nesse caso, o mediador pode desempenhar o papel de intermediário e entregar mensagens orais ou escritas entre ambos.

Muitas vezes, quando o infractor é menor, é utilizada uma metodologia especial. Quando ocorre um encontro, o mediador não convida apenas a vítima e o infractor, mas todas pessoas directamente envolvidas e afectadas pelo crime, como por exemplo os familiares dos menores, amigos, testemunhas e vizinhos. Todos os presentes participam no debate sobre o que aconteceu e no estabelecimento de acordos para o futuro.

### **Dois programas educacionais**

A Slachtoffer in Beeld está a desenvolver programas educacionais para os seus mediadores. Dois deles estão especialmente centrados na posição da vítima.



*O primeiro programa de educação refere-se a informação jurídica e conhecimentos sobre o trabalho social e de assistência social*

Tal como referido anteriormente, embora a mediação na Holanda seja um complemento do processo penal, não é impensável que o resultado da mediação influencie o julgamento. Muitas vezes, as vítimas não têm uma ideia realista da sua posição como vítimas durante o processo penal. Logo, elas devem ser informadas sobre a relação entre o processo penal e a mediação e sobre a possibilidade de o resultado da mediação influenciar o julgamento.

Assuntos incluídos no programa de educação:

1. O mediador tem de conhecer todos os passos do processo penal, começando pela denúncia dos factos à polícia e terminando com o julgamento;
2. O mediador tem de conhecer os diferentes estatutos processuais: por um lado, o do infractor e, por outro lado, o da vítima.
3. O mediador tem de conhecer as respostas a perguntas como:
  - O que significa a confidencialidade?
  - Está ao abrigo do sigilo profissional?
  - Como lidar com o pedido do tribunal para ser ouvido como testemunha?
  - Qual o conteúdo do relatório enviado ao procurador ou ao juiz?
4. O mediador tem de conhecer os diferentes tipos de infracções/crimes e as respectivas punições.
5. O mediador tem de possuir conhecimentos sobre organizações como o Apoio à Vítima, a organização para assistência a crianças e o instituto de reinserção social para jovens.

Obviamente, os itens mencionados não estão a ser desenvolvidos de modo exaustivo.

*O segundo programa educacional refere-se a temáticas da área da psicologia relacionadas relacionados com as vítimas e os infractores.*

Quando alguém se torna vítima, ele/ela tem de lidar com as mais variadas emoções, como raiva, medo, etc. Muitas vezes, as vítimas preocupam-se com a intensidade das suas próprias emoções. Como sabemos, todas estas emoções são necessárias para lidar com a infracção. Com o apoio da família, amigos – e talvez do Apoio à Vítima – e com o decorrer do tempo a maior parte das vítimas consegue retomar as suas vidas novamente. No entanto, uma vez traumatizadas, as vítimas necessitam de ajuda profissional.

Um mediador tem de ter *conhecimentos* sobre como lidar com infracções e tem de *reconhecer* (os possíveis sinais de) um trauma. Estes conhecimentos são essenciais para decidir se a vítima está apta para lidar com

o encontro com o infractor. Por vezes, a vítima tem de lidar com tantos outros problemas relacionados com a infracção que o momento poderá não ser o mais adequado para organizar um encontro entre vítima e infractor. Nalguns casos, um mediador não deverá aconselhar um encontro entre vítima e infractor: por exemplo, uma vítima com fortes sentimentos de vingança em relação ao infractor será certamente um obstáculo para uma mediação bem sucedida.

O mediador tem de *possuir conhecimentos acerca das necessidades* das vítimas e reconhecer a importância dessas necessidades. Por exemplo, o mediador tem de perceber por que é tão importante para uma vítima obter respostas às suas perguntas. Portanto, ele tem de compreender por que é que um encontro entre vítima e infractor poderá ser bem sucedido, mesmo que o infractor se recuse a pedir desculpa. Como contrapartida, o mediador tem de saber o que significa ser um infractor e reconhecer a importância dos sentimentos de culpa e vergonha e as consequências de tudo isto no processo de ressocialização.

O facto de, frequentemente, as vítimas sentirem emoções fortes significa que o mediador tem de ter *competência para lidar com estas emoções*. Durante o encontro, a expressão de emoções tanto da vítima como do infractor tem de ser permitida. Enquanto a vítima expressa as suas emoções, o infractor pode sentir algum arrependimento emocional, duas emoções fortes com as quais o mediador tem de lidar. Mas as emoções também podem perturbar o diálogo entre a vítima e o infractor; então, o mediador também tem de lidar com isto.

Existe ainda um ponto sobre o qual ainda não me pronunciei: Os conhecimentos académicos sobre como lidar com infracções e sobre o impacto das infracções não são suficientes para ser um bom mediador. O mediador também *tem de olhar para a sua própria forma de lidar com emoções* (como dor, medo, raiva ou arrependimento) e a forma como tem lidado com as mesmas no passado. Pois se ele não conseguiu lidar bem com as suas próprias emoções no passado, isso influenciará a sua função profissional como mediador. Ele próprio poderá ter sido uma vítima. Isso poderá influenciar a sua própria neutralidade quando gerir o processo ou o diálogo entre a vítima e o infractor.

Senhoras e senhores, cheguei ao fim da minha contribuição sobre este assunto. Falei-lhes sobre as ideias da Slachtoffer in Beeld e apresentei em termos gerais o conteúdo dos dois programas educacionais a serem desenvolvidos neste momento para os mediadores na Holanda. Espero encontrá-los novamente no próximo ano e que eu vos possa apresentar uma versão mais detalhada dos dois programas educacionais e mais importante ainda: falar-lhes sobre os resultados destes programas depois de serem colocados em prática.



## Formação para mediadores e a sua importância para uma implementação bem sucedida da mediação vítima-infractor em Portugal



*Carla Marques*

**Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios - Ministério da Justiça (Portugal)**

Agradeço o convite para participar e falar sobre a importância da formação de mediadores na implementação do sistema de mediação penal português, e sobre o papel do Ministério da Justiça nesta formação.

Com a introdução do processo de mediação penal no sistema judicial português, através da Lei nº 21/2007 de 12 de Junho, foi criado um programa experimental a ser iniciado em quatro jurisdições nacionais diferentes, para ser mais facilmente implementado por uma lei do Ministro da Justiça posteriormente. Esta lei destina-se a ser aplicada também noutras áreas do país. É por estes motivos que temos de formar mediadores.

A actividade de mediação tem de obedecer a elevados padrões de qualidade e eficácia. Como serviço público, neste caso, estes padrões são ainda mais importantes e também devem estar presentes durante a formação dos mediadores. Logo, a formação deve ser especializada, de modo a garantir um elevado nível de qualidade dos serviços prestados pelos mediadores no contexto da resolução alternativa de litígios.

Como serviço público, cabe ao Estado garantir um elevado nível de padrões dos profissionais que vão mediar os conflitos, especialmente no caso da mediação penal. Foi necessário definir os regulamentos e requisitos básicos para a formação de mediadores, no sentido de assegurar um elevado nível de competências no desenvolvimento das suas funções.

Na mesma linha de pensamento, a Recomendação nº. R (99) 19 do Comité de Ministros do Conselho da Europa sobre a mediação de assuntos penais, adoptada em 15 de Setembro de 1999, recomenda que os mediadores tenham uma formação inicial seguida de uma formação contínua durante o exercício das suas funções. Na verdade, a Recomendação expressa a necessidade de um elevado nível de competência e boas técnicas de resolução, principalmente durante o trabalho com vítimas e infractores, bem como conhecimentos básicos do sistema judicial.

A nível internacional, as ideias sobre formação são extremamente diversas, no que diz respeito ao tipo e duração da formação. No entanto, podemos considerar uma formação inicial adequada, com um período de tempo necessário para adquirir conhecimentos práticos e teóricos que permitam a utilização de boas técnicas

de mediação penal.

A legislação portuguesa determina os requisitos necessários para se tornar num mediador penal, nas quais estão incluídas a formação em mediação penal.

O Ministério da Justiça estabeleceu os critérios de qualidade da formação para formar mediadores aptos a cumprir os seus deveres no sistema de mediação penal. Logo, as entidades que pretendam facultar cursos de formação, básicos ou avançados, têm de ser reconhecidas pelo Ministério da Justiça e, para conseguir esse reconhecimento, é necessário adoptar alguns critérios mínimos, entre os quais referirei alguns:

### **A entidade formadora**

A entidade formadora, privada ou pública, tem de apresentar uma respeitabilidade e capacidade indiscutíveis de um ponto de vista científico, pedagógico e organizacional.

### **Objectivos**

A formação deve facultar aos candidatos um conjunto de conhecimentos, aptidões e ferramentas necessários à actividade de mediação, no contexto do programa experimental da mediação penal, e que os ajude a desenvolver capacidades e técnicas para construir a ponte entre a vítima e o infractor, na tentativa de chegar a um acordo que permita a reparação de danos e contribua para a restauração pacífica e para a justiça social.

### **Formandos**

Existem dois tipos de cursos diferentes:

Os *cursos básicos em mediação penal* - destinam-se a todos aqueles que possuam uma licenciatura ou experiência profissional na área penal.

Os *cursos avançados em mediação penal* - destinam-se a mediadores já portadores de um curso em mediação de conflitos, acreditado pelo Ministério da Justiça.

### **Currículos**

Os currículos mínimos foram definidos para assegurar que os formandos estejam preparados com a técnica de mediação necessária e também com os conhecimentos básicos do sistema penal português. Portanto, foi determinado que tanto os cursos avançados como os básicos deveriam ter uma componente teórica centrada em assuntos relacionados com o sistema de justiça penal.

Os cursos também têm de conter assuntos relacionados com processos alternativos de resolução de litígios na área penal, incluindo os seguintes conteúdos:

- Lei penal e processual penal - nomeadamente, os objectivos e princípios gerais do sistema.
- Delinquência e reinserção social – O comportamento e diferentes tipos de delinquência, os objectivos

e os componentes da reinserção social, serviços públicos e organizações ligadas à reinserção social.

- Vitimologia – a evolução desta área na Europa e em Portugal, a Decisão-Quadro do Conselho 2001/220/JAI, de 15 de Março, sobre o estatuto da vítima no processo penal, o estatuto da vítima no procedimento penal português, as suas necessidades e expectativas face ao comportamento criminal e as respostas do sistema penal, formas de evitar a vitimação secundária, formas de limitar e reparar danos resultantes do crime, tipologias especiais de vítimas (violência doméstica, violência sexual), serviços e organizações de apoio à vítima.
- Princípios e práticas da justiça restaurativa – visão europeia sobre a justiça restaurativa, Recomendação nº. R (99) 19 do Comité de Ministros da Europa sobre a mediação sobre assuntos penais, princípios básicos de justiça restaurativa.
- Princípios, métodos e técnicas de mediação aplicados ao contexto penal – problemas éticos relacionados com a mediação penal, técnicas de entrevista no contexto penal, consentimento, neutralidade do mediador, gestão de conflitos e o equilíbrio de interesses, técnicas de negociação, confidencialidade de informações, direitos e deveres das partes na mediação, intervenção de terceiros nas sessões de mediação, o acordo de mediação penal e a sua força executiva.

Estes cursos também devem conter uma importante parte prática, para conferir aos formandos as capacidades necessárias para colocar em prática os conhecimentos teóricos numa situação real, privilegiando sessões de contacto com potenciais vítimas e infractores e respectivas organizações de apoio, treinar sessões de mediação através de simulações com casos reais (preferencialmente com a intervenção de profissionais ligados ao apoio à vítima e à reinserção de infractores), debate em grupo de acordos de mediação penal e desenvolvimento de mecanismos de apoio do controlo emocional do mediador e das partes.

Em relação aos cursos básicos, além dos currículos supracitados, o enfoque deve ser colocado nas temáticas da resoluções alternativas de litígios, no perfil dos deveres, direitos e ética profissional do mediador, nas técnicas de comunicação, na gestão de conflitos e no desenvolvimento de técnicas de mediação.

### **Metodologia**

A perspectiva metodológica tem de ser principalmente prática, prevalecendo as simulações com a ajuda de meios audiovisuais, debates e estudos de casos. Os formadores também devem realizar sessões sobre assuntos teóricos, com o objectivo de permitir aos formandos a aquisição de conceitos que têm de ser usados nos estudos de casos. Tem de ser entregue um manual de formação.

### **Duração**

Os cursos avançados têm de ter uma duração mínima de 90 horas, das quais, pelo menos, metade deve ser ocupada com a metodologia de actividades e simulações. Os cursos básicos de mediadores penais têm de ter uma duração mínima de 180 horas, das quais, pelo menos, metade deve ser ocupada com a metodologia

de actividades e simulações.

### **Formadores**

Pelo menos três formadores têm de ter licenciatura ou doutoramento e um deles tem de ser magistrado. Os formadores encarregues da componente prática têm de ser profissionais devidamente qualificados, com experiência em métodos de mediação, lei penal, delinquência e reinserção social, apoio à vítima, sociologia e psicologia forense.

### **Métodos de avaliação**

O processo tem de ser a avaliação contínua dos formandos através de exercícios práticos e avaliação teórica de conhecimentos. A avaliação final deverá considerar uma fórmula que contenha as partes prática e teórica numa expressão quantitativa e/ou qualitativa. A presença nos cursos é um requisito básico.

### **Diploma**

Após a conclusão bem sucedida das etapas do curso, a entidade formadora tem de emitir um certificado que declare que o formando concluiu o curso e que está apto a desempenhar a função de mediador penal.

### **Critérios de admissão e selecção**

Os critérios de admissão têm de cumprir os requisitos da lei para a função de mediador penal. Tendo em conta a possibilidade de surgimento de um grande número de candidatos e o facto de que para cada curso são admitidos entre 25 e 30 formandos, no máximo, devem ser utilizados critérios de selecção eficazes.

# QUARTA PARTE

## COOPERAÇÃO ENTRE SERVIÇOS DE APOIO À VÍTIMA E SERVIÇOS DE MEDIAÇÃO







## Colaboração entre os serviços de mediação e os Serviços de Apoio à Vítima da Flandres passado, presente e futuro!



*Bart Claes*

**Faculdade de Direito e Criminologia da Free University de Bruxelas (Bélgica)**

*Tell me and I will forget,  
Show me and I will remember,  
Involve me and I will understand.*  
(Ditado inglês)

### **Introdução**

O serviço de mediação NGO Suggnomè está activo na parte flamenga da Bélgica, a Flandres, desde 1998. Esta organização desempenhou um papel fundamental no arranque, implementação e organização da mediação vítima - infractor na Bélgica. Durante os últimos 10 anos, este serviço de mediação tem tentando estabelecer uma colaboração próxima com os diferentes tipos de Serviços de Apoio à Vítima existentes em toda a Flandres. A expansão desta colaboração tem sofrido altos e baixos devido a dificuldades e contradições referentes à teoria e à prática.

Nesta comunicação, serão destacadas as experiências resultantes desta colaboração. Além disso, a actual situação em termos de mediação e a colaboração com os Serviços de Apoio à Vítima também serão apresentadas. O conteúdo da comunicação baseia-se, em primeiro lugar, na experiência de estar presente em grupos directivos e de trabalho com assistentes sociais dos Serviços de Apoio à Vítima. Em segundo lugar, foram realizadas várias entrevistas a assistentes sociais dos Serviços de Apoio à Vítima no sentido de obter uma melhor perspectiva da organização. Em terceiro e último lugar, como antigo mediador vítima-infractor, tento aproveitar os anos de experiência no início e desenvolvimento de um serviço de mediação no distrito judicial de Bruxelas.

Esta comunicação tenta abordar as diferentes experiências e possibilidades que levaram ao início e desenvolvimento de uma colaboração entre os serviços de mediação e os Serviços de Apoio à Vítima. Estas experiências não se referem apenas ao início estrutural de uma colaboração, mas aplicam-se principalmente à colaboração directa do assistente social com o mediador vítima-infractor. Algumas destas experiências

baseiam-se em acontecimentos actuais na Flandres.

Ao abordar estas experiências, tentamos criar algumas possibilidades ou até recomendações para os serviços de mediação ou para os Serviços de Apoio à Vítima que queiram construir ou expandir esta colaboração.

## **1. Serviços de mediação vítima - infractor e Serviços de Apoio à Vítima: uma breve introdução ao contexto flamengo**

O desenvolvimento de uma colaboração entre os Serviços de Apoio à Vítima e os serviços de mediação depende do desenvolvimento e da situação actual da organização. Tanto os desenvolvimentos organizacionais, como também o apoio público e as actuais características sociais desempenham um papel importante na forma como uma colaboração pode acontecer. Uma breve introdução sobre os serviços de mediação e os Serviços de Apoio à Vítima no contexto flamengo faculta ao leitor as bases necessárias para ver e compreender a colaboração desenvolvida entre ambos os serviços.

### **1.1. Serviços de mediação vítima - infractor e de apoio à vítima**

O projecto flamengo “Mediação vítima-infractor” iniciado em Leuven, em 1993, resultou de uma parceria entre o Grupo de Investigação em Penologia e Vitimologia da Universidade Católica, o Ministério Público e um serviço privado de trabalho social de criminalidade. Desde o início foi decidido que o programa estaria reservado a infractores adultos e a tipos de crime mais graves, ou seja, em casos em que o procurador do Ministério Público já tinha decidido iniciar uma acção judicial. Assim, o projecto não foi implementado fora do processo de justiça criminal, mas organizado na perspectiva de promover e introduzir acções e conceitos restaurativos no sistema. No entanto, a própria mediação seria realizada a um nível extrajudicial, através de um serviço de mediação independente.

Após um período experimental de três anos, o projecto adoptou um estatuto mais definitivo no início de 1996. Nessa altura, juntou-se-lhe um projecto de mediação com menores e foi iniciado um novo projecto de mediação a nível policial. Em 1998, um mediador foi nomeado para implementar a mediação vítima - infractor para adultos em todos os distritos judiciais da Flandres. Ao mesmo tempo, a organização NGO Suggnomè<sup>16</sup>, Fórum para a justiça restaurativa e mediação, foi fundada como entidade patronal de mediadores que exerciam a mediação para delinquentes adultos. Deste modo, de 1998 a 2007, a implementação da mediação vítima-infractor na Flandres baseou-se totalmente na mesma metodologia de mediação e abordagem inter-agências. O programa é financiado pelo Ministério da Justiça, através de subsídios à NGO Suggnomè flamenga e à Walloon NGO Médiane (ambas são estruturas de apoio para a implementação de serviços de mediação e justiça restaurativa). Além da mediação vítima - infractor, a mediação para menores está agora implementada em todos os distritos judiciais da Flandres e na Valónia.

---

16 Suggnomè significa “compreender juntos a mesma realidade”

A 22 de Junho de 2005, a Lei da Mediação Vítima – Infractor<sup>17</sup> foi aprovada e conferiu um estatuto legal às práticas de mediação que já eram desenvolvidas em vários distritos judiciais da Flandres. Ao abrigo desta lei, um processo de mediação pode ser iniciado a pedido de cada pessoa com interesse directo num procedimento criminal, e isto mantém-se possível durante todo o processo. Assim, todos os participantes com um interesse directo no procedimento criminal (vítima, infractor, família e até amigos) podem registar um pedido de mediação numa organização de mediação vítima - infractor. Tal como já foi mencionado, as duas organizações belgas, a NGO Suggnomè flamenga e a Walloon NGO Médiane, são reconhecidas pelo governo como prestadores de serviços de mediação.

O primeiro artigo da Lei da Mediação Vítima - Infractor estipula que a mediação é possível em todas as fases do processo judicial e para todos os tipos de crime. A mediação pode ser iniciada ao nível policial, imediatamente após a infracção, até à fase da execução da pena. A Lei de 2005 torna a mediação um complemento dos procedimentos judiciais a todos os níveis. Agora, os magistrados também têm um papel legal a desempenhar, dando a conhecer a possibilidade de mediação e, se existir um acordo, o mesmo não poderá ser ignorado durante o julgamento. A polícia belga desta área cumpre de modo significativo as recomendações do Conselho da Europa<sup>18</sup>.

## **1.2 O processo de mediação**

Na Bélgica e, consequentemente, na Flandres, a mediação vítima - infractor é um serviço gratuito tanto para a vítima como para o infractor, facultando às partes o apoio para chegarem a um acordo pessoal centrado na reparação ou solução de conflitos através de um processo de comunicação mútua. Como terceiro neutro, o mediador orienta a mediação seguindo um processo a semi-estruturado.

Apesar dos esforços da NGO Suggnomè, na Flandres, ainda existem procedimentos diferentes no que toca ao início do processo nos vários distritos judiciais. No geral, podemos distinguir dois procedimentos diferentes para informar a vítima e o infractor sobre a possibilidade da mediação. Estes procedimentos são utilizados em conjunto.

Primeiro, a vítima e/ou o infractor podem ser informados sobre a possibilidade de mediação através de informações gerais dispersas por toda a Flandres. A NGO Suggnomè, em colaboração com os Serviços de Apoio à Vítima, os tribunais, o Departamento de Justiça federal, as prisões, os advogados, etc., tenta transmitir informações sobre a mediação vítima - infractor através de brochuras e posters. Em segundo lugar, as partes envolvidas num processo judicial podem ser informadas através do Ministério Público sobre como iniciar a mediação. A Lei da Mediação Vítima - Infractor concede ao procurador do Ministério Público a possibilidade de informar e propor a mediação à vítima e ao infractor, sempre que a considere oportuna. Os casos para mediação são seleccionados no Ministério Público, de acordo com critérios bem definidos e um

17 Lei de 22 de Junho de 2005 para implementar artigos referentes a mediação no Código Penal, B.S. 27 de Julho de 2005.  
18 Recomendação N.º R (99) 19 do Comité de Ministros sobre a mediação em assuntos penais, Artigos 3 e 4.

procedimento de selecção. No entanto, os processos também podem ser iniciados pelo juiz de instrução e pelo juiz do tribunal de julgamento, uma prática que se verifica em cerca de um quinto de todos os casos. Os requisitos de encaminhamento para a mediação são a existência de uma vítima e que o infractor reconheça que é responsável pelo mal causado à vítima.

Quando for seleccionado um caso, o procurador, o juiz de instrução ou o juiz do tribunal de julgamento envia uma carta para a vítima e para o infractor, informando-os sobre a possibilidade, de acordo com a lei, de participar na mediação. Na experiência tanto da vítima como do infractor, o facto de uma autoridade judiciária ter tomado a iniciativa tem um significado especial: apresenta o reconhecimento das necessidades da vítima e uma abordagem clara e construtiva ao infractor. Também clarifica o mandato do mediador. O modo através do qual a carta para as partes é redigida e a proposta explicada é extremamente importante.

Quando uma das partes informadas entra em contacto com os serviços de mediação, o mediador envia uma carta à outra parte com o pedido de, caso esteja interessada na mediação, contactar o serviço. Quando tanto a vítima como o infractor estiverem interessados na mediação, o mediador começa por contactar ambas as partes separadamente para um ou vários encontros individuais. É proposta uma visita ao domicílio.

A Lei da Mediação Vítima - Infractor afirma que apenas as informações acordadas por ambas as partes podem subtrair-se à confidencialidade da mediação. Logo, um acordo escrito pode ser transferido para o procurador do Ministério Público e anexado ao processo judicial. Quando não se verificar um acordo, não poderão ser transmitidas quaisquer informações às autoridades judiciárias. Portanto, a Lei explica que todas as informações sobre o conteúdo da mediação sobre as quais as partes não chegaram a um entendimento no acordo escrito têm de ser excluídas do relatório para o tribunal.

### **1.3 O Serviço de Apoio à Vítima**

Um Serviço de Apoio à Vítima na Flandres faz parte do Centro Geral de Segurança Social, localizados em todos os distritos judiciais. Assim, em todos os distritos judiciais da Flandres, uma equipa especializada é reconhecida pelo governo flamengo por ajudar as vítimas a exercer o seu direito ao serviço de apoio. A missão do Serviço de Apoio à Vítima é estabelecida numa colaboração relativa à ajuda às vítimas entre a Comunidade Flamenga, o Ministério da Justiça e o Ministério dos Assuntos Internos<sup>19</sup>. A sua ajuda e assistência tem como objectivo minimizar o mal causado e reparar a perda de confiança no outro e na sociedade como um todo<sup>20</sup>.

A assistência e o serviço social facultados às vítimas tentam responder e satisfazer todas as suas necessidades. Isto implica que a ajuda inclua aspectos administrativos, jurídicos, materiais, psicossociais e físicos da vitimização. Muitas vezes, esta ajuda e assistência podem também contar com apoio informativo,

19 Protocolo referente à tarefa “Assistência e serviço social a vítimas de crimes”, <http://www.wvg.vlaanderen.be/welzijnjustitie/slachtofferhulp/spsh.htm>.

20 <http://www.wvg.vlaanderen.be/welzijnjustitie/slachtofferhulp/>

prático, emocional e psicológico em todas as fases do procedimento judicial. Naturalmente, esta assistência também é facultada à vítima antes, durante e após uma possível participação num processo de mediação.

Todos os colaboradores dos Serviços de Apoio à Vítima na Flandres adoptam um conjunto de princípios básicos operacionais no seu trabalho. Em conjunto com a missão dos Serviços de Apoio à Vítima, como mencionado em cima, estes princípios básicos são estipulados no protocolo referente à tarefa “Serviço de assistência social a vítimas de crimes”<sup>21</sup>. Quase todos estes princípios têm uma ligação directa ou indirecta com a mediação vítima - infractor ou com os serviços de mediação. Na colaboração entre os Serviços de Apoio à Vítima e os serviços de mediação, dois princípios básicos desempenham um papel importante.

Em primeiro lugar, a vítima será encorajada a trabalhar *activamente* no seu próprio processo de recuperação, no qual os valores pessoais, as aspirações e as decisões da vítima serão respeitadas. Todas as informações disponíveis necessárias para considerar as diferentes opções serão fornecidas à vítima. A vítima será apoiada no sentido de retomar o seu controlo e independência. Em segundo lugar, no seu serviço de assistência social, os assistentes sociais têm em consideração *a dimensão do infractor* de um modo apropriado e adaptado. Deste modo, os pretende-se que os assistentes sociais assentem o seu trabalho numa base restaurativa.

## **2. Ponto de partida para os Serviços de Apoio à Vítima**

Antes do surgimento e introdução da mediação vítima - infractor, os Serviços de Apoio à Vítima estavam empenhados em criar um lugar para a perspectiva do infractor no aconselhamento. Tal como mencionado e confirmado nas entrevistas a assistentes sociais, a evolução de uma visão relativa à perspectiva do infractor foi de extrema importância no desenvolvimento de uma colaboração entre os Serviços de Apoio à Vítima e os serviços de mediação. O desenvolvimento e a elaboração desta visão nos Serviços de Apoio à Vítima e, posteriormente, nos assistentes sociais, parecem ser uma necessidade na preparação dos assistentes sociais para trabalharem numa óptica restaurativa e, assim, para estarem preparados para a mediação vítima - infractor.

O desenvolvimento de uma visão e a singularidade dos Serviços de Apoio à Vítima afectam certamente, de um modo significativo, o trabalho dos colaboradores, os assistentes sociais. Além da perspectiva do infractor no aconselhamento ou da dimensão do infractor, os assistentes sociais distinguem dois outros desenvolvimentos no seu trabalho: em primeiro lugar, a cooperação activa para reparação, tal como mencionado em cima e, em segundo lugar, construindo pontes entre os Serviços de Apoio à Vítima e os serviços que auxiliam o infractor. Os assistentes sociais descrevem estes três temas como passos a tomar antes de a mediação vítima - infractor surgir no monitor do assistente social.

<sup>21</sup> Protocolo referente à tarefa “Assistência e serviço social a vítimas de crimes”, <http://www.wvg.vlaanderen.be/welzijnjustitie/slachtofferhulp/spsh.htm>.

## 2.1 A dimensão do infractor no apoio/ajuda à vítima

Durante as sessões de aconselhamento das vítimas de crime, as informações facultadas e os temas abordados são divididos em três dimensões: a dimensão da vítima, a dimensão social/bem-estar e a dimensão do infractor. Esta subdivisão de três dimensões contribui para a criação de estrutura no percurso de ajuda social pelo qual a vítima passa. Estas três dimensões são interpessoais, ou seja, focam o interior da vítima. Podemos assumir que estas três dimensões existem em todos os seres humanos. Dependendo do conteúdo e da relação mútua, estas dimensões são interligadas pelo tempo, pessoa e lugar. Dependendo do momento de processamento, uma ou várias destas dimensões serão proeminentes. O nível de responsabilidade das vítimas ao lidar com o crime influencia estas dimensões. Desse modo, poderíamos afirmar que estas três dimensões são um factor em mudança, dinâmico e único para todas as vítimas.

A dimensão da vítima envolve todas as informações relacionadas com a vítima. A dimensão social contém as informações sobre a reacção da sociedade ao crime, ao infractor e à vítima. A dimensão do infractor detém as informações relacionadas com o infractor. Esta dimensão pode ser dividida em vários aspectos interligados entre si: informações sobre os factos (o que aconteceu? Quem é o infractor?), informações sobre a importância e o significado (Por que é que o infractor cometeu o crime? Ele tem remorsos?), informações sobre as consequências do acto do infractor (Como é que a sua família e conhecidos reagem aos factos?) e informações sobre o processo judicial (O infractor foi preso?).

Quando estes temas ou perguntas surgem durante as conversas, o assistente social apenas pode basear-se em informações gerais. Este tipo de informações gerais refere-se a todos os infractores de um tipo de infracção criminal. No entanto, o assistente social não pode facultar quaisquer informações concretas reais sobre aquele infractor específico. As informações gerais podem ajudar a vítima a ganhar consciência do que se passou. Além disso, as informações do processo ou da sessão no tribunal podem facultar uma resposta à vítima. Contudo, as vítimas podem ter perguntas que apenas poderão ser respondidas pelo próprio infractor. Cada vez mais os assistentes sociais reparam que a conversa sobre estas informações gerais leva as vítimas a pensarem sobre o infractor. As vítimas podem levantar algumas questões específicas derivadas das informações gerais. Muitas vezes, os assistentes sociais concluíram que era impossível responder a estas questões específicas através da consulta do processo ou de informações gerais. Durante uma sessão de mediação, uma vítima descreveu o seguinte: *“a insegurança, esta dúvida, nunca nos abandona e permanece sempre nas nossas mentes, persegue-nos nos nossos sonhos e nunca a traduzimos em palavras. Esta dúvida tornou-se mais insuportável do que qualquer possível resposta dada pelo infractor, mesmo que seja negativa ou ele não queira responder à mesma.”*

## 2.2 Cooperação activa no processo de reparação

Na primeira parte deste ensaio, já mencionámos que as vítimas são encorajadas pelo assistente social a participar no seu próprio processo de reparação. Podemos dizer que o assistente social começa a trabalhar

com a vítima trazendo à luz os diferentes temas e dimensões. O assistente social é mais do que apenas uma caixa de ressonância ou um ouvinte. Ele tenta guiar a vítima e ajudá-la a colocar as suas emoções, dúvidas e percepção em palavras. Consequentemente, espera-se uma atitude proactiva do assistente social durante o aconselhamento.

O assistente social também tem de ter em atenção a dimensão dos infractores, pois esta última enfraquece no caso de um “bom processamento” do mal sofrido pela vítima. O infractor e a infracção criminal serão menos proeminentes e terão menos influência na vida da vítima. Logo, os assistentes sociais afirmam que a dimensão dos infractores deverá ser sempre tratada de modo activo e debatida durante o aconselhamento. Quando a vítima se concentra pouco no infractor e na sua dimensão, os assistentes sociais sentem dificuldades em abordar esta dimensão. É possível que esta dimensão não seja importante para a vítima porque ela ainda não o conhece. Por vezes, os assistentes sociais temem que a sensação de insegurança ou ansiedade da vítima aumente devido à introdução desta dimensão. Tal como já mencionado, é muito importante ter em atenção a dimensão do infractor para lidar com o que aconteceu.

### **2.3 Construir pontes e troca de comunicação**

As iniciativas dos últimos anos foram tomadas no sentido de estimular a consulta entre os assistentes sociais dos Serviços de Apoio à Vítima e os assistentes sociais dos serviços de reinserção social. Como resultado desta consulta, foi detectado que, por vezes, as vítimas e os infractores têm dúvidas em comum. Além de dúvidas mais gerais e não relacionadas com o processo, como “Como é que as vítimas e os infractores lidam com os factos?”, os assistentes sociais determinaram, durante estes momentos de consultas, que nos casos em que tanto a vítima como o infractor estavam presentes no aconselhamento ambos sentiam a necessidade de comunicar. Tanto o infractor como a vítima e os assistentes sociais sentiram que a infracção originou uma ligação entre todos os implicados.

Apenas parece ser difícil obter a perspectiva do infractor na abordagem de casos pelos assistentes sociais dos Serviços de Apoio à Vítima. Existia o risco de o caso apenas ser abordado e debatido na perspectiva da vítima. As informações relativas ao infractor corriam o risco de serem de natureza muito geral e de serem baseadas em generalizações e suposições. Para o assistente social é mais difícil não ser mais extremo na sua percepção da perspectiva da vítima. A recepção de informações apenas sobre as dificuldades, o sofrimento e o mal causado pelo infractor pode conduzir a um ajuste negativo, mais extremo ou suspeito, censurável e parcial da posição e percepção do assistente social.

Começando pela consulta entre os assistentes sociais dos Serviços de Apoio à Vítima e os assistentes sociais dos serviços de reinserção social, os assistentes sociais de ambos os serviços sentiram a necessidade crescente de criar a possibilidade de contacto nestes casos, onde a necessidade de comunicação está presente tanto no infractor como na vítima. Nas suas consultas, os assistentes sociais de ambos os serviços



debateram casos mútuos e, nos casos em que os utentes o solicitaram, trocaram informações e mensagens. Assim, esta troca de informações e mensagens decorreu sem a intervenção de um mediador. Esta forma de transferência de comunicação denomina-se troca de comunicação porque os serviços fizeram uma troca entre si. Como exemplos de informações trocadas, os assistentes sociais abordam, principalmente, questões práticas: um infractor de violência doméstica que pede à sua esposa que lhe traga roupa para a prisão. Esta forma de troca de comunicação é muitas vezes utilizada como forma de pré-mediação, em que os assistentes sociais investigam se existe interesse na mediação por parter da vítima e do infractor.

Através desta primeira forma de transferência de informações entre a vítima e o infractor, a necessidade dos assistentes sociais no sentido de recorrer a parte terceira e imparcial para apoiar no desenvolvimento do processo de comunicação entre a vítima e o infractor cresceu. A transferência de informações entre a vítima e o infractor pelos assistentes sociais levantou algumas questões deontológicas. Qual a influência de abordar com a vítima as informações sobre infractor na sua própria posição como assistente social dos Serviços de Apoio à Vítima? Um assistente social consegue transmitir à vítima as informações fornecidas pelo infractor de um modo imparcial e objectivo?

### **3. Uma colaboração explorada no passado, presente e futuro**

Nesta comunicação tentamos abordar as diferentes experiências e possibilidades que levaram ao início e desenvolvimento de uma colaboração entre os serviços de mediação e os Serviços de Apoio à Vítima. Estas experiências não se referem apenas ao início estrutural de uma colaboração, mas aplicam-se principalmente à colaboração directa do assistente social com o mediador vítima - infractor. Algumas destas experiências baseiam-se em acontecimentos actuais na Flandres.

Estas experiências não são abordadas por ordem cronológica nem por ordem de importância. Dependendo do momento, do debate, das possibilidades, das pessoas, do desenvolvimento social, entre outros, os serviços de mediação e os Serviços de Apoio à Vítima experimentaram e evoluíram para uma colaboração construtiva. Ao abordar estas experiências, tentamos criar algumas possibilidades ou até recomendações para os serviços de mediação ou para os Serviços de Apoio à Vítima que queiram construir ou expandir esta colaboração.

#### **3.1 Modelo de consulta e colaboração entre organizações**

Os serviços de mediação não utilizam a metodologia do modelo de mediação independente apenas no serviço a vítimas e infractores. Em alguns distritos judiciais da Flandres, o início e o desenvolvimento da mediação vítima - infractor baseia-se na fórmula de criação de uma aliança ou colaboração com todas as organizações parceiras. O início da mediação vítima - infractor significa que o serviço de mediação NGO Sugnomè contactará todas as organizações parceiras relevantes, como o Ministério Público, a ordem dos

advogados, os directores das prisões, o presidente do tribunal criminal e também o Serviço de Apoio à Vítima. O objectivo é chegar a uma visão mútua quanto à integração da mediação vítima - infractor no distrito judicial.

Durante os debates em grupos de trabalho e directivos com estas organizações parceiras, como o Serviço de Apoio à Vítima, o serviço de mediação utilizou o modelo de consulta para criar uma definição interactiva na qual uma diversidade de perspectivas sobre criminalidade se poderia unir e reflectir. Todos os profissionais e organizações parceiras estão, deste modo, constantemente envolvidas num processo de definição, debate, exploração e construção de explicações e significados para a mediação vítima - infractor. Desde o início da mediação vítima - infractor num distrito judicial, é envolvido o Serviço de Apoio à Vítima e enquanto parte interessada no desenvolvimento das práticas do serviço de mediação. Assim, desde o início, os assistentes sociais dos Serviços de Apoio à Vítima poderiam dar significado a, mas também debater sobre e interessar-se na organização da mediação vítima - infractor no seu distrito judicial.

### **3.2 Tem de ganhar a confiança**

Um dos pontos mais importantes na extensão da cooperação entre mediadores e assistentes sociais é a criação de uma relação baseada na confiança. A característica distintiva desta relação entre mediadores e assistentes sociais é a abertura, honestidade e o tipo de conexão a adoptar. A construção deste tipo de relações é todo um processo claramente determinado pelo mediador e pelo assistente social. A partir da primeira conversa entre o mediador e o assistente social, a base para uma relação duradoura está definida.

Tal como mencionando em cima, o mediador contactou o assistente social dos Serviços de Apoio à Vítima. Durante a primeira conversa, o mediador enfatiza todo o cuidado e atenção que confere ao mal causado à vítima. O assistente social pode mesmo sentir o cuidado com o qual o mediador fala sobre as vítimas. Deste modo, ele pode literalmente “ouvir, ver e sentir” como o mediador fala com a vítima no seu primeiro contacto e nas tarefas seguintes.

Um mediador tem um modo especial de encarar a infracção do infractor sobre a vítima. O conflito entre ambas as partes é vista como uma oportunidade para interagir e comunicar. Os assistentes sociais têm *lentes* diferentes. Como mediador é difícil tirar os nossos próprios óculos e encarar a infracção através dos olhos do assistente social dos Serviços de Apoio à Vítima. O oposto também é verdadeiro e tanto o mediador como o assistente social têm de ter noção disso mesmo. A dificuldade para mudar de *lentes* também pode ser constatada no trabalho do mediador e do assistente social. Até que ponto é difícil para a mãe de uma criança assassinada explicar à sua família que quer ir à prisão para olhar o assassino olhos nos olhos?

Durante o estabelecimento de uma relação baseada na confiança, não é apenas importante para o mediador falar sobre as vítimas com cuidado. Mais importante ainda, o mediador tem de esclarecer o assistente social de que ele próprio não pode, a determinada altura, convencer uma vítima a iniciar a mediação, pois toda a

mediação se baseia nos princípios de trabalho da própria volição e neutralidade. Informar e conversar com as vítimas sobre as suas possibilidades e direitos é uma tarefa do mediador. A liberdade de escolha da vítima tem de ser sempre respeitada. É do interesse de todos (vítima, infractor e mediador) que todos os participantes da mediação escolham voluntariamente participar, a partir de informações o mais completas possível. O assistente social não considera o mediador como alguém que acredita que todas as vítimas deviam aceitar a mediação e que ele como mediador as deve convencer.

### **3.3 Debater mas também enfraquecer preconceitos**

Nas primeiras conversas entre o mediador vítima - infractor e os assistentes sociais dos Serviços de Apoio à Vítima, o mediador teve em atenção os possíveis preconceitos existentes nas vítimas em relação à mediação. Começando pelo debate e o enfraquecimento de cinco preconceitos, o mediador começa por esclarecer o conceito e a metodologia da mediação vítima - infractor.

Em primeiro lugar, o mediador tenta indicar que a mediação vítima - infractor não se destina a chegar a um acordo. A mediação vítima - infractor não é uma metodologia em que atingir um resultado definitivo é colocado em primeiro lugar, mas sim um processo de comunicação. Em segundo lugar, o mediador explica que a mediação não é apenas possível através de encontros presenciais entre a vítima e o infractor, mas também através de mediação indirecta. O mediador também enfatiza, em terceiro lugar, que a mediação não obteve um lugar no quadro jurídico apenas para benefício do infractor. Uma vítima também pode ser bastante privilegiada pela mediação. Além disso, o mediador sublinhará que a metodologia da mediação se baseia nos princípios da voluntariedade, confidencialidade e imparcialidade. Os assistentes sociais dos Serviços de Apoio à Vítima podem ter a certeza de que, em quarto lugar, a metodologia de mediação não se destina apenas ao infractor. Como último preconceito, o mediador aborda as possíveis atitudes da vítima antes, durante e após a mediação. Possivelmente os assistentes sociais poderão pensar que uma vítima tem de adoptar uma atitude de reconciliação com o infractor. E ainda que as vítimas que participam numa mediação têm de adoptar uma posição de perdão. O mediador esclarece que a mediação não cria apenas a oportunidade para obter respostas às perguntas, mas também torna possível exprimir o nosso próprio sofrimento e raiva.

Durante o debate sobre os preconceitos, cabe ao mediador adoptar uma atitude aberta e crítica em relação à sua própria metodologia. O objectivo do mediador nestes debates não se resume a convencer os assistentes sociais, negando ou enfraquecendo os argumentos. O objectivo do mediador é, na verdade, mostrar ao assistente social de que está ciente da possível presença de preconceitos e que estes últimos podem ser debatidos num processo de comunicação aberto. Deste modo, tanto no assistente social como no mediador vítima - infractor, a abertura é criada para receber comentários críticos à superfície e assim debatê-los.

### **3.4 A acção combinada de duas organizações como um extra**

No aconselhamento de vítimas de crime, os assistentes sociais dos Serviços de Apoio à Vítima têm em

consideração o debate da perspectiva do infractor. Desta forma, o técnico de apoio à vítima já chama a atenção para o mundo do infractor. Debater a dimensão do infractor nas consultas não é um evento óbvio, tal como mencionado no capítulo dois. Através de debates internos e sessões de formação, os técnicos de apoio à vítima aprendem técnicas para tornar a dimensão do infractor num objecto de debate nas consultas.

Os técnicos de apoio à vítima podem depender do crime, da pessoa, da situação, da família, entre outros, e sentir alguma resistência para informar ou debater com a vítima a possibilidade de mediação. É possível que o técnico de apoio à vítima possa perder a sua posição específica, capacidade ou qualidade em relação à vítima. Além disso, a vítima poderia considerar as informações ou a proposta de mediação como ofensivas, chocantes ou ficar até ofendida. Quem fica “queimado” durante a mediação vítima - infractor não é a vítima, mas sim, o técnico de apoio à vítima. Através de discussões internas e sessões de formação, o mediador pode ajudar o técnico de apoio à vítima na procura de possibilidades, acessos e momentos oportunos para a abordagem junto da vítima da hipótese de mediação.

Não é apenas na consulta sobre como e quando informar as vítimas sobre a mediação entre o mediador e o técnico de apoio à vítima que pode surgir uma acção combinada e troca de opiniões e ideias. A introdução de casos de mediação em organismos consultivos entre o mediador e o técnico de apoio à vítima pode permitir desenvolver uma maior troca de opiniões e ideias.

Em primeiro lugar, a introdução de casos de mediação pode ser realizada debatendo um caso específico abordado pelo mediador de um modo narrativo. É necessário que o mediador escolha cuidadosamente um caso representativo. Existe o perigo de o técnico de apoio à vítima utilizar o caso como material de referência para seu próprio aconselhamento a vítimas, por exemplo, fornecendo informações positivas ou negativas sobre a mediação. A forma narrativa do debate de um caso poderá não evoluir no melhor sentido para a mediação. O mediador não deverá recear nem resistir à apresentação de dificuldades, objecções ou observações críticas. Ao debater o caso de mediação, os participantes na entidade consultiva podem aprofundar melhor, dependendo das possibilidades existentes, tempo e confiança.

Quando o mediador é um bom contador de histórias, ele consegue quase sempre transmitir bem o papel das três partes: o infractor, a vítima e o mediador. No entanto, os benefícios deste modo narrativo de apresentação de um caso de mediação continuam a não ser a melhor forma de o técnico de apoio à vítima imaginar verdadeiramente o trabalho de um mediador. Por esse motivo, os casos de mediação não são apenas relatados de um modo narrativo, mas também podem ser representados pelo mediador e pelos técnicos de apoio à vítima. O técnico de apoio à vítima pode assumir o papel da vítima nesta simulação e, deste modo, presenciar a metodologia de mediação de um modo muito especial. O técnico de apoio à vítima tem a possibilidade de ver o mediador a trabalhar numa posição privilegiada. Ver e sentir na posição da denominada vítima permite ao técnico de apoio à vítima compreender verdadeiramente as possibilidades,

bem como a resistência de vítimas, não apenas em relação à metodologia, mas também em relação às informações recebidas do infractor. O técnico de apoio à vítima também pode ser convidado a estar presente como observador num processo de mediação real. Além do papel de observador, o técnico de apoio à vítima também pode estar presente num processo de mediação, na posição de pessoa de suporte da vítima.

Contar, debater, agir, observar e até participar num processo de mediação apresenta um certo risco para o mediador. O técnico de apoio à vítima obtém uma perspectiva muito exclusiva do processo de mediação, mas nada exclui uma avaliação negativa da metodologia ou da prática do mediador. Poderá ser um mediador experiente e formado, mas numa mediação uma parte do processo permanece sempre incerta, uma vez que se trabalha com pessoas, personalidades, carácter e emoções.

Por exemplo: num encontro presencial entre o infractor e a vítima, o infractor minimiza muitos dos efeitos do crime cometido. Apoiada pelo técnico de apoio à vítima, a vítima não concorda com a reacção do infractor e pede que a conversa termine imediatamente, tal como a mediação. O mediador faz um resumo das informações trocadas entre a vítima e o infractor e termina cuidadosamente o encontro presencial. Embora a mediação tenha um fim negativo, o técnico de apoio à vítima verificou que o mediador teve em conta as novas circunstâncias. Além disso, o técnico de apoio à vítima viu uma vítima suficientemente forte para parar a mediação.

A mediação vítima - infractor não é uma ciência exacta, na qual o processo, posição, emoções e pensamentos em constante mudança da vítima e do infractor possam ser previstos. Existe a possibilidade de os participantes de uma mediação avaliarem a mediação em geral como negativa. Contudo, um resultado negativo de uma mediação não pressupõe uma experiência negativa da observação ou participação do técnico de apoio à vítima dos Serviços de Apoio à Vítima. Também importante é o facto de o mediador explicar sempre ao técnico de apoio à vítima as informações de uma mediação vítima - infractor e relacioná-las com o seu conceito, princípios de trabalho e metodologia.

## **Conclusão**

Durante os últimos 10 anos, o serviço de mediação NGO Suggnomé tem tentando estabelecer uma colaboração próxima com os diferentes tipos de Serviços de Apoio à Vítima existentes em toda a Flandres. A expansão desta colaboração tem sofrido altos e baixos devido a dificuldades e contradições referentes à teoria e à prática.

No desenvolvimento de uma colaboração entre os Serviços de Apoio à Vítima e o serviço de mediação, a evolução de uma visão relativa à perspectiva do infractor foi de extrema importância. A dimensão do infractor no apoio à vítima, e não o desenvolvimento da cooperação activa tendo em vista a restauração ou o tema

da construção de pontes, foi determinante para o técnico de apoio à vítima formular uma ideia geral sobre a metodologia da mediação vítima - infractor.

Nesta comunicação, tentámos destacar diversas experiências resultantes desta colaboração. Estas experiências não se referem apenas ao início estrutural de uma colaboração, mas aplicam-se principalmente à colaboração directa do técnico de apoio à vítima com o mediador vítima - infractor. Não apenas na mediação com a vítima e o infractor, mas também no desenvolvimento de uma colaboração directa com técnicos de apoio à vítima, o mediador vítima - infractor apela à sua metodologia e capacidades. O respeito das funções e posições de cada um é a lição mais importante a aprender.

Para dar o melhor conselho possível a técnicos de apoio à vítima e mediadores sobre como iniciar ou desenvolver uma colaboração entre os Serviços de Apoio à Vítima e o serviço de mediação, gostaria de mencionar o ditado inglês:

Tell me and I will forget,  
show me and I will remember,  
involve me and I will understand!

[Diz-me e eu vou aprender,  
mostra-me e eu vou lembrar-me,  
envolve-me e eu vou compreender!]





*Alan McCloskey*

**Victim Support Scotland (Reino Unido)**

Bom dia a todos. É um prazer ser o anfitrião deste workshop nesta maravilhosa cidade de Lisboa, para debater o modo como os serviços de mediação e de apoio à vítima trabalham em conjunto na Escócia de um modo cada vez mais holístico. Na minha apresentação, falarei sobre as conclusões do workshop decorrido em Edimburgo, em Março de 2008, como parte da contribuição do Victim Support Scotland para o projecto Victims and Mediation, no qual colegas da Holanda e Portugal visitaram a Escócia. Vou ter em consideração os processos e mecanismos existentes na Escócia, e abordar possíveis políticas e práticas futuras nos âmbitos da justiça para adultos e para menores.

Vou concentrar-me principalmente na experiência da Escócia, que se refere a infracções cometidas por menores. Vou demonstrar como parcerias entre várias agências possibilitam o desenvolvimento de práticas restaurativas e examinar um modelo de boas práticas existente na Escócia, que implementa uma perspectiva eficaz centrada na vítima. Também considerarei uma futura iniciativa destinada a criar um mecanismo equilibrado norteado por uma abordagem restaurativa dentro do sistema judicial criminal para adultos.

Em primeiro lugar, vou facultar-vos algumas informações sobre o Victim Support Scotland (VSS) e sobre o nosso trabalho. Somos a principal organização voluntária na Escócia a lidar com vítimas de crime desde 1985 e somos independentes do Governo e de outras agências. Temos cerca de 180 funcionários e cerca de 1000 voluntários. Temos três serviços distintivos;

Temos um Serviço de Apoio à Vítima implementado na comunidade em todas as Autoridades Locais e ajudamos cerca de 100.000 pessoas por ano. O nosso Serviço de Apoio a Testemunhas, instalado nos tribunais (abrangendo todos os tribunais de primeira instância e superiores) apoia cerca de 80.000 pessoas por ano. O nosso serviço Victim of Youth Crime (VOYCE), sediado em Dundee, lida com cerca de 1.000 vítimas por ano, e dá uma oportunidade às vítimas de transmitirem aos menores infractores informações sobre o impacto do crime. Voltarei a falar sobre o serviço Voyce mais à frente na minha apresentação.

O recente Estudo sobre o Crime e a Segurança na União Europeia 2005 demonstra que as vítimas de crime na Escócia recebem os melhores serviços de apoio. Isto reflectiu o cada vez melhor nível de cooperação em



anos recentes por todo o país entre delegados, organizações centradas nos infractores, polícia e grupos de vítimas, incluindo o Victim Support Scotland.

Poderá ser útil contextualizar-vos sobre o sistema legal escocês. Na Escócia, a idade de imputabilidade criminal é 8 anos, enquanto no resto da Europa a idade é superior. Os menores de 16 anos acusados de infracções são normalmente tratados no âmbito do Children's Hearing System (CHS), que já funciona na Escócia desde 1971 e que tem como um dos principais princípios a confidencialidade. Os menores com idades superiores a 16 anos são encaminhados para o sistema judicial criminal para adultos.

O CHS lida com crianças que cometem infracções e com as que necessitam de cuidados e protecção, e onde o bem-estar da criança é a principal preocupação. Desde 1996, a Scottish Children's Reporter Administration (SCRA) tem estado no centro do Children's Hearings System. Se necessário, a Children's Reporter investigará e decidirá se um menor deverá ser encaminhado para o CHS, onde muitos casos são desviados para a justiça restaurativa e não para os procedimentos formais. A Sacro, uma das principais organizações voluntárias de justiça comunitária da Escócia estabelecida para tornar as comunidades mais seguras reduzindo o conflito e a infracção, desenvolveu um serviço restaurativo em 1995, em Fife, que foi posteriormente ampliado, em 2002, abrangendo actualmente diferentes serviços e procedimentos.

Existem vários exemplos de práticas restaurativas na Escócia, muitos dos quais são realizados pela Sacro. Entre elas incluem-se programas de mediação – que envolvem a mediação presencial, a mediação/diálogo indirecta por “vaivém” e programas de consciencialização para as problemáticas das vítimas. Também são realizadas conferências restaurativas – um processo através do qual a vítima e o infractor se encontram – e programas restaurativos que envolvem pagamentos financeiros directos e serviço comunitário indirecto.

No entanto, existe uma variedade de questões associadas para as vítimas. O conceito de mediação ou de processos de justiça restaurativa ainda é relativamente novo na Escócia e a consciência pública do que está envolvido é muito baixa. Os processos não estão disponíveis em toda a Escócia – e existem lacunas. Por exemplo, os serviços para jovens que cometem infracções estão amplamente disponíveis, mas no sistema judicial criminal para adultos são facultados como mecanismos de diversão em apenas algumas áreas. Em 2006, a SCRA criou o Victim Information Service (VIS) em algumas áreas do país, o qual faculta informações específicas de casos às vítimas de crimes cometidos por jovens, mas que não presta apoio. Antes da introdução do Victim Information Service da SCRA, as vítimas de infracções cometidas por menores não conseguiam saber quais as decisões tomadas no Children's Hearing System, devido ao princípio da confidencialidade.

Para muitas vítimas, apenas a ideia de se encontrarem com o infractor é muitas vezes assustadora. As vítimas não têm a certeza sobre quais as necessidades que estão a ser atendidas – as suas ou as dos infractores. Com base na experiência do Victim Support, sabemos que as vítimas necessitam de poder escolher entre

diferentes modelos, bem como acesso a informações e apoio, e que a sua participação deverá ser voluntária.

Ao longo dos últimos anos, e cada vez mais, tem-se verificado uma aceitação na Escócia quanto ao facto de os grupos de vítimas, o Governo escocês, as organizações centradas no infractor e outras agências estatais necessitarem de trabalhar de modo mais próximo, no sentido de ter em conta as necessidades das vítimas, de aumentar a consciencialização para as questões das vítimas e de partilhar aprendizagens e experiências.

Em 2002, a Escócia desenvolveu um Programa de Acção para reduzir o crime de menores, que proporcionou um lugar apropriado para as vítimas no processo judicial e ajudou a facilitar a transição entre sistemas judiciais para menores e para adultos. Esta iniciativa também pretendia proporcionar aos menores uma oportunidade para desenvolverem o seu potencial máximo. O Programa de Acção conduziu ao desenvolvimento de padrões nacionais para o Sistema de Justiça Juvenil, com dois objectivos principais destinados a garantir que as vítimas recebam informações sobre o processo e tenham a oportunidade de participar na mediação.

Nos anos mais recentes, outras áreas de cooperação conjunta e de trabalho em parceria incluem;

- (SCRA) - Desenvolvimento e revisão de orientações para serviços de justiça restaurativa envolvendo crianças e jovens e as pessoas afectadas pelos seus comportamentos
- Estabelecimento do Grupo de Justiça Restaurativa – envolvendo serviços de justiça restaurativa, SCRA, Governo e Victim Support Scotland
- Fórum de Justiça Restaurativa – estabelece boas práticas e considera as necessidades das vítimas, p.ex. revisão de directrizes para os serviços de justiça restaurativa

Adicionalmente, a Restorative Practice Scotland (RPS) foi constituída como uma organização sem fins lucrativos, composta pela Victim Support Scotland, Autoridades Locais, SACRO, Universidade etc, que trabalham em conjunto para alcançar resultados qualitativos através da prática restaurativa na Escócia. A RPS desenvolve um trabalho eficaz com várias agências para vítimas e testemunhas de crimes, centrando-se no apoio a prestadores de serviços através da promoção da prática restaurativa e do estímulo ao debate, formação, educação, etc.

Vou agora voltar a falar em pormenor sobre o serviço Voyce do Victim Support Scotland, sediado em Dundee, uma cidade no Leste da Escócia com uma elevada taxa de deprivação múltipla e uma população de cerca de 150.000 pessoas. Em 2002, um estudo verificou que, na Escócia, um em cada 12 jovens tinha inscrito no seu registo criminal o cometimento de infracções ou estava acusado de ter praticado um ilícito criminal. No mesmo relatório também se calculava que o crime de menores em relação a crimes contra a propriedade individual, comercial e do sector público aumentava £80m todos os anos. Com base nestas informações, e com um histórico local de agências parceiras na cidade a trabalhar em conjunto para resolver os problemas sociais, funcionários do serviço Victim Support de Dundee baseado na comunidade reuniram-se com a equipa multi-

agências do Dundee City Youth Justice em 2003 para avaliar o que poderia ser desenvolvido localmente para apoiar as vítimas de crime de menores e abordar uma lacuna no serviço. Nasceu assim o serviço Voyce.

O serviço Voyce foi estabelecido especificamente para abordar as questões das vítimas. O acrónimo é especialmente adequado, pois significa para muitas vítimas o ser-lhes dada voz no sistema de justiça para menores. De acordo com os padrões nacionais do sistema de justiça juvenil, o serviço faculta às vítimas de crimes de menores o acesso a informações e apoio e a oportunidade para expressarem as suas próprias perspectivas.

Os benefícios do serviço são o facto de as pessoas afectadas pelo crime de menores em Dundee terem;

- acesso a apoio prático e emocional
- informações sobre o sistema de justiça para menores e seus serviços
- a oportunidade de expressarem, anonimamente e de forma indirecta (mediação por “vaivém”), o impacto do crime ao menor responsável, através de um assistente social

As vítimas também podem optar por aceder a qualquer uma ou todas as partes do serviço. Os utilizadores do serviço são indivíduos, Autoridade Local, comerciantes/retalhistas e outras organizações dentro da cidade de Dundee. Outros benefícios são o facto de o serviço promover a consciencialização para as problemáticas das vítimas e de permitir aos assistentes concentrarem-se em questões específicas das vítimas.

Fundamental para o sucesso do serviço é uma abordagem multi-agências que envolva os seguintes parceiros chave:

- Tayside Police (que realizam os encaminhamentos iniciais)
- SCRA (que auxilia na identificação e notificação dos assistentes em casos em que as vítimas querem prestar informações)
- Dundee City Social Work (que está envolvida no processo de transmissão das perspectivas das vítimas e do impacto do mal causado ao menor)

Outros parceiros incluem, p.ex. Sacro, projecto CHOICE e outras equipas locais que trabalham em conjunto para lidar com a criminalidade juvenil. As vítimas que optam pela mediação directa também podem aceder à mesma através deste serviço. Além de uma abordagem centrada na vítima, a Voyce contribui para a finalidade de redução da criminalidade, ajudando os menores a pensarem sobre os seus comportamentos. Frequentemente, as vítimas de crimes cometidos por menores são também menores. Além disso, existe forte evidência de que muitos menores que cometem crimes foram, antes de se tornarem infractores, eles mesmos vítimas.

Vou partilhar convosco algumas das estatísticas chave da Voyce para 2007/08, que estão em conformidade

com os números de anos anteriores;

- **1091 processos recebidos**
- **Principais categorias de crime**
  - Agressões (23%)
  - Vandalismo (20%)
  - Perturbação da ordem pública (15%)
- **Grupos etários afectados**
  - 30-44 (32%)
  - 0-15 (25%)
  - 45-59 (20%)
- 
- **Casos de “vaivém”**
  - Autoridade Local (68%)
  - Indivíduos (27%)

Significativamente, 73% de todos os menores com idade inferior a 16 anos foram vítimas de agressão por outro menor. Em contraste, embora o medo do crime seja elevado entre os idosos, a realidade é o facto de muito poucas pessoas mais velhas serem realmente vítimas de crimes de menores. Cerca de 25% dos utilizadores optou por participar na proposta de mediação de “vaivém”.

O feedback dos utilizadores do serviço e agências parceiras é muito importante. O serviço recebe uma classificação muito alta por parte das vítimas, com mais de 90% dos inquiridos a declarar que consideraram o serviço útil ou muito útil. As provas mostram que a Voyce desempenha um papel crucial em garantir que as vítimas de crime de menores são consideradas no desenvolvimento de estratégias locais de justiça para menores. A Voyce apenas opera em Dundee, sendo o único serviço deste tipo dedicado às vítimas de crime de menores em toda a Escócia.

Outro exemplo de uma abordagem multi- agências na Escócia situa-se em Glasgow, onde um protocolo de encaminhamento para vítimas de infracções de menores entre os Glasgow Restorative Justice Services e o Victim Support Scotland foi recentemente estabelecido. O serviço trabalha em parceria com os Police and Fire Services, o Children’s Reporter, os serviços de Council Youth e organiza os encontros presenciais entre o infractor menor e a vítima. Embora não seja centrado na vítima, o esquema concede voz às vítimas no processo e estas podem ser apoiadas pelo Victim Support Scotland.

Olhando para o futuro, gostaria de vos falar brevemente sobre um projecto no qual o Victim Support Scotland e

a Sacro estão a trabalhar, relativo à justiça restaurativa no sistema de justiça criminal para adultos. Está a ser desenvolvida uma acção conjunta para analisar e conceber um novo método que aborde equilibradamente as perspectivas das vítimas e dos infractores no âmbito das práticas restaurativas no sistema de justiça criminal para adultos. Para a criação de um novo modelo de intervenção, o projecto de acção conjunta terá em conta resultados de estudos académicos nas áreas da vitimologia e traumatologia e o trabalho desenvolvido no terreno, de prática real. O financiamento deste projecto está sujeito à aprovação do governo escocês, uma decisão que está prevista para o Outono de 2008.

Espero ter apresentado uma síntese da experiência na Escócia e ter focado os grandes avanços que temos dado no reconhecimento das necessidades das vítimas no processo de mediação, especialmente em anos recentes. Estamos numa viagem, mas ainda não chegámos ao nosso destino – mas sabemos que se trabalharmos juntos temos mais hipóteses de chegar lá. Obrigado pela vossa atenção.

Finalmente, listei alguns links para algumas das páginas de Internet na Escócia que poderão achar úteis

- Victim Support Scotland - [www.victimsupportsco.org.uk](http://www.victimsupportsco.org.uk)
- Crianças e jovens - [www.crimeandyoungpeople.net](http://www.crimeandyoungpeople.net)
- Sacro - [www.sacro.org.uk](http://www.sacro.org.uk)
- Restorative Practice Group - [www.restorativepracticescotland.co.uk](http://www.restorativepracticescotland.co.uk)
- Restorative Justice Scotland - [www.restorativejusticescotland.org.uk](http://www.restorativejusticescotland.org.uk)
- SCRA - [www.scra.gov.uk/home/index.cfm](http://www.scra.gov.uk/home/index.cfm)
- Children's Hearing System - [www.childrens-hearings.co.uk](http://www.childrens-hearings.co.uk)
- Governo escocês - [www.scotland.gov.uk/Home](http://www.scotland.gov.uk/Home)
- Criminal Justice Social Work - [www.cjsw.ac.uk/cjsw/41.html](http://www.cjsw.ac.uk/cjsw/41.html)

**Alan McCloskey**

Victim Support Scotland

15/23 Hardwell Close

Edinburgh

EH8 9RX

Scotland

Tel: +44 131 662 5404

Email: [alan.mccloskey@victimsupportsco.org.uk](mailto:alan.mccloskey@victimsupportsco.org.uk)

Website: [www.victimsupportsco.org.uk](http://www.victimsupportsco.org.uk)

# QUINTA PARTE

## O ENVOLVIMENTO DE VÍTIMAS DE CRIME NA JUSTIÇA RESTAURATIVA RELATÓRIO DE UMA INVESTIGAÇÃO







*Rosa Saavedra e Frederico Moyano Marques*

**Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (Portugal)**

Esta investigação baseia-se na informação fornecida pelos seguintes serviços / organizações:

- Die Waage Institute, Hannover, Germany
- Danish Crime Prevention Council, Denmark
- AMEPAX - Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos, Burgos, Spain
- Servei de Mediació i Assessorament Tècnic, Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil, Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil, Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya, Spain
- Associació pel Benestar i el Desenvolupament, Catalunya, Spain
- Oficina de Atención a la Victima, Valencia, Spain
- Mediation offices, Finland
- Restorative Justice and Conferencing, Reykjavik Metropolitan Police, Iceland
- Escola de Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto, Portugal
- Médiateurs pénaux assermentés du Canton de Genève, Switzerland
- Ondersteuningstructuur bijzondere jeugdzorg (OSBJ), Belgium
- BAS (Belgian Mediation Centers), Belgium
- Family group conferences, Belgium
- Victims of Youth Crime (VOYCE), Dundee, Scotland
- Asociación Pró Derechos Humanos de Córdoba, Spain
- Fundación Internacional O'Belén, Toledo, Spain
- Juvenile Probation Service of Greece, Greece
- Slachtoffer In Beeld (Victim in Focus), The Netherlands
- Victim-Offender Mediation Centres, Italy
- Direcção Geral de Reinserção Social, Portugal
- National Council for Crime Prevention, Sweden
- Bureau de la médiation pénale pour mineurs, Fribourg, Switzerland
- Servicebureau for Victim-Offender Mediation and Conflict Settlement, Germany
- Carolina Dispute Settlement Services, United States of America
- Hungarian Central Office of Justice Probation Service, Hungary



Queremos agradecer a Alan McCloskey, Anne Catherine Salberg, Annette Pleysier, Bie Van Severen, Borbála Fellegi, Dagmar Rasmussen, Edit Torsz, Eleonore Lind, Elisabetta Ciuffo, Gerd Dellatre, Girard Demierre, Hafsteinn Gunnar Hafsteinsson, Inge Vanfraechem, Jaume Martin, Johanna Seppala, Josefina Castro, Lottie Wahlin, Lutz Netzig, Marjun á Lað, Mercè Llenas, Montserrat Martinez, Nicholas McGeorge, Panagiotia Papadopoulou, Pilar Lasheras, Regina Dellatre, Susan Gallagher e Susana Castela pela sua preciosa colaboração!

## **Introdução: Vítimas e justiça restaurativa**

Não podemos falar de amor à primeira vista entre o movimento das vítimas e a justiça restaurativa. Embora contemporâneo, uma vez que o início do movimento das vítimas é normalmente situado nos anos 60 e o aparecimento da Justiça Restaurativa nos anos 70, e emergentes da mesma causa - denominada por alguns autores como “crise de legitimidade do sistema de justiça criminal” (Williams, 2005) -, as suas evoluções ocorrem, até anos recentes, sem fortes ligações.

O desenvolvimento do movimento das vítimas centrou-se na condição e no tratamento conferido às vítimas no sistema da justiça criminal e baseou-se essencialmente em quatro aspectos (Green, 2007): a introdução de esquemas de compensação pelo Estado, a promoção da reparação pelo infractor, a implementação de mecanismos destinados a melhorar as experiências das vítimas no sistema de justiça criminal, como a prestação de informação e a adopção de medidas de protecção, e a criação de organizações de apoio e assistência à vítima. Mais recentemente, vários instrumentos internacionais produzidos por diferentes organizações, como as Nações Unidas, o Conselho da Europa e a União Europeia, deram um forte impulso a este movimento, proclamando os direitos fundamentais das vítimas de crime.

As origens teóricas e práticas da justiça restaurativa foram construídas sobre diferentes fundações, não essencialmente centradas na promoção e protecção dos direitos e interesses das vítimas. O criminologista inglês James Dignan, por exemplo, ao descrever as raízes intelectuais e filosóficas do movimento da Justiça Restaurativa, destaca três teses principais (Dignan, 2005):

- a tese da civilização, que critica o sistema de justiça criminal por ser demasiado centrado na punição do infractor, propondo como alternativa a “civilização” do modo como lidamos com crimes, numa perspectiva dupla: reconceptualizar a infracção como um ilícito de natureza civil e, consequentemente, substituir os procedimentos criminais por outros civis; civilizar os resultados, através da substituição do tratamento bárbaro dado aos infractores através das formas convencionais de punição por medidas mais construtivas, como a restituição ou a reparação das vítimas;
- a tese comunitária, que critica o sistema de justiça criminal na medida em que este adopta um conceito de crime enquanto ofensa cometida contra o Estado e negligencia as vítimas e defende um papel mais activo da comunidade na resolução do conflito, cujo principal objectivo é a prevenção do crime e a redução da vitimização e, consequentemente, a paz social; um dos mais conceituados nomes associados a esta tese é o do criminologista norueguês Nils Christie;
- a tese do discurso moral, que preconiza o controlo do mau comportamento não através da punição, mas através da consciencialização do infractor em relação à infracção cometida; um dos expoentes mais conhecidos desta tese é a teoria da *reintegrative shaming* de John Braithwaite.

Deste modo, enquanto a primeira e a terceira teses sugerem alternativas ao modo convencional como o sistema de justiça criminal lida com os infractores, a segunda tem como objectivo promover o papel e os interesses da comunidade. Logo, nenhuma delas se dedica essencialmente ao melhoramento do tratamento das vítimas.

As experiências restaurativas iniciais reflectiam essas ideias: os primeiros programas implementados no Canadá, Estados Unidos, Nova Zelândia, Austrália, Áustria, Reino Unido (e, recentemente, em Espanha e Portugal, por exemplo), destinavam-se a introduzir uma nova forma de lidar com a delinquência juvenil, promovendo a responsabilidade dos jovens infractores e a mudança do seu comportamento. Totalmente centrados no infractor, muitos destes programas relegavam os interesses das vítimas para segundo plano, o que sem dúvida causou as baixas taxas de participação das vítimas. (Williams, 2005)

Braithwaite realça que *a utilização de vítimas como figurantes por um grupo de defesa dos interesses dos menores que apenas se preocupa em obter um solução mais generosa para jovens infractores* foi motivo de debate no Reino Unido, e que, em vários países, *as vítimas são frequentemente atraídas para a justiça restaurativa antes de estarem preparadas* (Braithwaite, 2002).

Perante isto, é fácil compreender a distância mantida pelo movimento das vítimas em relação a estas práticas. Este cenário tem mudado gradualmente, de um posicionamento inicial de cepticismo ou até de descrença para uma atitude de interesse e apoio. Esta mudança deve-se ao facto de muitos programas terem desenvolvido práticas sensíveis à vítima, positivamente avaliadas pelos investigadores que recolheram e apresentaram provas de que a justiça restaurativa pode trazer grandes benefícios para as vítimas de crime. Os defensores da justiça restaurativa, tanto individualmente como organizados em redes nacionais e internacionais, como o Fórum Europeu da Justiça Restaurativa, têm “espalhado a palavra”, disseminando estes bons resultados.

A investigação demonstrou claramente que a justiça restaurativa pode desempenhar um papel importante na recuperação de vítimas face às consequências do crime. Apesar das dúvidas levantadas por muitos autores sobre a metodologia adoptada por algumas das avaliações, nomeadamente no que diz respeito à falta de utilização de grupos de controlo seleccionados aleatoriamente de modo a permitir comparações fiáveis com o sistema de justiça criminal, existem, na verdade, provas fortes de que tanto o processo como os resultados das práticas restaurativas podem beneficiar um grande número de vítimas, mantendo obviamente em mente que será sempre uma minoria, talvez significativa, mas uma minoria, pois apenas numa percentagem muito baixa dos crimes denunciados às autoridades o infractor é identificado. Assim, as práticas da justiça restaurativa, como instrumentos de apoio à vítima, terão sempre de conviver com outros serviços que não dependam da identificação e envolvimento de um infractor. (Excepto se adoptarmos um conceito mais amplo e maximalista da justiça restaurativa tal como preconizado por alguns autores, que inclua todos estes mecanismos).

Os principais benefícios são bem conhecidos: no que diz respeito ao próprio processo (embora a distinção possa ser artificial, pois o modo de condução do processo pode desempenhar um papel decisivo no resultado), uma elevada percentagem de vítimas mostra satisfação com a justiça do tratamento recebido, com a qualidade da mediação e com a oportunidade de participar no processo de tomada de decisão. Em relação aos resultados, também existem provas de que, em comparação com o sistema de justiça criminal, é mais provável que as vítimas que participam nas práticas de justiça restaurativa obtenham respostas às suas perguntas, recebam e valorizem pedidos de desculpa do infractor, eliminem estereótipos sobre o infractor, se sintam menos receosas da revitimização e menos zangadas em relação ao infractor, reduzam os níveis de ansiedade e sintam que aquele capítulo mau da sua vida de fechou,, recuperem sentimentos de auto-confiança e confiança nos outros e recebam compensação. Em “Restorative Justice: the evidence”, Sherman e Strang mencionam que um estudo recente, conduzido para determinar o efeito da justiça restaurativa nos sintomas de stress pós-traumático, comprova que as vítimas que participaram na justiça restaurativa apresentaram menos sintomas do que as que participaram no processo criminal, sendo portanto menos provável que sofram de doenças coronárias e enfartes do miocárdio no futuro (Sherman and Strang, 2007).

Estes benefícios foram reconhecidos pelo movimento das vítimas:

A mediação como um direito das vítimas foi incluída em instrumentos internacionais, como Decisão-Quadro do Conselho da União Europeia sobre o Estatuto da Vítima em Processo Penal, de Março de 2001, e a Recomendação (2006) 8 do Conselho da Europa sobre o apoio a vítimas de crime.

Também nos últimos anos, alguns serviços de apoio à vítima implementaram ou incluíram mecanismos restaurativos, como a Slachtoffer in Beeld, um departamento autónomo da organização holandesa de apoio à vítima dedicado à promoção de encontros restaurativos entre vítimas e infractores, e VOYCE (Vítimas de crime juvenil), uma organização escocesa criada pela Dundee City Council cujo objectivo é prestar ajuda e apoio às vítimas de crimes perpetrados por jovens infractores, sendo a mediação indirecta um dos serviços prestados.

Outro sinal importante do reconhecimento cada vez mais consensual de que a justiça restaurativa pode ter um impacto positivo nas vítimas de crime é a aprovação em 2004, pelo Victim Support Europe (antiga European Forum for Victim Services), uma plataforma europeia composta por cerca de 20 organizações nacionais de apoio à vítima, de uma Declaração sobre o estatuto da vítima no processo de mediação.

O ponto de partida da Declaração do Victim Support Europe é o reconhecimento de que a mediação é um processo muito forte, com potencial para proporcionar excelentes benefícios a todas as partes interessadas.

Mas esta declaração lembra-nos que a mediação também tem potencial para prejudicar, especialmente quando o mediador não tiver formação suficiente, acrescenta-se. O risco de vitimização secundária é real e alguns estudos já demonstraram resultados menos positivos: níveis baixos de participação (Nova Zelândia, Inglaterra); elevada percentagem de vítimas (principalmente mulheres) que se sente desconfortável durante a confrontação; minoria significativa de vítimas que considera não ter tido influência suficiente no resultado, ter sido tratada sem respeito, que o resultado foi inadequado ou que simplesmente não foi informada sobre o resultado, e que se sente pior depois da participação devido, por exemplo, à ausência de remorsos do infractor (conferências na Nova Zelândia).

As causas mais comumente apontadas para estes resultados negativos são problemas de concepção e implementação dos programas, nomeadamente a falta de financiamento, as dificuldades de promoção de uma mudança na intervenção de pessoal que tenha trabalhado com infractores e que agora é solicitado a colocar a mesma ênfase neste últimos e nas vítimas e a falta de formação. Num nível mais concreto, e por vezes como consequência das três causas acima mencionadas, também podemos listar o envolvimento involuntário dos infractores, más práticas ao nível do convite (encontros marcados em alturas inconvenientes para vítimas ou até inexistência de convite), mediação indirecta não proposta como opção, tempo insuficiente dedicado à preparação de vítimas e práticas de informação insuficientes em relação ao resultado (Williams, 2005).

Tendo em conta os potenciais perigos e as suas causas prováveis, a Declaração lista algumas variantes que têm de ser consideradas, como a melhor altura para propor mediação e o momento no qual deve ocorrer durante o processo; a importância de, ao nível da selecção de casos e da preparação das partes, ter em atenção qualquer relação anterior entre a vítima e o infractor; e as características pessoais da vítima, incluindo as suas experiências anteriores de crime, outros factores que afectem o seu bem estar pessoal, disponibilidade de apoio e relações próximas.

Esta Declaração também debate um conjunto de questões incluídas e não incluídas em protocolos internacionais existentes, propondo alguns procedimentos concretos que deveriam ser adoptados pelos prestadores de serviços de mediação:

- em relação ao consentimento livre e informado, é mencionado que a proposta de mediação apenas deve ser feita por uma pessoa formada para reconhecer o impacto variável de um convite em cada vítima de crime; as vítimas devem receber sempre todas as informações sobre onde obter apoio e aconselhamento independentes; as vítimas devem dispor de, no mínimo, três semanas para tomar uma decisão;
- relativamente ao apoio e a representação, declara-se que as vítimas devem ter direito a apoio por parte de um técnico indicado por si antes, durante e após o processo; as vítimas poderão beneficiar

de aconselhamento legal antes da decisão acerca da participação no processo de mediação e, possivelmente, depois do processo, mas um elevado grau de representação legal poderá não conduzir a uma boa comunicação entre as partes;

- os mediadores devem receber formação inicial e também durante o desempenho das suas funções, no sentido de reforçar as suas competências para, entre outras questões, ter em conta as necessidades das vítimas de crime; é importante que esta formação sobre a consciencialização acerca das problemáticas das vítimas seja prestada por especialistas independentes com experiência de trabalho com vítimas de crimes; deve ser facultada formação especializada a mediadores que venham a trabalhar com casos que envolvam relações íntimas pessoais;
- às vítimas que preferem não se encontrar com o infractor deve ser dada, de forma expressa e livre, a oportunidade de optarem pela mediação indirecta;
- deve ser proporcionado mais do que um encontro entre o mediador e a vítima, para que esta tenha tempo para reflectir sobre as informações que lhe foram transmitidas;
- as vítimas que participaram na mediação devem ser sempre informadas sobre o cumprimento ou não pelo infractor dos termos do acordo;
- deve ser implementada uma metodologia de monitorização que faculte informações sobre as tipologias de casos que mais provavelmente trarão benefícios para ambas as partes e sobre as circunstâncias que exijam procedimentos especiais ao nível da preparação e apoio;
- os serviços para a vítima deve ser envolvidos a diversos níveis: consulta durante o desenvolvimento das políticas governamentais referentes à mediação, monitorização dos programas, formação, disponibilidade para prestar apoio independente a vítimas que participam em procedimentos de mediação e, em algumas jurisdições, a participação na primeira abordagem à vítima.

Tendo em mente estes procedimentos propostos, descrever-se-á e analisar-se-á de seguida os resultados de uma pequena investigação desenvolvida no âmbito do Projecto “Vítimas & Mediação”.

## **Estudo comparativo dos procedimentos adoptados por diferentes serviços de mediação em diferentes países**

### *Resumo*

O objectivo deste estudo foi possibilitar uma análise comparativa dos procedimentos adoptados por diferentes serviços de mediação — o nosso universo de interesse — relativamente a tópicos como o papel e participação da vítima no processo de mediação, através do reconhecimento de procedimentos no contacto, prestação de informação e preparação das vítimas; a formação dos mediadores em questões mais específicas do domínio da intervenção junto de vítimas de crime; e a cooperação entre os serviços de mediação e os serviços de apoio à vítima.

Os resultados, que se basearam na análise da informação recolhida com recurso a um questionário, revelaram que os 25 serviços inquiridos apresentam alguma heterogeneidade de critérios e procedimentos relativamente aos aspectos supra-mencionados.

### *Método:*

#### *Amostra*

A amostra reduzida deste estudo foi constituída por 25 casos, provenientes de serviços de mediação de quinze países diferentes: Alemanha, Dinamarca, Espanha, Finlândia, Islândia, Portugal, Bélgica, Suíça, Itália, Grécia, Suécia, Holanda, Hungria, Escócia e Estados Unidos da América.

A utilização do conceito *amostra reduzida* relaciona-se com o facto de o número de respostas obtidas não coincidir com o número de casos da amostra — cerca de quatrocentos — devido a um elevado número de pessoas e/ou instituições que não responderam aos questionários enviados.

O método de amostragem foi a amostragem por conveniência, uma vez que os casos foram escolhidos tendo em conta a sua disponibilidade e fácil acessibilidade, neste caso em concreto, os membros do *European Forum for Restorative Justice*. As vantagens deste método foram a rapidez e os baixos custos na recolha de informação. Não podemos todavia afirmar, em consequência do exposto, que os resultados possam ser extrapolados para o universo dos serviços de mediação, dado que a amostra não reúne as características necessárias para ser representativa, apesar de permitir, nesta pequena pesquisa, a recolha de dados relevantes, tendo em conta os objectivos do estudo.

### *Instrumento*

O questionário utilizado neste estudo (Anexo I) foi elaborado pela Escola de Direito de Lisboa da Universidade Católica Portuguesa (UCP) e pela Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), com base em bibliografia acerca do tema (*vide* referências bibliográficas) e em instrumentos internacionais, como a Recomendação (99) 19 do Conselho da Europa sobre mediação em matéria criminal e a Declaração do *Victim Support Europe* sobre o estatuto da vítima no processo de mediação.

Constituído por um total de 24 questões abertas e fechadas, versou aspectos como: a tipologia dos infractores — jovens ou adultos —, o número de processos recebidos pelos serviços, o tipo de crimes, o carácter obrigatório ou opcional da mediação, a duração média do processo, o papel dos advogados, os custos do processo, os requisitos para o desempenho do papel de mediador, a percentagem de vítimas que recusa participar no processo, a descrição do primeiro contacto efectuado com os intervenientes, a prestação ou não de informações específicas para a vítima sobre outros serviços de apoio; os procedimentos de avaliação acerca da capacidade de participação da vítima no processo e o tempo disponível para esta tomada de decisão; a identificação do(s) técnico(s) que preparam a vítima para o processo e os procedimentos subjacentes a esta preparação; a possibilidade de optar entre mediação directa e indirecta; o tempo afecto à formação dos técnicos sobre conteúdos da área da vitimologia, nomeadamente no que concerne às necessidades e especificidades da vítima, bem como a identificação do perfil dos técnicos responsáveis por esta formação; a existência e o nível de cooperação entre os serviços de mediação e os serviços de apoio à vítima.

A opção pela inclusão de perguntas abertas resultou, por um lado, do facto de estas poderem oferecer informação qualitativa e mais detalhada do que uma tipologia de questões fechadas e, por outro lado, de poderem proporcionar informações não esperadas acerca de um determinado tema. Em contraponto, as desvantagens desta utilização foram sobretudo três: (1) a codificação das respostas obrigou a que muito tempo fosse dispensado nesta tarefa; (2) foi necessário o esforço de dois técnicos no processo de codificação; (3) a análise mostrou-se bastante complexa.

O questionário foi utilizado em três línguas: português, castelhano e inglês.

### *Procedimentos*

Em Maio de 2007 foram enviados, através de correio electrónico, aproximadamente 400 questionários para os membros do *European Forum for Restorative Justice*, sendo que os destinatários finais eram os serviços de mediação. Contudo, e uma vez que alguns dos membros deste Fórum não estão integrados em qualquer serviço de mediação, foi-lhes solicitado que encaminhassem o pedido de colaboração para os serviços de mediação com os quais tivessem contacto.

Os 25 questionários que constituem a amostra foram recebidos no período compreendido entre Junho e



Novembro de 2007. A data limite estabelecida para a recepção destes foi Dezembro de 2007. Nenhum dos questionários recebidos foi anulado.

Dada a diversidade de respostas, optou-se por fazer uma quantificação destas em categorias de informação, através da análise de conteúdo das respostas a cada uma das perguntas do questionário. Assim, cada uma das respostas foi inserida em categorias de informação, que posteriormente foram quantificadas. O resultado assenta na análise da frequência das diferentes categorias identificadas e validadas pelos dois elementos que efectuaram a codificação dos dados.

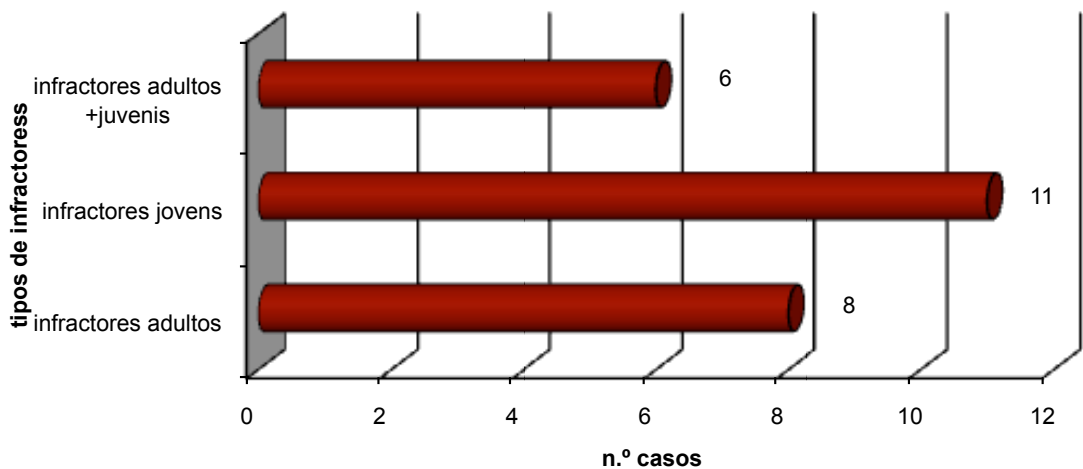
I      **Resultados**

De seguida, será apresentada uma análise individualizada, em tabela ou gráfico, de cada uma das questões do questionário, com base na frequência das categorias de informação.

1.   **Infractores adultos/infractores adolescentes**

De acordo com os dados sistematizados na **Gráfico 1**, na amostra de serviços que responderam ao inquérito aplicado, oito (8) desenvolvem o seu trabalho apenas com infractores adultos, onze (11) apenas com infractores jovens, enquanto que seis (6) dos serviços trabalham com ambas as populações: infractores adultos e jovens.

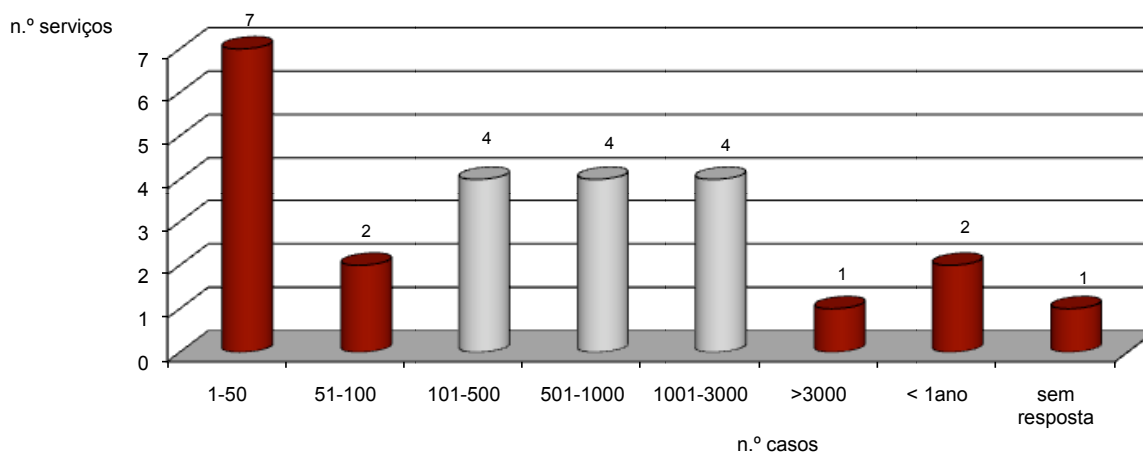
**Gráfico 1.** Q 1: *O seu serviço lida com infractores adultos ou jovens?*



## 2. Número de casos por ano

No que concerne aos dados relativos ao número de casos ou processos de mediação que cada um dos serviços recebe por ano, podemos sistematizar o seguinte: sete (7) serviços referiram ter menos de 50 casos por ano; dois (2) serviços posicionam este valor no intervalo 51-100; quatro em 101-500, quatro em 501-1000 e quatro em 1001-3000; apenas um refere um valor superior a 3000. A complementar estes dados, a informação que dois dos serviços apresentados estão numa fase experimental, estando em funcionamento há menos de 1 ano (ver **Gráfico 2**).

**Gráfico 2:** Q2. Qual o volume anual de processos do serviço?



## 3. Tipo de crime

Mais de metade (14) dos serviços inquiridos não exclui qualquer tipo de crime do âmbito de aplicabilidade da mediação penal. Contudo, verifica-se a existência de excepções ou restrições bastante específicas no que concerne à moldura penal, ao tipo de vítima, à natureza e à gravidade do crime. A **Tabela 1** sistematiza esta informação.

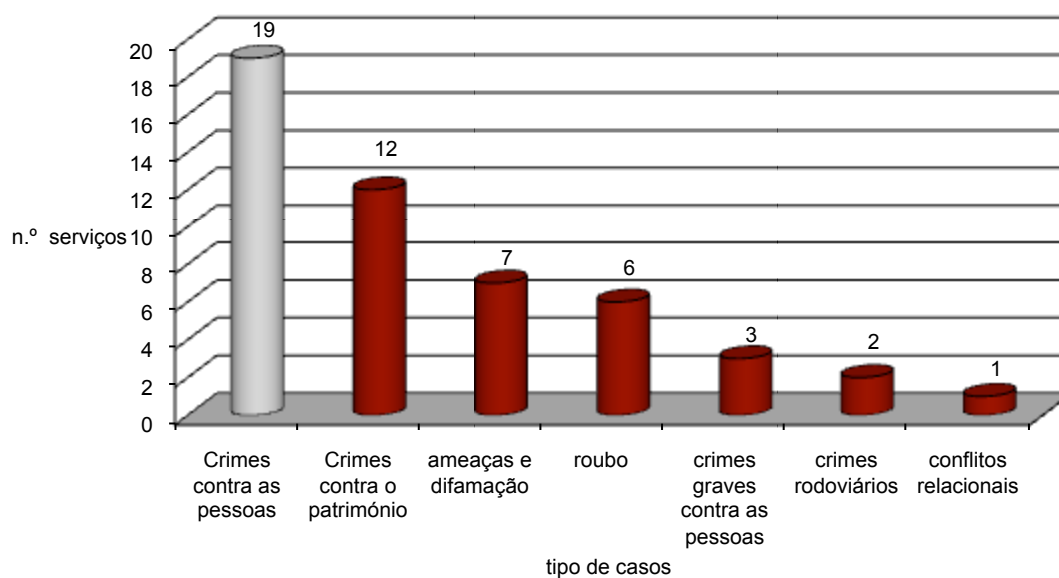
**Tabela 1:** Q3. *Relativamente a que crimes é aplicável a mediação penal desenvolvida pelo serviço (qual o critério de selecção aplicável; por exemplo, moldura penal: crimes puníveis com pena de prisão inferior a 5 anos)?*

todos os crimes	14
pena de prisão < 5 anos	5
pena de prisão < 12 anos	1
são excluídos os casos em que não há uma vítima identificável	1
são excluídos os casos de criminalidade sexual	1
são excluídos os casos de violência de género	3
são excluídos os casos de homicídio	1
são excluídos os casos de violência grave	1
apenas trabalha com casos de violência grave	1
apenas trabalha com casos de pequena criminalidade	3
critérios especiais de selecção em casos de violência doméstica, violência sexual e em que não há uma vítima identificável	2

**4. Crimes mais frequentes**

O **Gráfico 3** permite-nos observar os crimes com mais representatividade entre os serviços inquiridos: crimes contra as pessoas, referidos por 19 serviços, seguidos pelos crimes contra o património, identificados por 12 serviços, ameaças e difamação (7), roubo (6), ofensas à integridade física graves (3), crimes em contexto rodoviário (2) e os conflitos relacionais (1).

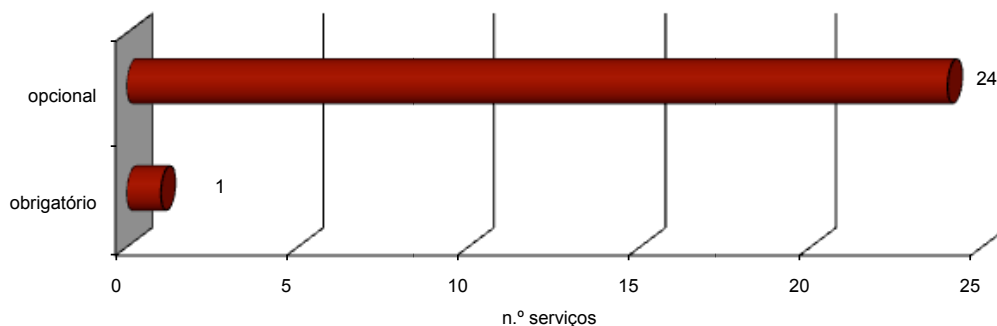
**Gráfico 3:** Q4. *Quais os tipos de crimes com que o serviço lida mais frequentemente?*



## 5. Processo de mediação: opcional ou obrigatório

À excepção de um caso, em que o magistrado é obrigado a oferecer a possibilidade de mediação às partes em todas as situações, em todos os outros o envio de processos é facultativo (ver **Gráfico 4**)

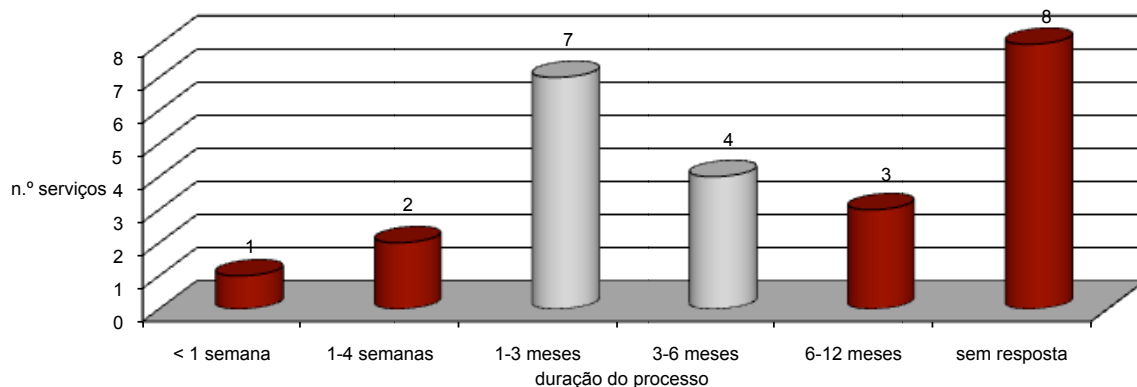
**Gráfico 4:** Q5. *O encaminhamento para mediação é obrigatório ou opcional?*



## 6. Duração do processo

Apesar do número significativo de não respostas à questão relativa à duração do processo de mediação (8), podemos afirmar, com base na análise dos dados recolhidos junto de diferentes serviços de mediação e sistematizados no **Gráfico 5**, que a duração do processo poderá oscilar entre um mês e seis meses. Três (3) serviços apontam valores inferiores a este período (menos de 1 mês), enquanto que também três (3) indicam um período que poderá ir até aos 12 meses, sendo esta a duração máxima referida.

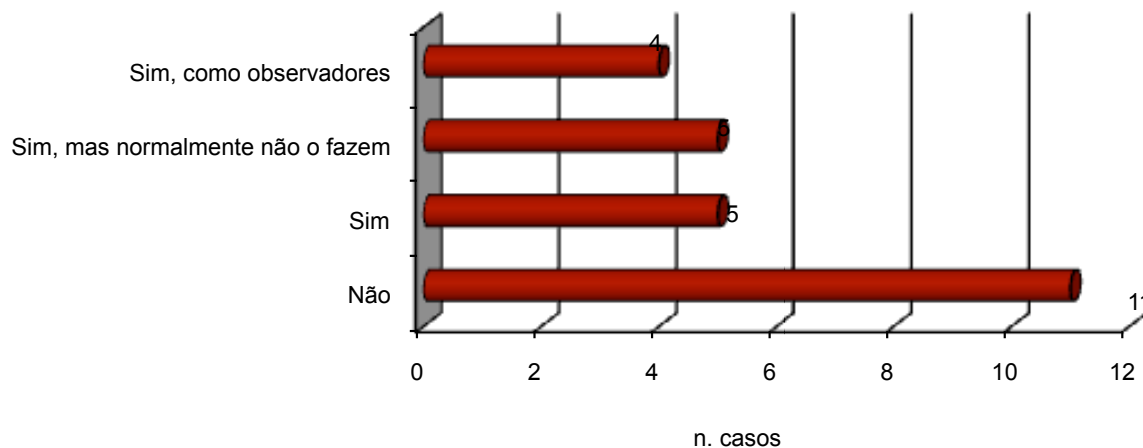
**Gráfico 5:** Q6. *Qual a duração média de um processo de mediação?*



## 7. Participação dos advogados no processo de mediação

Os dados relativos à possibilidade de participação dos advogados no processo de mediação dividem-se entre a impossibilidade de participarem (11 casos) e a possibilidade de o fazerem (14). Contudo, e não obstante esta possibilidade, em quatro (4) serviços apenas o podem fazer como observadores, enquanto que em cinco (5), apesar de ser permitido, usualmente não o fazem.

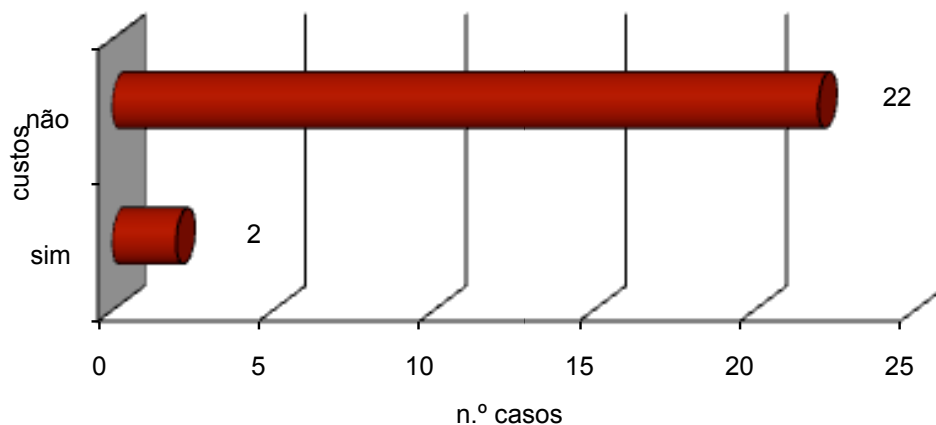
**Gráfico 6:** Q7. *Os advogados participam ou estão de alguma forma envolvidos na mediação?*



#### 8. Custos do processo de mediação

Verificámos duas excepções à gratuidade do processo de mediação: num caso, as partes pagarão os custos da mediação se forem elas próprias a procurar o serviço; noutro, as partes, no caso de haver acordo, pagam metade do que pagariam se o processo prosseguisse até à fase de julgamento e o infractor fosse condenado (ver **Gráfico 7**)

**Gráfico 7:** Q8. *A participação na mediação acarreta custos para os intervenientes?*



9. Requisitos para exercer o papel de mediador

No que concerne aos requisitos elencados para o papel de mediador, verifica-se alguma diversidade a este nível: 12 critérios diferentes, sendo que metade destes têm representação em apenas 1 serviço (p.e *no previous conviction, living in the local área, minimum age, computer literate, oral and written skills, knowledge of victim issues*). O tópico onde existe uma maior representação é a formação, referida por 21 dos 25 serviços. A **Tabela 2** identifica os critérios referidos:

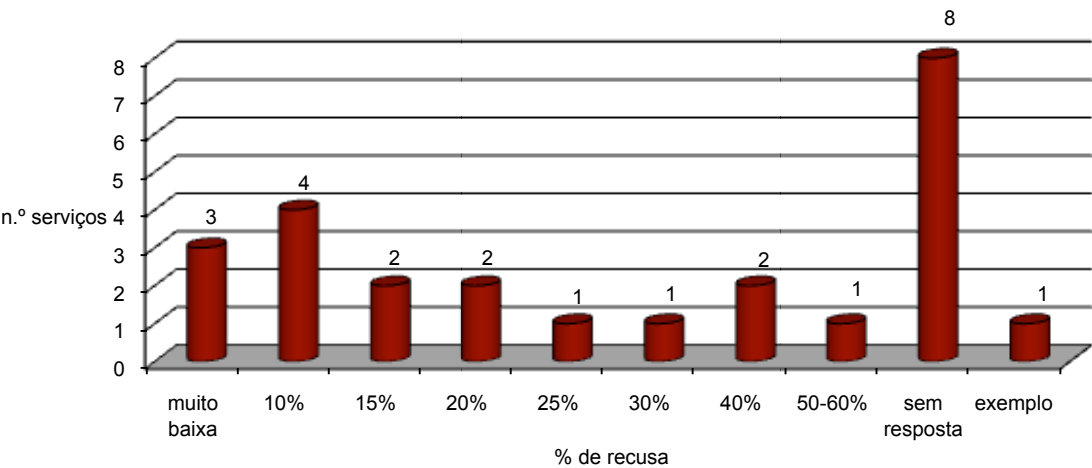
**Tabela 2:** Q9. Quais são os requisitos para o exercício da actividade de mediador?

formação	21
vínculo a uma organização ou serviço	7
experiência profissional	5
competências pessoais	5
habilitações académicas adequadas	5
conhecimento em matérias jurídicas	3
registo criminal sem qualquer condenação	1
residente na área	1
idade mínima	1
conhecimentos de informática	1
competências orais e escritas	1
conhecimento das temáticas relativas a vítimas de crimes	1

10. Percentagem de vítimas que recusa participar

A percentagem de vítimas que recusa participar, representada no **Gráfico 8**, oscila entre valores inferiores a 10 % (3 casos) e valores na ordem dos 50%-60%. De referir que o número de não respostas a este tópico foi de oito (8) casos. Uma nota relatada por um dos serviços refere que o tipo de crimes passíveis de serem encaminhados para mediação irá condicionar a percentagem de recusas existentes.

**Gráfico 8:** Q10. Qual a percentagem de vítimas que recusa participar na mediação?



**11. Primeiro contacto com a vítima: procedimentos**

**Tabela 3:** Q11. Quem efectua o primeiro contacto com a vítima?

mediador	12
agente policial	4
juiz ou procurador	7
técnico de apoio à vítima	1
procurador ou outros	1



**Tabela 4:** *Q12.De que forma é efectuado este primeiro contacto?*

carta	15
telefonema	7
brochura	7
contacto presencial	5
carta + telefonema	3
visita domiciliária	1
sem resposta	2

Face ao exposto nas tabelas anteriores, os resultados apontam para alguma diversidade nos procedimentos adoptados, quer no que se refere ao profissional que efectua o contacto com a vítima, quer relativamente ao meio utilizado para o fazer.

Nos serviços inquiridos, os profissionais que asseguram esta tarefa são o mediador (12), o procurador ou juiz (7), o agente policial (4), o Técnico de Apoio à Vítima (1), ou ainda o procurador em conjunto com outro técnico (1); por outro lado, e no que se reporta ao meio utilizado para efectuar esta primeira abordagem, a carta (15) parece ser o meio de eleição — em algumas situações complementada pela utilização do telefone (3) —, o telefone (7), o contacto pessoal no serviço (3) e a visita ao domicílio (1). Cinco serviços referiram recorrer a uma brochura informativa neste primeiro contacto. Dois serviços não responderam de modo claro a esta questão.

Outro elemento revelado neste estudo, e que não pode ser dissociado da pessoa que faz o primeiro contacto e da forma como este é feito, é o conteúdo da informação fornecida à vítima.

**Tabela 5: Q13. Que informação é transmitida à vítima?**

apresentação do serviço + objectivo da actividade	4
princípios	9
papel do mediador	5
necessidades e expectativas das vítimas	2
consequências ao nível do processo judicial	6
possibilidade de se fazer acompanhar	1
disponibilidade de participação demonstrada pelo infractor	1
dar oportunidade à vítima de expresser as suas percepções acerca do ocorrido	1
finalidades da mediação	4
comunicação (ser ouvido + obter respostas)	5
reparação	5
descrição do processo	1
vantagens (maior facilidade na obtenção de compensação)	5
direitos e deveres	2
possibilidade de escolha entre mediação directa e indirecta	1

Neste ponto, parece-nos importante sublinhar procedimentos que, apesar de menos comuns, poderão ser importantes neste primeiro contacto:

- Ouvir as percepções da vítima acerca do incidente
- Fornecer um local seguro para que possa falar e ser ouvida
- Lidar com as necessidades e expectativas da vítima
- Informar, se possível, acerca da vontade do infractor em participar no processo de mediação

- Referir a possibilidade de ser acompanhado por uma terceira pessoa na sessão de mediação
- Apresentar alguns dos princípios da mediação como vantagens deste processo, nomeadamente, reparação e comunicação.

**10. Encaminhamento da vítima para outro serviço de aconselhamento ou para um serviço de apoio à vítima**

Outra tipologia de dados que importava conhecer era a existência ou não, e em que circunstâncias, do encaminhamento da vítima para outro tipo de serviço ou, concretamente, para um serviço de apoio à vítima. Os resultados revelam que esta é uma prática comum em apenas menos de metade (11) dos serviços inquiridos. Os resultados da **Tabela 6** discriminam os restantes valores.

**Tabela 6:** *Q14. A vítima é informada sobre / encaminhada para outros serviços de apoio e aconselhamento? Se sim, em que situações?*

sim	10
sim, para aconselhamento jurídico	1
não	7
não, a não ser que seja necessário	1
compete a outros	4
sem resposta	2

**11. Avaliação da vítima**

Um dos aspectos almejados neste estudo foi a recolha de informação acerca dos procedimentos de avaliação realizados junto da vítima, com vista a aferir a sua capacidade (mais do que vontade) para participar num processo de mediação. A análise dos dados sistematizados permite-nos concluir que, de um modo geral, não estão padronizados critérios fixos para realizar a avaliação da condição da vítima. Por outro lado, a questão da voluntariedade, um requisito para a mediação, é o elemento mais comumente apresentado enquanto critério de avaliação.

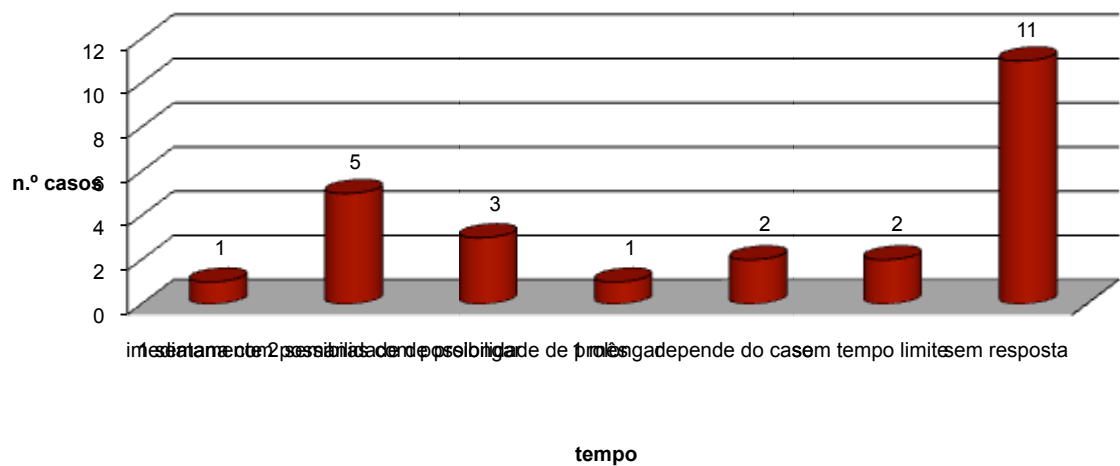
**Tabela 7:** Q15.De que forma o service avalia a capacidade de participação da vítima num processo de mediação (são seguidos critérios fixos?)

voluntaridade	11
equilíbrio entre os intervenientes	1
impacto da vitimação	4
necessidades e expectativas	6
idade	1
capacidade emocional e cognitiva	3
capacidade de cooperar / aceitação	2
medo	2
inexistência de critérios	1

**12. Tempo para decidir acerca da sua participação.**

Apesar do número de não respostas a esta questão ser bastante elevado (11), o período de tempo disponibilizado para que a vítima possa decidir acerca da sua participação no processo, entre a amostra de serviços inquiridos, localizou-se, segundo a maioria das situações analisadas, entre uma (5) e duas (3) semanas. Contudo, também foram obtidas respostas que estão em dois pólos opostos – *imediatamente* (1) e *sem tempo limite* (1) – ou ainda *depende do caso* (2).

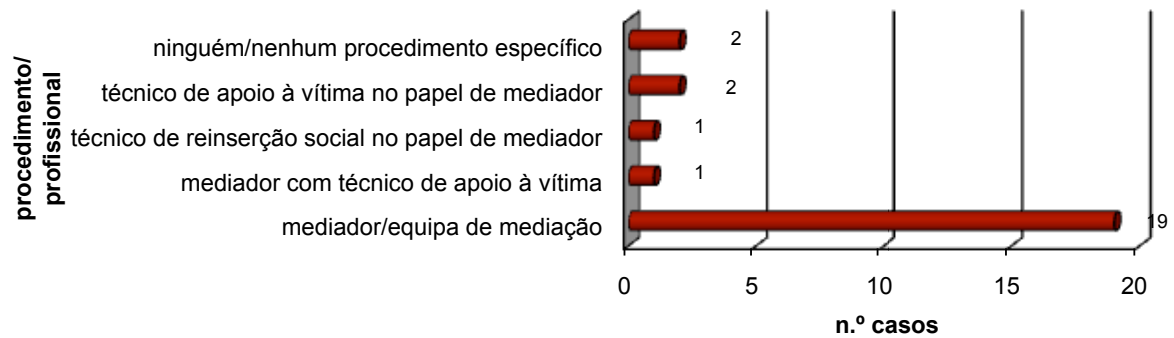
**Gráfico 8:** Q16. De quanto tempo tempo dispõe a vítima para decidir acerca da sua participação ?



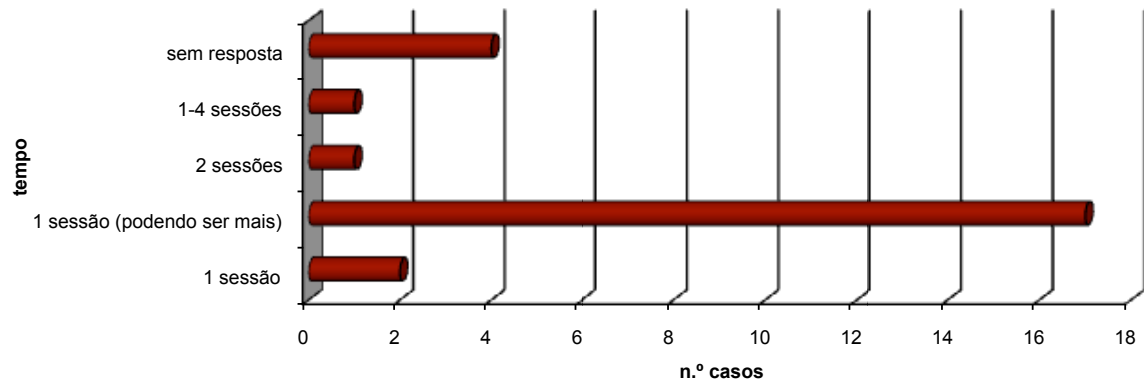
**13. Preparação da vítima para a mediação**

Tal como nas perguntas anteriores, esta questão pretende aferir a existência de procedimentos específicos na preparação da vítima para o processo de mediação, neste caso em concreto, procurando apurar quem é o profissional designado para este efeito. Os dados apontam para o seguinte: em dois (2) casos não foi descrito qualquer tipo de procedimento específico; nos casos em que ocorreu preparação, esta foi realizada pelo técnico de apoio à vítima, ainda que no papel de mediador (2), pelo *juvenile probation officer*, também enquanto mediador (1) ou pelo mediador (19). Numa das situações descritas, a preparação foi efectuada em conjunto pelo mediador e pelo técnico de apoio à vítima.

**Gráfico 9:** Q17. *Quem prepara a vítima para participar na mediação?*



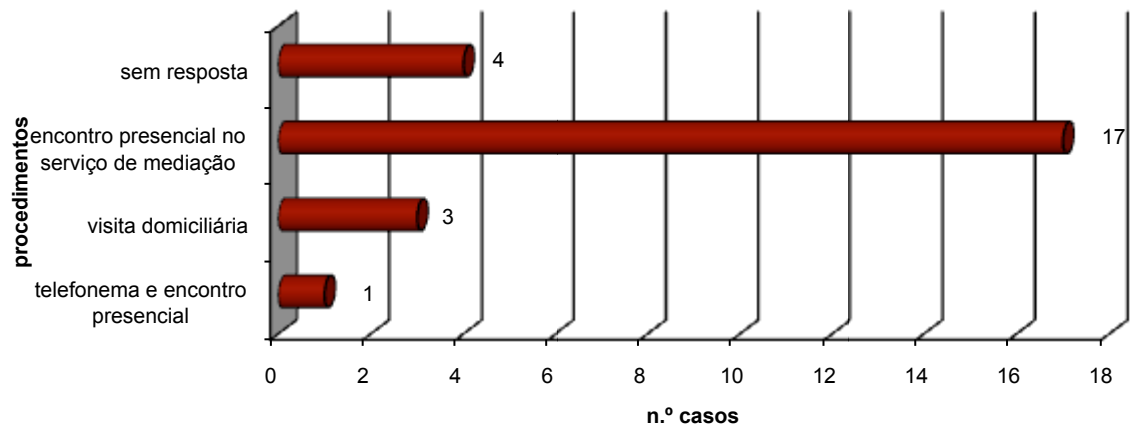
**Gráfico 10:** Q18. *Quais são os procedimentos de preparação? (quantas sessões?)*



Os dados permitem-nos aferir que na maioria das situações é apenas realizada uma sessão, apesar da referência de que poderão ser realizadas mais. O **Gráfico 10** mostra estes valores.

## 14. Procedimentos de preparação

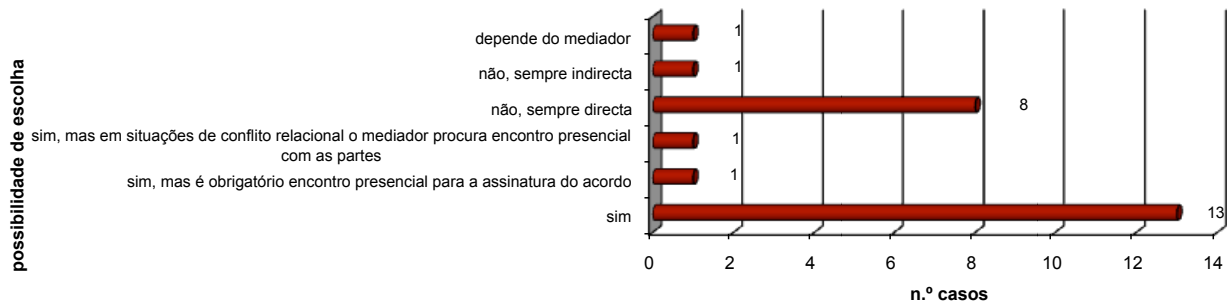
Gráfico 11: Q18. *What are the procedures for this preparation?*



Não obstante a referência a aspectos como o encontro no serviço de mediação (o procedimento mais comum) (17), a visita domiciliária (3) e o telefonema ou encontro presencial (1), a análise individualizada das questões revela a adopção de um procedimento de preparação que se destaca na informação recolhida: a realização de dinâmicas de role play no âmbito das sessões de preparação da vítima.

## 15. Mediação directa versus mediação indirecta – possibilidade de opção

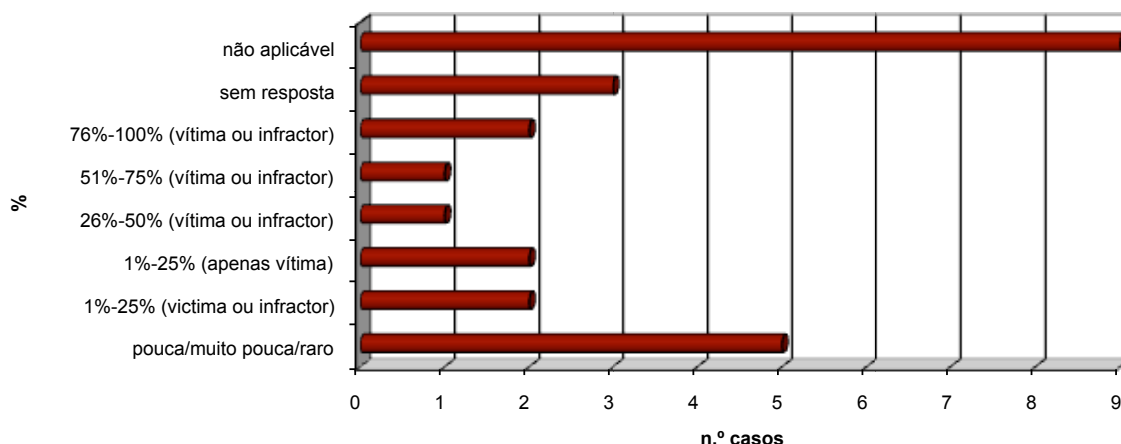
Gráfico 12: Q19. *É dada à vítima a possibilidade de optar entre mediação directa e indirecta?*



A análise do **Gráfico 12** permite descrever a seguinte informação: em treze (13) dos serviços inquiridos é possível optar pelo processo de mediação directa ou indirecta, enquanto que em oito (8) a mediação será sempre directa e em um (1) será sempre indirecta. Existem, todavia, outros tipos de situações: situações em que este facto dependerá do mediador (1), situações em, que embora haja a possibilidade de optar pela mediação indirecta, o mediador, nos casos de conflitos relacionais, procurará promover um encontro entre as partes (1) e situações em que, também sendo possível optar por mediação indirecta, as partes terão contudo que se encontrar para a assinatura do acordo (1).

## 16. Percentagem de vítimas que opta pela mediação indirecta

**Gráfico 13:** Q20. *Caso tenha respondido afirmativamente à questão anterior, qual é a percentagem de vítimas que opta pela mediação indirecta?*



Apesar do elevado número de não respostas (3) ou das situações em que esta questão não é aplicável, uma vez que, com efeito, não há possibilidade de opção entre as duas formas de mediação (9), é possível, com base na análise gráfica da informação recolhida através desta questão, verificar a diversidade dos valores da percentagens de opção pelo processo de mediação indirecta, embora muitas das vezes não estejam isolados os casos em que é a vítima a fazer essa opção. O **Gráfico 13** demonstra graficamente esses valores.



17. Conteúdos da formação dos mediadores

**Tabela 8:** Q21. na formação ministrada aos mediadores, quais são os conteúdos especificamente relacionados com problemáticas relativas às vítimas (vitimologia, reacções das vítimas de crimes, consequências da vitimação, vitimação secundária, etc.)?

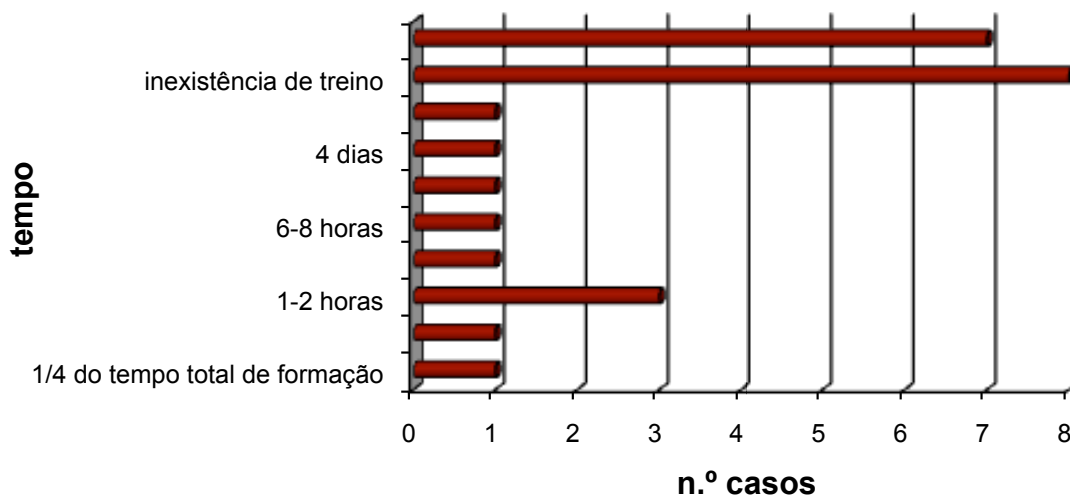
vitimologia	6
reacções das vítimas	8
consequências da vitimação	6
vitimação secundária	8
apresentação dos serviços de apoio à vítima	3
necessidades das vítimas	4
estatuto legal	2
competências ao nível do apoio à vítima	1
lidar com o trauma	1
avaliação da capacidade das vítimas para participarem	1
critérios para a participação da vítima	1
inexistência de formação sobre temáticas relativas às vítimas	2
inexistência de formação	6
sem resposta	5

Os dados não reflectem a existência de uma estrutura comum na formação ministrada junto dos mediadores penais. Contudo, os tópicos abordados são os sistematizados na **Tabela 8**. Uma referência especial para seis serviços onde não é realizado qualquer tipo de formação. Alguns serviços fazem parte de estruturas de apoio à vítima, pelo que ausência de formação a este nível poderá ser justificada pela pertença a esta instituição base.

#### 18. Período de formação dedicado às questões relacionadas com a vítima

Por outro lado, os dados recolhidos não permitem avaliar com precisão o tempo de dedicado à formação neste domínio, devido à diferente escala de tempo utilizada pelos diferentes serviços. Tal como é possível observar no Gráfico 14, para além da ausência de formação por parte de alguns serviços (8) e da ausência de resposta por parte de outros (7) os restantes dados são bastante díspares, podendo oscilar entre 1-2 horas e 40 horas.

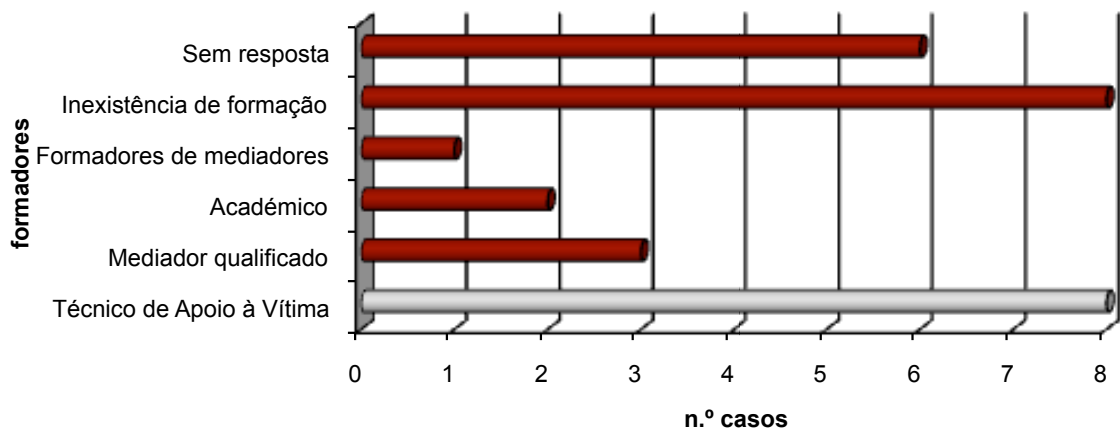
**Gráfico 14:** Q22. Qual a carga horária formativa dedicada às matérias referidas na resposta anterior?



19. Formadores

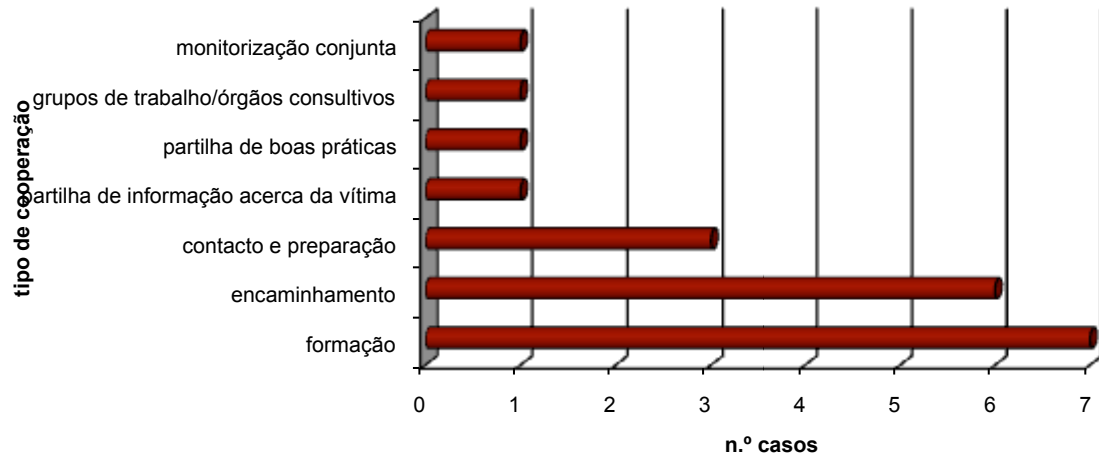
Nos casos em que a formação é um pressuposto cumprido, a formação sobre tópicos relacionados com a vítima tem sido assegurada por professores universitários (2), mediadores com experiência (3) e, com a frequência mais elevada, pelos técnicos dos serviços de apoio à vítima (8).

Gráfico 15: Q23. Quem são os formadores responsáveis por ministrar esta parte da formação?



## 20. Cooperação institucional estabelecida

**Gráfico 16:** Q24. *Verifica-se alguma forma de cooperação entre o service de mediação e o serviço de apoio à vítima? Se sim, a que níveis (formação, encaminhamento, contacto e preparação das vítimas, etc.)?*



Em cerca de metade dos casos, é referida a cooperação entre os serviços de mediação e os serviços de apoio à vítima. Em alguns serviços, existem protocolos de cooperação ao nível do encaminhamento, mas também ao nível do contacto e preparação da vítima para o processo de mediação. Nestes casos, a preparação da vítima é realizada pelo mediador e pelo técnico de apoio à vítima.

## **II        Análise dos resultados**

Foi notório que a amostra que participou neste estudo ficou algo aquém do desejado pela equipa de técnicos que nele trabalhou, dada a discrepância verificada entre o número de questionários enviados (400) e o número de respostas obtidas (25). Este facto condicionou a possibilidade de eventuais extrapolações de procedimentos, regras ou conteúdos para o universo dos serviços de mediação penal com base na referida amostra.

Todavia, este esforço para o conhecimento deste universo e os resultados e limitações encontrados permitiram que estabelecêssemos alguns objectivos para futuras iniciativas neste âmbito, nomeadamente um mais elevado nível de persuasão relativamente aos serviços que não responderam ao questionário. Provavelmente, o facto de existirem elementos intermediários para atingir os destinatários finais – os serviços de mediação – pode ter colocado alguns obstáculos adicionais a este processo.

Este processo foi acautelado através da análise das características dos respondentes, procurando aferir em que medida a falta de informação poderia introduzir lacunas e/ou enviesamentos na análise dos dados. Outro aspecto salvaguardado foi a verificação da formulação das questões onde o número de não respostas se mostrou mais elevado, e em que medida estas poderão ter sido percebidas como ambíguas ou inadequadas por parte dos serviços (p.e. problemas de linguagem/tradução, informação inadequada ou desconhecida)

Um dos propósitos primordiais desta análise foi comparar as práticas que estão a ser desenvolvidas pelos serviços de mediação, à luz da Recomendação (99) 19 do Conselho da Europa sobre mediação em matéria criminal e a Declaração do Victim Support Europe sobre o estatuto da vítima no processo de mediação. O estudo debruçou-se especificamente sobre quatro dimensões do funcionamento e práticas dos serviços de mediação vítima-infractor:

- o mediador: requisitos para o exercício desta função
- o processo: contacto com a vítima e preparação desta para a mediação
- formação dos mediadores: conteúdos relacionados com as problemáticas da vitimação
- cooperação entre serviços de mediação e serviços de apoio à vítima

Na apreciação dos resultados obtidos, há que ter em conta um factor essencial: a diversidade de características dos serviços abrangidos, a diversos níveis. Desde logo quanto ao tipo de infractores envolvidos – nuns casos jovens, noutros adultos, noutros ainda ambos. Mas também no que toca ao volume processual, aos tipos de crimes e à experiência dos serviços, as diferenças são abissais: alguns serviços lidam anualmente com mais de 10 000 processos, outros com menos de 50; alguns serviços contam já com mais de 20 anos de experiência, outros com apenas alguns meses. Estas substanciais diferenças entre os serviços analisados reflectem a diversidade que caracteriza o cenário internacional actual das práticas de Justiça Restaurativa, a

que Tony Peters chama *uma paisagem diversificada de visões concorrentes*.

#### *O mediador: requisitos para o exercício desta função*

No que respeita aos requisitos para o exercício da função de mediador, não surpreende que o aspecto mais focado tenha sido a formação. Já menos esperado foi o facto de as competências pessoais terem sido tão poucas vezes mencionadas: pensamos que vectores como a capacidade de comunicar e de promover a comunicação, através da escuta activa, da demonstração de empatia e da assertividade são essenciais para um bom desempenho da função de mediador e, se é verdade que podem ser trabalhados e melhorados em sede de formação, não devem contudo deixar de ser aferidos enquanto condição de acesso a esta actividade.

#### *O processo: contacto com a vítima e preparação desta para a mediação*

Contactar a vítima, convidando-a a participar num processo de natureza restaurativa, isto é, confrontá-la com a possibilidade de se encontrar ou de, por qualquer forma, encetar contactos com o infractor, é em si mesmo uma intervenção de elevado potencial de impacto. Se adequadamente efectuada, pode trazer benefícios para a vítima – os resultados de algumas investigações mostram uma relevante percentagem de vítimas que, ainda que tendo recusado participar em processos restaurativos, se mostraram satisfeitas pelo simples facto de essa possibilidade ter sido colocada à sua disposição. Mas se este primeiro contacto for realizado de forma menos sensível e avisada face às necessidades, expectativas e grau de impacto da vitimação, pode constituir um cenário ideal para a ocorrência de vitimação secundária.

Verificou-se que, na maior parte dos casos, este primeiro contacto incumbe ou ao mediador ou ao magistrado (juiz ou procurador). Importará num futuro próximo desenvolver investigação no sentido de apurar se a satisfação das vítimas com a forma como são contactadas e convidadas a participar varia de acordo com quem efectua este contacto (se, por exemplo, a percentagem de vítimas satisfeita com este primeiro contacto contactadas pelos mediadores é superior às contactadas pelos magistrados) ou se dependerá mais da forma como este é feito, independentemente do seu autor.

A metodologia adoptada para este primeiro contacto varia bastante: nalguns casos é feito por telefone, noutros por carta, noutros ainda pessoalmente. Nalguns serviços, o primeiro contacto é complementado pela entrega às vítimas de uma brochura, folheto ou outro tipo de material informativo escrito. Uma vez mais, não podemos afirmar qual o melhor procedimento em termos de abordagem, embora possamos suspeitar que o contacto pessoal ou o telefonema serão porventura mais eficazes, na medida em que permitirão lidar com as questões e reacções imediatas das vítimas de crimes. Adicionalmente, poderão ser facultadas brochuras, folhetos ou outro tipo de material informativo. Também aqui, é necessária mais investigação, que afira se a forma como este primeiro contacto é feito influencia os índices de participação, ou seja, se, por exemplo, a percentagem

de vítimas contactadas por carta que acede a participar num processo restaurativo é inferior à das vítimas contactadas por telefone.

Relativamente àquilo que é dito à vítima neste primeiro contacto, e para além dos aspectos mais óbvios como sejam a explicação das várias etapas do processo, os princípios pelos quais este se rege e as possíveis consequências do resultado no âmbito do processo judicial em curso, verificámos que outras informações são nalguns casos fornecidas à vítima, como sejam a possibilidade de se fazer acompanhar por uma terceira pessoa na sessão de mediação ou a vontade do infractor em participar no processo de mediação. Estes aspectos podem contribuir decisivamente para a criação de um ambiente no qual a vítima se sinta acolhida e segura, pelo que deverão ser incluídos no “pacote” de informação a facultar à vítima nestes primeiros contactos.

Pensamos que, num futuro próximo, um dos aspectos que pode ser padronizado é precisamente o “conteúdo mínimo” da informação a prestar à vítima no momento inicial do processo de mediação, devendo este incluir tópicos como os referidos.

Incluída neste conteúdo mínimo deverá igualmente ser a informação referente a outros serviços de apoio e aconselhamento. Um dos factores menos positivos verificados neste estudo foi o número elevado de serviços que não encaminha as vítimas com que lida para entidades que possam responder a necessidades apresentadas por aquelas, o que contraria uma ideia que hoje é consensual, encontrando-se inclusivamente vertida em instrumentos internacionais: a de que as vítimas devem receber informação não apenas acerca do processo de mediação mas também sobre onde podem obter outros tipos de apoio e de aconselhamento. Ao procederem assim, estes serviços esquecem-se de que a mediação não é a solução que resolve miraculosamente todos os problemas das vítimas de crimes, mas apenas uma de entre várias ferramentas que potencialmente podem auxiliar as vítimas de crimes a superarem ou, pelo menos, minimizarem, os efeitos da vitimação.

O tempo é um factor crucial nestas matérias, e nem sempre é fácil conciliar o tempo necessário – para avaliar a capacidade das vítimas de participar de forma construtiva no processo de mediação, para uma consciente e informada decisão por parte daquelas sobre a sua participação, para uma adequada preparação – com o tempo possível – o tempo de que os serviços, tendo em conta os seus recursos e necessidades, dispõem para estas etapas.

Uma avaliação insuficiente das expectativas e necessidades dos intervenientes, nomeadamente das vítimas, pode fazê-las sentir impotentes durante o processo, sem capacidade para fazer valer os seus direitos e frustradas pela não resposta às suas necessidades. Não encontrámos critérios uniformes de avaliação das capacidades das vítimas, mas não deve esquecer-se que os dados de algumas investigações apontam para

o facto de que um maior nível de stress poderá implicar uma menor capacidade para participar no processo, uma vez que poderá influenciar quer a atitude face à comunicação e ao diálogo, quer os níveis de motivação (Daly, 2005).

O tempo concedido à vítima para decidir, se bem que em regra reduzido, revelou-se contudo bastante flexível, isto é, muitos dos serviços preconizam, em média, uma a duas semanas para a decisão, mas assumem claramente a necessidade de proceder a uma análise caso a caso e de, sempre que tal se imponha, alargar esse período.

No que respeita à preparação das vítimas, uma sessão, como indicado pela maioria dos serviços, pode não ser suficiente, sobretudo se, para além de toda a informação a prestar à vítima, se pretender, como é suposto, trabalhar de forma cuidada para compreender as necessidades e expectativas destas, as percepções acerca dos factos ocorridos, as possibilidades de reparação, entre outras. Claro está que a capacidade de assimilação da vítima estará dependente de diversos factores, entre os quais, factores de natureza social, cultural e educacional, mas também, e seguramente, factores inerentes à história passada e recente de vitimação.

Verificámos que esta preparação é, na maior parte dos casos, da responsabilidade do próprio mediador. Um dos serviços inquiridos referiu contudo a possibilidade de, caso a vítima já esteja a ser acompanhada pelo serviço de apoio à vítima, um técnico deste serviço acompanhar o mediador no contacto e preparação. No fundo, trata-se de envolver alguém com quem a vítima já está familiarizada e em quem confia. Poderá ser este um importante campo de cooperação entre serviços de mediação e serviços de apoio à vítima.

Um ponto que, dos dados recolhidos, ressalta à vista prende-se com a inexistência, numa elevada percentagem dos serviços abrangidos, da possibilidade de opção entre a mediação directa e indirecta, ao contrário do sugerido nos documentos internacionais sobre a matéria. E mesmo em alguns dos serviços em que essa opção está disponível, é contudo necessária a ocorrência de um encontro para a assinatura do acordo, ou é feito um esforço nalguns casos (de conflito relacional) para promover um encontro entre as partes. Muito embora diversas investigações indiquem que a mediação directa terá a capacidade de produzir melhores resultados que a indirecta, não deve de forma alguma ser negado à vítima ou direito de optar, sob pena ou da recusa de participação de múltiplas vítimas, ou da verificação de fenómenos de vitimação secundária.

#### *Formação dos mediadores: conteúdos relacionados com as problemáticas da vitimação*

Considerando que, numa lógica de melhor responder às necessidades e expectativas da vítima, alguns dos elementos a ter em conta são, por um lado, o eventual relacionamento anterior entre a vítima e o infractor, e em que medida este aspecto pode condicionar a preparação das partes e, por outro, as características pessoais da vítima (experiências de vitimação anteriores, suporte disponível ou outros factores que possam condicionar o envolvimento no processo), seria desejável que a formação dirigida aos mediadores incluísse



sempre tópicos relacionados com o impacto da vitimação, necessidades específicas das vítimas, factores moderadores do impacto, entre outros elementos que permitam que o profissional se sinta competente para lidar com diferentes tipos de situações e que, na análise da situação que realiza, não descure aspectos tão específicos e relevantes como a experiência de vitimação anterior ou o relacionamento com o agressor. Mais ainda, seria recomendado que este conhecimento fosse um dos pressupostos para o exercício da actividade.

Concretamente, a formação mais focalizada em tópicos relacionados com as vítimas, a nossa amostra de serviços apresenta diferenças, pelo menos a três níveis:

- a) tópicos que são objecto de formação
- b) número de horas de formação dedicadas especificamente a estas questões
- c) formadores que asseguram a formação neste domínio

Verificou-se que muitos dos serviços ministram formação sobre temáticas como vitimologia, reacções das vítimas de crimes, consequências da vitimação ou vitimação secundária. O que é de algum modo preocupante é que nalguns casos foi referida a inexistência de formação sobre estas temáticas ou, ainda mais perturbador, a ausência total de formação. Confiar-se-á porventura em demasia nas habilitações académicas dos mediadores (licenciados em direito, psicologia ou trabalho social), não se compreendendo a necessidade, que é premente, de formação específica para o exercício da actividade de mediador.

Contudo, as recomendações produzidas neste domínio por diversas organizações internacionais reforçam a necessidade de ser ministrada formação inicial e contínua aos mediadores, assegurada por profissionais com experiência no trabalho com vítimas e, se necessário, formação específica em determinados domínios, como por exemplo, situações de conflito relacional.

Em muitos dos serviços inquiridos, os formadores que asseguram a formação sobre estas matérias são elementos dos serviços de apoio à vítima, o que nos parece uma boa e óbvia solução na medida em que serão, por natureza, os que melhor conhecem, em concreto, o fenómeno da vitimação e os procedimentos a adoptar no trabalho junto das vítimas de crimes. Este é, actualmente, o campo em que se verifica uma mais estreita cooperação entre serviços de mediação e serviços de apoio à vítima.

### *Cooperação*

Encontrámos exemplos de cooperação entre os serviços de mediação e os serviços de apoio à vítima a diversos níveis:

- a) encaminhamento
- b) primeiro contacto com a vítima
- c) avaliação da vítima
- d) preparação para o processo de mediação

- e) apoio/aconselhamento a outros níveis
- f) informação complementar
- g) trabalho de equipa/partilha de boas práticas
- h) formação nos domínios do apoio e intervenção junto de vítimas de crime
- i) avaliação do impacto do processo de mediação

Verificámos contudo que são, na sua maioria, dimensões ainda pouco exploradas, isto é, são situações claramente minoritárias, excepções que confirmam a regra de que a cooperação entre estes dois tipos de serviços tem ainda um longo caminho a percorrer. Boas práticas como o estabelecimento de protocolos de colaboração ao nível do encaminhamento, do contacto, avaliação e preparação das vítimas ou da formação - nos dois sentidos, isto é, não apenas a ministração de formação a mediadores por técnicos de apoio à vítima, acima referida, mas também no sentido inverso: mediadores a colaborarem na formação dos técnicos de apoio à vítima, explicando o que é a mediação e que vantagens e desvantagens podem advir para a vítima da participação nestes processos – deverão rapidamente ser generalizadas, num óptica de aproximação entre dois terrenos que têm muito a ganhar se cada vez mais trabalharem em conjunto.

### **III Principais conclusões**

O ponto de partida deste estudo foi a necessidade de comparar procedimentos utilizados pelos serviços de mediação em diferentes países. O ponto de chegada foi a percepção de que os procedimentos adoptados nos mais diferentes níveis de análise são, de um modo geral, bastante heterogéneos. Políticas nacionais distintas, estruturas diferenciadas, diferentes níveis de experiência, bases de preparação (formação) desiguais, poderão ser alguns dos motivos apontados para justificar esta dissemelhança.

Para além da diversidade de práticas e da falta de padrões de intervenção relativamente à participação das vítimas de crime nestes mecanismos restaurativos, a amostra, apesar de reduzida, permitiu verificar, por um lado, que mesmo os poucos aspectos relativamente aos quais há actualmente consenso quanto ao que pode ser potencial ou efectivamente benéfico ou nefasto para as vítimas nem sempre são devidamente tratados no terreno e, por outro lado, que há muito bons exemplos de práticas sensíveis às necessidades das vítimas que merecem ser divulgadas e disseminadas num futuro próximo.

Todavia, os resultados deste estudo, mais do que ponto de chegada, apontam para a forçosa necessidade de manter um investimento sério no domínio da investigação, de modo a melhor perceber o que funciona melhor e para quem. Procedimentos específicos devem ser avaliados em larga escala, de modo a saber-se mais sobre, por exemplo, quem, como e quando deve ser realizado o primeiro contacto, qual é o tempo mínimo razoável para a vítima tomar uma decisão acerca da sua participação ou o que é uma boa e completa preparação. Obviamente que cada vítima difere das outras pelo que as precepções poderão diferir substancialmente, mas

ainda assim poder-se-á obter algumas pistas muito válidas relativamente a quais serão os procedimentos mais adequados.

Em suma: preconiza-se o desenvolvimento de instrumentos de análise comparativa de procedimentos e práticas, envolvendo todos os serviços e todos os intervenientes – procuradores, juízes, vítimas, infractores, advogados, técnicos de apoio à vítima – num processo de investigação-acção que dinamize uma profunda evolução do sistema de mediação penal. Não se pretende, contudo, menosprezar a evolução específica de cada contexto, nunca alheio a aspectos culturais, sociais, educacionais e, obviamente, legais.

## Referências bibliográficas

ACHILLES, Mary (2004), "Will Restorative Justice Live up to Its Promise to Victims?" in Howard Zehr e Barb Toews (eds.) *Critical Issues in Restorative Justice*, Cullompton, Willan Publishing, pp. 65-74.

AMSTUTZ, Lorraine Stutzman (2004), "What is the Relationship between Victim Service Organizations and Restorative Justice?" in Howard Zehr e Barb Toews (eds.) *Critical Issues in Restorative Justice*, Cullompton, Willan Publishing.

BRAITHWAITE, John (1989), *Crime, shame and reintegration*, Cambridge, Cambridge University Press.

BRAITHWAITE, John (2002), *Restorative Justice and Responsive Regulation*, Oxford, Oxford University Press.

CHRISTIE, Niels (1986), "The Ideal Victim" in E.A. Fattah (ed.) *From Crime Policy to Victim Policy: Reorienting the Justice System*, Basingstoke, MacMillan.

DALY, Kathleen (2001), "Conferencing in Australia and New Zealand: variations, research findings and prospects" in A.M. Morris e G. Maxwell (eds.) *Restorative Justice for Juveniles: Conferencing, Mediation and Circles*, Oxford, Hart.

DALY, Kathleen (2003), "Mind the Gap: Restorative Justice in Theory and Practice" in A. von Hirsch, J. Roberts, A.E. Bottoms, K. Roach e M. Schiff (eds.) *Restorative Justice and Penal Justice: Competing or Reconcilable Paradigms?*, Oxford, Hart.

DALY, Kathleen e R. Immarigeon (1998), "The past, present, and future of restorative justice: some critical reflections" in *Contemporary Justice Review* 1(1), pp. 21-45.

DALY, Kathleen (2005), "A tale of two studies: restorative justice from a victim's perspective" in Elizabeth Elliott e Rob Gordon (eds.) *Restorative Justice: Emerging Issues in Practice and Evaluation*, Cullompton, Willan Publishing, pp. 153-174.

DALY, Kathleen (2006), "Limits of restorative justice" in Dennis Sullivan e Larry Tifft (eds.) *Handbook of Restorative Justice: A Global Perspective*, New York, Routledge, pp. 134-45.

DIGNAN, James (2005), *Understanding Victims and Restorative Justice*, Maidenhead, Open University Press.

GREEN, Simon (2007), "Crime, Victimisation and Vulnerability" in S. Walklate (ed.) *Handbook of Victims and Victimology*, Cullompton, Willan.

GREEN, Simon (2007), "Restorative Justice and the Victims' Movement" in G. Johnstone e D. Van Ness (eds.) *A Handbook of Restorative Justice*, Collumpton, Willan.

GROENHUIJSEN, Marc (2000), "Victim-Offender Mediation: legal and procedural safeguards. Experiments and legislation in some European jurisdictions", in *Victim-Offender Mediation in Europe – making restorative justice work*, Leuven, Leuven University Press, pp. 69-82.

HERMAN, Susan (2004), "Is Restorative Justice Possible without a Parallel System for Victims?" in Howard Zehr e Barb Toews (eds.) *Critical Issues in Restorative Justice*, Cullompto, Willan Publishing.

LÁZARO, João e Frederico Moyano Marques (2008), "What to do with these victims?" in *British Journal of Community Justice*, vol. 6, nº 2 Verão 2008, pp. 93-97.

LIEBMANN, Marian (2007), *Restorative Justice – How It Works*, London and Philadelphia, Jessica Kingsley Publishers.

MARQUES, Frederico Moyano e João Lázaro (2005), "A mediação vítima-infractor e os direitos e interesses das vítimas" in *A Introdução da Mediação Vítima-Agressor no Ordenamento Jurídico Português*, Coimbra, Almedina, pp. 27-38.

McCOLD, Paul (2003), "A survey of assessment research on mediation and conferencing" in Lode Walgrave (ed.) *Repositioning Restorative Justice*, Cullompton, Willan Publishing, pp. 67-119.

PETERS, Tony and Ivo Aertsen (1998), "Mediation for reparation: the victim's perspective" in Ezzat Fattah (eds.) *Support for crime victims in a comparative perspective*, Leuven, Leuven University Press, pp. 229-251.

SHERMAN, Lawrence e Heather Strang (2007), *Restorative Justice: The Evidence*, London, The Smith Institute.

STRANG, Heather (2004), "Is Restorative Justice Imposing Its Agenda on Victims?" in Howard Zehr e Barb Toews (eds.) *Critical Issues in Restorative Justice*, Cullompton, Willan Publishing.

UMBREIT, Mark (2001), *The Handbook of Victim Offender Mediation – an Essential Guide to Practice and*

*Research*, San Francisco, Jossey-Bass.

VAN NESS, Daniel (2003), "Proposed Basic Principles on the Use of Restorative Justice: Recognising the Aims and Limits of Restorative Justice" in A. von Hirsch, J. Roberts, A.E. Bottoms, K. Roach e M. Schiff (eds.) *Restorative Justice and Criminal Justice: Competing or Reconcilable Paradigms?*, Oxford, Hart Publishing.

WILLIAMS, Brian (2005), *Victims of Crime and Community Justice*, London and Philadelphia, Jessica Kingsley Publishers.

WRIGHT, Martin (1996), *Justice for Victims and Offenders – a Restorative Response to Crime*. Winchester, Waterside Press.

ZEHR, Howard (1990), *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*, Waterloo, Herald Press.

ZEHR, Howard e H. Mika (2003), "Fundamental Concepts of Restorative Justice" in E. McLaughlin, R. Fergusson, G. Hughes e L. Westmarland (eds.) *Restorative Justice: Critical Issues*, London, Sage.



# ANEXO

## QUESTIONÁRIO









*The APAV's Restorative Justice Unit is currently running the Victims & Mediation Project, co-financed by the European Commission under the AGIS Programme. The aim of this project is to contribute to the protection of victims' rights and interests within victim-offender mediation, by promoting a transnational cooperation and information and best practices exchange, as well as the development of further research in this field.*

APAV's partners in this project are the Ministry of Justice' Departments for Alternative Dispute Resolution and for Justice Policies, the Portuguese Catholic University, Victim Support Scotland (Scotland), Slachtofferhulp Nederland (The Netherlands) and the Servicebüro für Täter-Opfer-Ausgleich und Konfliktschlichtung (Germany).

*This 2-years-project focus on the victims' role and participation in the mediation process, namely: contacting, informing and briefing victims on the mediation process; training of mediators on victims' issues; cooperation between mediation services and victim support services.*

*One of the activities of the Project is the development of a comparative study of the procedures adopted by different mediation services concerning the issues mentioned above. Therefore, we would very much appreciate if you could answer the following questions:*

- 1. Your service deals with adult offenders or juvenile offenders (in this case, what age)?*
- 2. With how many cases per year do you deal (average or numbers of the last 3 years)?*
- 3. With what types of offences can you deal (legal frame, like crimes punishable with imprisonment up to 5 years, for example)?*
- 4. What are the most frequent offences that you deal with?*
- 5. Is mediation obligatory or optional and for what crimes?*
- 6. For how long does a mediation procedure usually last?*
- 7. Are lawyers involved and allowed to participate in the mediation?*
- 8. Are there any costs for the mediation (if successful and if unsuccessful)?*

9. *What are the requisites to become a mediator?*
10. *What's the percentage of victims that refuse to participate in the mediation process?*
11. *Who first contact the victim (ex. prosecutor, mediator, victim support officer)?*
12. *What's the procedure for this first contact (letter, telephone call) and what is said to the victim?*
13. *What information is the victim provided with concerning the mediation process?*
14. *Is the victim informed / referred to other advise or support services? If yes, in what situations?*
15. *How does your service evaluate the capacity of the victim to participate in a mediation process (do you follow fixed criteria?)*
16. *How many time does the victim have to decide about his/her participation?*
17. *Who prepares the victim for mediation?*
18. *What are the procedures for this preparation (how many sessions, contents of the sessions, etc.)?*
19. *Can the victim choose between direct and indirect mediation?*
20. *If you've answered "yes" to the previous question, what is the percentage of victims that opt for indirect mediation?*
21. *In the mediation training course attended by the mediators that work in your service, what are the contents specifically related to victims' issues (vitimology, reactions of victims of crimes, consequences of victimization, secondary victimization, etc.)?*
22. *How many hours are devoted to the issues you've mentioned in your previous answer?*
23. *who are the trainers responsible for this part of the training?*
24. *Is there any cooperation between your service and victim support services? If yes, at what levels (training, referral, contact and preparation of victims, etc.)?*





# Notas biográficas







*Paulo de **Albuquerque*** é professor de Direito na Universidade Católica Portuguesa, professor convidado na Universidade de Direito de Illinois, IESM (Institute of Engineering Science & Management, programa de Mestrado), professor de Direito na Universidade de Coimbra (estudos de pós-graduação, mestrados e doutoramentos), entre outros. Especialista no Grupo de Estados contra a Corrupção (GRECO) do Conselho da Europa.

*Leoberto Narciso **Brancher*** é Juiz de Direito em Porto Alegre, capital do Rio Grande do Sul, onde exerce desde 1998 a função de Juiz da Justiça Juvenil, actuando de forma especializada na execução das medidas penais juvenis. Foi Director de Cidadania e Director de Comunicação Social da Associação dos Juizes do Estado do Rio Grande do Sul. Presidiu a Associação Brasileira de Magistrados e Promotores de Justiça da Infância e da Juventude de 1999 a 2001. Actualmente coordena o Núcleo de Estudos e Pesquisas em Justiça Restaurativa do Centro de Pesquisas em Poder Judiciário, Justiça e Sociedade da Escola Superior da Magistratura da AJURIS, onde também lecciona a cadeira “Justiça Restaurativa” no Curso de Preparação à Carreira da Magistratura. É autor e coordenador do Projceto “Justiça para o Século 21”, que tem por objectivo implementar as práticas da Justiça Restaurativa na pacificação de violências envolvendo crianças e adolescentes.

*Bart **Claes*** é investigador (FWO) da Faculdade de Direito e Criminologia da Free University de Bruxelas (VUB). A sua área de interesse é a vitimologia, penologia e justiça restaurativa. Antes de iniciar a sua actividade como investigador, trabalhou como mediador vítima-infractor.

*Kathleen **Daly*** é professora de Criminologia e Justiça Criminal na Universidade de Griffith (Brisbane). Escreve sobre questões de género, etnia, crime e justiça; justiça restaurativa e indígena; e políticas da justiça. Obteve o seu doutoramento em Sociologia na Universidade de Massachusetts-Amherst (1983), foi professora assistente convidada na Universidade Pública de Nova Iorque em Albany (1982-83), professora assistente (1983-88) e professora associada (1988-92) na Universidade de Yale e professora associada convidada na Universidade de Michigan-Ann Arbor (1992-95). Antes de assumir a sua actual posição na Universidade de Griffith em 1996, veio para a Austrália como Bolsista Fulbright Sénior em 1995, leccionando na Universidade Nacional Australiana.

*Murray **Davies*** é director da organização Viewpoint. É um assistente social qualificado, com muitos anos de experiência de trabalho com menores e respectivos familiares. Esteve ligado ao desenvolvimento, aplicação e avaliação de sistemas informáticos destinados a melhorar a comunicação e a participação de jovens e adultos na justiça para menores e nos serviços de assistência social.

*Gerd **Delattre*** é director do serviço de mediação vítima-infractor e resolução de conflitos de Colónia, na Alemanha. Entre 1985 e 1996 trabalhou como mediador (mediação vítima-infractor) e formador de mediadores, procuradores e agentes policiais. Também participou na fundação da KOMED, uma organização privada de mediação e resolução de conflitos. Desde 1996, é Director do Serviço de mediação vítima-infractor e resolução de conflitos, em Colónia. Também tem participado como orador em várias conferências e seminários na Alemanha e noutros países europeus e é autor de vários artigos relacionados com a mediação vítima-infractor.



*Janice Evans* foi voluntária na Victim Support England, com formação na área da criminalidade grave, mas mais recentemente tornou-se administradora de um serviço local. Fez parte da equipa de desenvolvimento da Justiça Restaurativa. Durante muitos anos, trabalhou na Universidade de Cranfield, em Inglaterra, em várias escolas, a última das quais o Complexity Group da Escola de Gestão. Foi gestora de projectos em vários programas europeus. Tem um Mestrado em Justiça Criminal obtido na Universidade de Brunel, sendo que a sua tese se baseou no trabalho dos voluntários com vítimas de crimes graves. Tem um Doutoramento obtido na Universidade de Cranfield com uma tese intitulada “Integrating Victims Into Restorative Justice”. A partir deste trabalho foi publicado um ensaio em Dezembro de 2006 no Diário da Associação Britânica de Assistentes Sociais.

*Simon Green* é professor de criminologia e justiça comunitária no Centro de Criminologia e Justiça Criminal na Universidade de Hull. Actualmente está envolvido na formação de técnicos de reinserção social e no ensino de estudantes de criminologia e sociologia. Encontra-se a preparar, em parceria com o professor Gerry Johnstone, o lançamento online de um Mestrado em Justiça Restaurativa para Setembro e está a trabalhar também no desenvolvimento de uma clínica de resolução de conflitos na Universidade. As suas grandes áreas de interesse são a teoria social, a ciência política, a vitimologia e a reinserção social. É co-editor (com S. Feasey e E. Lancaster) do texto: “Addressing Offending Behaviour: context, skills, values”, Devon: Willan (Setembro 2008).

*Carla Marques* é coordenadora nacional do Sistema de Mediação Penal e chefe de equipa multidisciplinar do Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios - Ministério da Justiça. É licenciada em Direito pela Universidade Lusíada, na vertente de ciências jurídicas e tem os cursos de Pós-graduação em Direito do Consumo pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, pós-graduação em Mediação e Justiça Restaurativa pelo Instituto Superior de Educação e Ciências e pós-graduação em Legística e Ciências da Legislação pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa.

*Karin Sten Madsen* trabalha no Centro para Vítimas de Violência Sexual, no Hospital Universitário de Copenhaga, e desenvolve funções de mediadora nos serviços Vítima-Infractor na Dinamarca.

*Frederico Moyano Marques* é advogado e mediador em matéria penal. Pós-graduado em Justiça Restaurativa, é assessor técnico da Direcção da APAV e membro da Unidade de Justiça Restaurativa desta associação. Entre 2002-2003 foi o gestor técnico do projecto DIKÉ - protecção e promoção dos direitos das vítimas - promovido pela APAV ao abrigo do programa GROTIUS II; entre 2002-2004 foi coordenador do comité informativo do Fórum Europeu de Justiça Restaurativa; entre 2003 e 2006 foi membro da COST Action 21 - Justiça Restaurativa na Europa, um grupo de trabalho de investigação com base nas políticas e comité de gestão.

*Alan McCloskey* é o Gestor de Operações da região Central da Escócia do Victim Support Scotland. Geograficamente, esta região abrange as áreas de Fife, Tayside e Forth Valley. É responsável pelo desenvolvimento e gestão efectiva de 38 pessoas e de cerca de 200 voluntários no Witness Service, Victim Service e Youth Justice Service (VOYCE) em Dundee. Trabalha com o Director de Operações e o Coordenador do Victim Support Scotland, bem como com voluntários seniores e pessoal chave nas agências externas, de modo a criar um serviço integrado e eficaz para pessoas vítimas de crimes. Antes de ingressar no Victim Support Scotland em Abril de 2005, trabalhou cerca de 20 anos no sector público, em vários cargos de gestão e comerciais no Health and Safety Executive em Edimburgo.

*Leen **Muylkens*** trabalha, desde 2006, no Slachtoffer in Beeld (Victim in Focus) no Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, em Antuérpia. Trata-se de um programa de formação para pequenos grupos de infractores, que se concentra no crime perpetrado, no dano e na(s) sua(s) vítima(s). Leen Muylkens também trabalha como Terapeuta Familiar no Centre for Mental Health.

*Annette **Pleysier*** é coordenadora de projectos no Slachtoffer in Beeld (Victim in Focus) da Holanda desde 2007. Após a sua licenciatura em direito civil na Universidade Erasmus de Roterdão em 1985, tornou-se consultora jurídica no Contact Group of Employers, em Roterdão. Iniciou a sua carreira no Victim Support da Holanda em 1991, onde a dada altura se tornou directora regional na zona de Roterdão. Neste momento, está envolvida no desenvolvimento de processos de mediação e coordena uma equipa de seis técnicos.

*Rosa **Saavedra*** é psicóloga e investigadora na Universidade do Minho. Também é mediadora, assessora técnica da Direcção da APAV e membro da Unidade de Justiça Restaurativa da APAV.

*Renske A.M. **van Schijndel*** estudou Direito na Universidade de Tilburg, na Holanda. Actualmente trabalha no seu doutoramento no International Victimology Institute Tilburg (INTERVICT). A sua investigação baseia-se na mediação vítima-infractor e especialmente no papel da confidencialidade neste processo.

*Katrien **Smeets*** trabalha, desde 2004, no Slachtoffer in Beeld (Victim in Focus) no Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, em Antuérpia. Trata-se de um programa de formação para pequenos grupos de infractores, que se concentra no crime perpetrado, no dano e na(s) sua(s) vítima(s). Desde 2006, lecciona no Academic Teaching Training Program Criminology, Universidade de Leuven, Leuven Institute of Criminology (LINC).

*Jaap **Smit*** é o Director-Geral Executivo da Slachtofferhulp Nederland (Apoio à Vítima Holanda), a organização nacional holandesa de apoio à vítima, com 75 gabinetes locais, 7 gabinetes regionais e uma sede, empregando 1.500 voluntários e 270 funcionários. Jaap Smit também é o Presidente do Victim Support Europe e conferencista convidado no Baak (centro de formação de gestão) - Área de Ética Comercial.

*Chris **Wade*** é o Gestor Regional do Apoio à Vítima do Sudeste da Inglaterra. Está envolvido no Apoio à Vítima há 8 anos, originalmente como Director Executivo do Victim Support Nottinghamshire. Também é desde há alguns anos membro activo das Youth Offending Teams for Nottinghamshire Councils, e membro da Direcção de Justiça Criminal Local em Nottinghamshire.

*Sandra **van Zaal*** é gestora de projectos no Slachtoffer in Beeld (Victim in Focus) da Holanda desde 2004. Após a sua licenciatura em arte-terapia (1994), trabalhou com menores delinquentes em contexto forense psiquiátrico e esteve envolvida em vários projectos vítima-infractor. A pedido do governo holandês, o Victim in Focus implementa e desenvolve a mediação vítima-infractor na Holanda desde 2007. Actualmente, é responsável pelo sector Inovação do Victim in Focus.





Agradecemos à Consenso o apoio na tradução.



**conSENSO**  
Serviços de Tradução

**Consenso Global, Lda.**

Rua Gabriel Pereira, nº 1, Salas 4 e 5

2560-336 Torres Vedras

Portugal

Tlf.: +351 261 317 092

Fax: +351 261 317 093

[info@consenso-global.com](mailto:info@consenso-global.com)

[www.consenso-portugal.com](http://www.consenso-portugal.com)







É permitida a reprodução, citação ou referência com fins informativos não comerciais, desde que expressamente citada a fonte

A publicação reflecte os pontos de vista dos autores, não podendo a Comissão Europeia ser responsabilizada por qualquer utilização que possa ser feita da informação contida na mesma.

