

O processo de entrevista da escuta especializada de crianças e adolescentes vítimas e/ou testemunhas de violência

Me. Iramáia Ranai Gallerani
Psicóloga, CRP 12/14108



Decreto 9.603/2018

Art. 9º Os órgãos, os serviços, os programas e os equipamentos públicos trabalharão de forma integrada e coordenada, garantidos os cuidados necessários e a proteção das crianças e dos adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, os quais deverão, no prazo de cento e oitenta dias, contado da data de publicação deste Decreto:

I – instituir, preferencialmente no âmbito dos conselhos de direitos das crianças e dos adolescentes, o comitê de gestão colegiada da rede de cuidado e de proteção social das crianças e dos adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, com a finalidade de articular, mobilizar, planejar, acompanhar e avaliar as ações da rede intersetorial, além de colaborar para a definição dos fluxos de atendimento e o aprimoramento da integração do referido comitê;

II – definir o fluxo de atendimento, observados os seguintes requisitos:

- a) os atendimentos à criança ou ao adolescente serão feitos de maneira articulada;
- b) a superposição de tarefas será evitada;
- c) a cooperação entre os órgãos, os serviços, os programas e os equipamentos públicos será priorizada;
- d) os mecanismos de compartilhamento das informações serão estabelecidos;
- e) o papel de cada instância ou serviço e o profissional de referência que o supervisionará será definido; e

III – criar grupos intersetoriais locais para discussão, acompanhamento e encaminhamento de casos de suspeita ou de confirmação de violência contra crianças e adolescentes.

Protocolo de integração da rede de atendimento de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência

- Capa
- I – Apresentação
- II – Caracterização das formas de violência contra crianças e adolescentes no município
- III – Marco Legal
- IV – Objetivo Geral
- V – Objetivos específicos
- VI – Alinhamentos Conceituais
- VII – Origem dos Recursos
- VIII – Capacitações (Rede de proteção e profissionais da escuta)

Protocolo de integração da rede de atendimento de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência

- IX – Atuação específica de cada órgão em relação ao atendimento e proteção de crianças e adolescentes vítimas e/ou testemunhas de violência
- X – Fluxo de Atendimento
- XI – Acompanhamento dos encaminhamentos realizados pela Rede e compartilhamento de informações
- XII – Critérios e definição dos profissionais de referência aptos para a realização da entrevista da escuta
- XIII – Planejamento da divulgação deste protocolo
- XIV – Referências para aprofundamento teórico
- XV – Referências Bibliográficas





Direitos

Escuta especializada

Silêncios

Ser escutada/o é um DIREITO!

Não significa que não possam ser realizadas intervenções técnicas destinadas a fazer com que a criança/adolescente mude de opinião – cautela e profissionalismo, de forma planejada e respeitando o “tempo” da vítima ou testemunha.

Cabe ao técnico responsável pela execução da diligência orientá-la acerca da possibilidade de não responder determinadas perguntas e estar atento ao seu estado de ânimo ao longo de todo desenrolar do ato (DIGIÁCOMO e DIGIÁCOMO, 2018, p. 27).

Caso o técnico perceba que a vítima ou testemunha não quer responder a pergunta ou tratar do assunto, além de não insistir no tema, é seu dever tomar as providências necessárias para tranquilizá-la e impedir maiores constrangimentos daí decorrentes, podendo inclusive, em casos extremos, requerer a interrupção ou suspensão da audiência (vide comentários ao art. 5º, par. único, desta Lei) (DIGIÁCOMO e DIGIÁCOMO, 2018, p. 27).

Art. 5º

IX – ser ouvido em horário que lhe for mais adequado e conveniente, sempre que possível;

Fazer com que a criança ou adolescente se sinta o mais à vontade possível quando de sua oitiva, tendo sua rotina o quanto possível preservada.

X – ter segurança, com avaliação contínua sobre possibilidades de intimidação, ameaça e outras formas de violência;

- Garantia de que nem ela, nem outros integrantes de sua família, estarão a mercê do autor da violência (valendo lembrar que o “silêncio” da vítima ou testemunha, muitas vezes, é obtido mediante toda sorte de ameaças contra si próprio ou contra membros de sua família).
- Avaliação preliminar do caso, assim como ao longo de todo atendimento prestado à vítima e sua família (que, vale lembrar, vai muito além do processo porventura instaurado para apurar a violência praticada), é preciso que os profissionais respectivos estejam atentos a situações de intimidação que aquela esteja sofrendo, de forma direta ou indireta, com a tomada das providências necessárias para impedir que a situação perdure, inclusive, se necessário, por meio da prisão do(s) autor(es) das ameaças e outras providências referidas no art. 21 desta Lei (vide também o disposto no art. 12, §4º desta Lei).



Escuta especializada

- Compromisso com a proteção, visando obter dados para a superação da violência sofrida e provimento de cuidados.
- O foco não é a produção de provas
 - Não deve ser gravada.
 - Gera um relatório ou formulário.
- Realizada a partir de protocolos e boas práticas de entrevista (postura exploratória).
 - Cuidado com leituras anteriores do caso e hipóteses.
- Deve ser realizada por profissional capacitado.

Escuta...

A escuta visa à compreensão das vulnerabilidades e riscos sociais, assim como a identificação de potencialidades e recursos (prevenção, proteção e enfrentamento) para assegurar a proteção a crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência.

Quando ela deve ser feita?

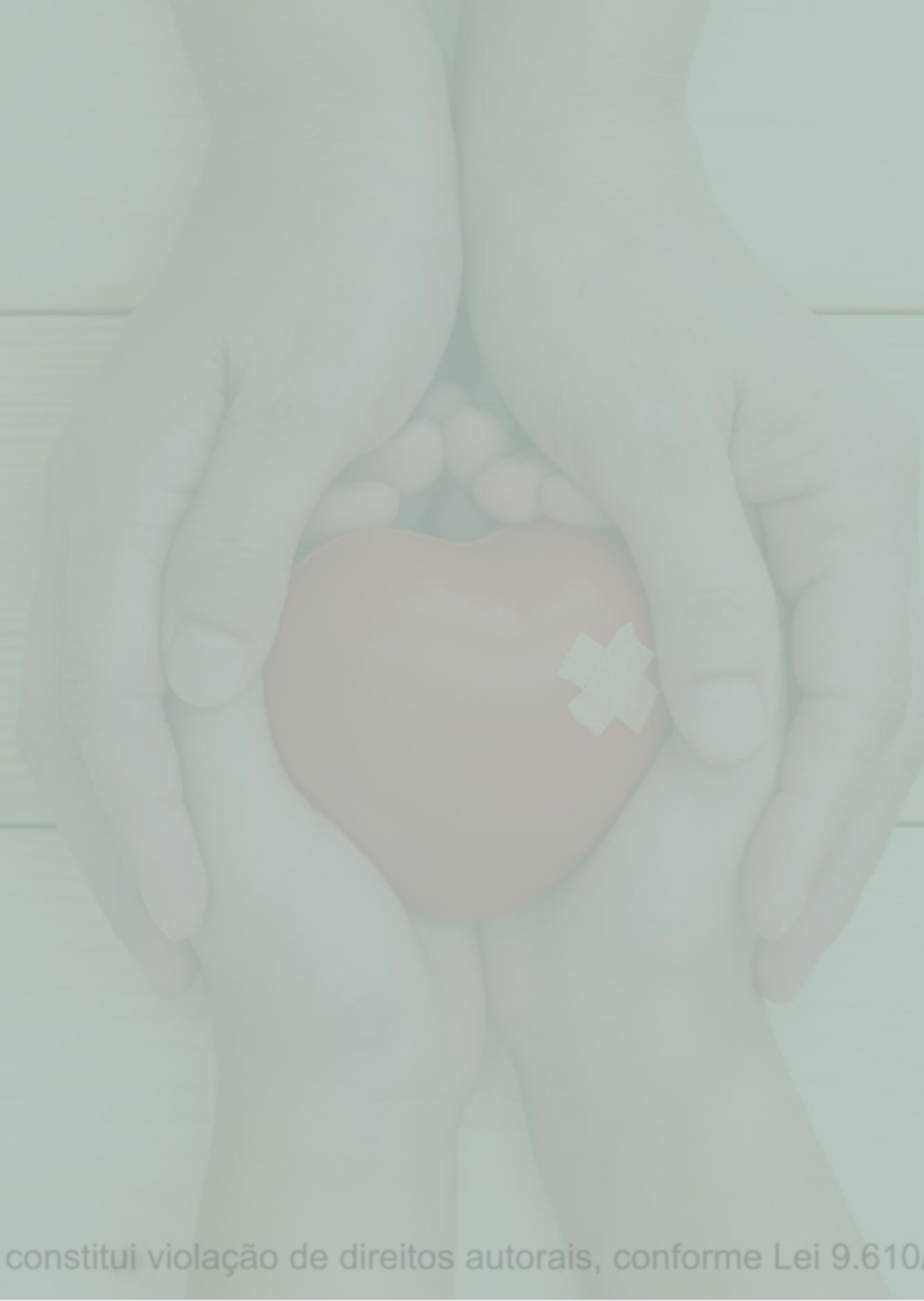
Quem deve realizar?

Pode ser o mesmo profissional (atendimento e escuta)?

Devo conversar com responsáveis?

Pressupostos básicos

- Elementos
- Local adequado
- Cuidados



Elementos

- Autoria, local, data, circunstâncias do fato;
- Contexto;
- Diferentes formas de violência;
- Eventuais situações de ameaça ou coação;
- Necessidade de cuidados;
- Ouvir vontades e desejos da criança (por ex. quando do afastamento familiar).

Entrevista

A close-up, slightly blurred photograph of a person's hands writing in a notebook. The person is wearing a light-colored, ribbed sweater. The notebook is open, and the pen is held in the right hand, writing on the lined page. The background is a soft, out-of-focus indoor setting.

Aspectos do desenvolvimento da entrevista

Uma entrevista é delimitada por métodos e objetivos.

- O que te motivou a perguntar sobre aquilo?
- Deve haver um raciocínio técnico, um propósito maior naquilo que está sendo investigado.

Entrevistar é diferente de perguntar.

- O foco da entrevista não é perguntar, é ouvir. Mudança de paradigma. A entrevista vai oferecer um espaço de escuta e não de pergunta.
- Em uma postura perguntiva, perco a oportunidade de colher detalhes daquela situação

Essa escuta precisa estar conectada com princípios protetivos.

Aspectos do desenvolvimento da entrevista

Preciso aprender a fazer perguntas

Apenas a boa vontade ou a certeza de que se sabe entrevistar não são garantia de uma boa entrevista e de proteção, não garante que seja realizada de forma adequada.

- Atenção à técnica que estamos utilizando
- Utilizar técnicas de entrevista baseada em **boas práticas para escutar crianças e adolescentes**, senão podemos comprometer o procedimento e prejudicar o entrevistado

Práticas Problemáticas

- Muitas vezes o fracasso tem a ver com a técnica que eu utilizei. Como a pessoa se sente e que dados consigo obter.

Comportamentos e ações que não são apropriadas para esse tipo de entrevista

Aspectos do desenvolvimento da entrevista

- Dar permissão para ela falar eu não sei e eu não lembro: dificilmente espontaneamente irá falar não sei/não lembro sem permissão, devido a desejabilidade social.
- Dar permissão à criança para corrigir eventuais erros do entrevistador.
- Dar permissão à criança para questionar caso não tenha entendido alguma pergunta.
- Relatar à criança que o entrevistador não sabe o que aconteceu, e precisa da ajuda dela para compreender.
- Permitir a criança a negar-se a responder determinada questão.
- Discussão sobre verdade e mentira. Em alguns países isso é uma exigência legal.

Fases da entrevista

Entrevista Cognitiva (FISHER; GLEISERLMAN, 1992; FEIX; PERGLER, 2010) apresenta cinco etapas, com objetivos bem-definidos para cada uma delas.

Protocolo NICHD (LAMB et al., 2008).

- Ênfase em eliciar o maior volume de informação possível usando questões abertas que convidam o entrevistado ao relato livre;
- Transferência de controle da entrevista para a criança;
- Importância do rapport e de apresentar os objetivos da entrevista;
- Praticar a narrativa de eventos neutros.

Fases da entrevista

- Entrevista Cognitiva (FISHER; GLEISERLMAN, 1992; FEIX; PERGLER, 2010).
- Protocolo NICHD (LAMB et al., 2008)
- Protocolo Brasileiro de Entrevista Forense (SANTOS et al., 2020)

I – Planejamento
e preparação

II – Engajar
e explicar

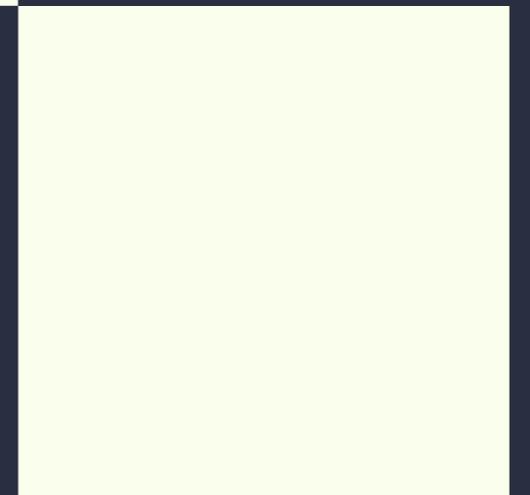
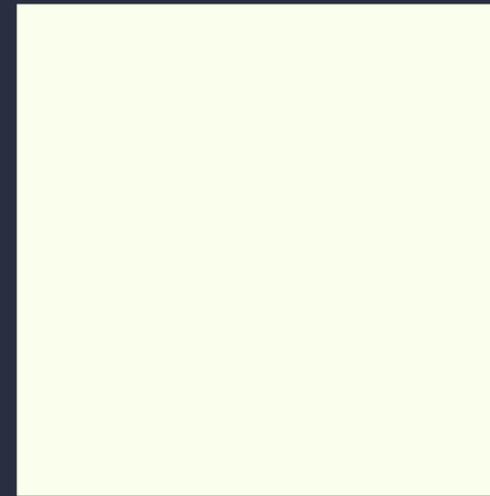
III – Relato e
Clarificação

IV – Resumo e
Fechamento

V – Avaliação
e educação
continuada

I – Planejamento e preparação

- Obtenção de informações
- Organização do ambiente físico
- Registro de informações



Obtenção de informações

- Nome, idade, gênero, estrutura familiar, motivo do encaminhamento; atitude do responsável diante da violência e da denúncia; diálogo com profissionais envolvidos; informações sobre atendimentos, assim como entrevista com familiares, professores; ocorrência policial (atual e anteriores); e avaliações técnicas.
- A coleta das informações deve ser sempre objetiva (imparcial), de modo que o entrevistador não elabore hipóteses antecipadas sobre o fato.

Fase de desenvolvimento do meu entrevistado

- Fidedignidade do relato: capacidade de relatar de forma consistente e precisa
- Competência: capacidade de entender e responder às perguntas colocadas



Pré-escolares

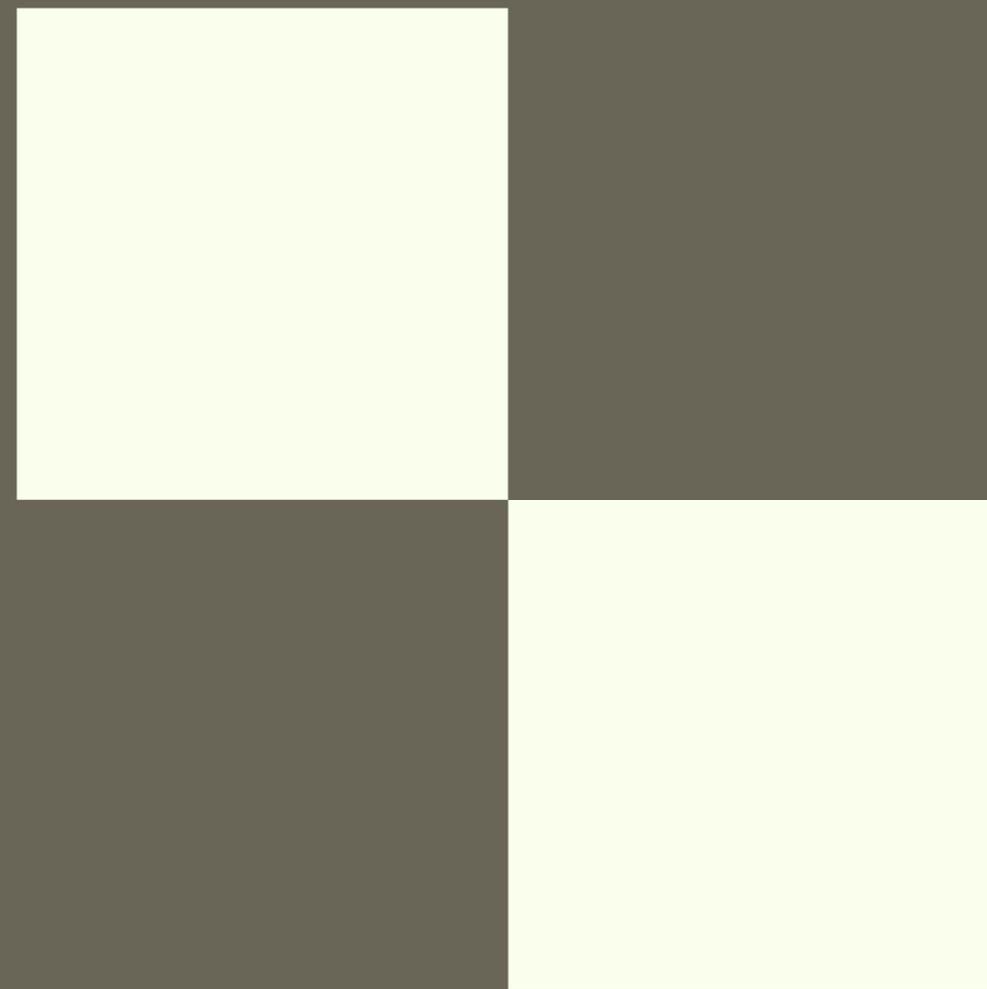
- Crianças em idade pré escolar são significativamente mais sugestionáveis que crianças mais velhas e adultos;
- Dificuldades na tarefa de recordação livre;
- Deferência aos adultos (obediência e submissão);
- Dificuldade em identificar a fonte correta da informação recordada.



O que fazer...

- Avalie se a testemunha é uma portadora de alguma deficiência
 - Busque consultar uma pessoa que conheça a criança (preferencialmente um técnico) e possa fornecer dados sobre como a deficiência pode influenciar a habilidade da criança fornecer e receber informações. Ajuste a entrevista conforme tais peculiaridades.
- Verifique se a criança é de origem étnica ou cultural diversa, buscando realizar os ajustes necessários. Saiba anteriormente se um intérprete é necessário (nunca use um membro da família como intérprete).
- Reúna as informações necessárias para planejar a entrevista.
- Elabore por escrito um planejamento da entrevista.
- Avalie a necessidade da presença de terceiros (figuras de confiança, familiares).
 - É recomendável que os pais ou outros cuidadores não estejam presentes durante a entrevista.
- Prepare o ambiente físico para a entrevista.
- Garanta que a criança está alimentada e emocionalmente estável.
- Suspeitos de serem vitimizadores não devem estar presentes, não devem acompanhar a criança à entrevista e não devem estar nas imediações do local da entrevista.
- Observe a competência da criança para fazer um relato dos fatos e a complexidade do evento.

Organização do ambiente físico (local adequado)



Local adequado

O ambiente deve ser adequado, em termos de espaço físico, social, profissional e a relação interpessoal, proporcionando a privacidade sem intimidação, a individualidade e a confidencialidade, favorecendo a participação da criança e do adolescente.

Espaço limpo, iluminado, arejado, que não cause constrangimentos (janela em que as pessoas possam vê-la ou escutá-la) – a sua intimidade deve ser respeitada.

Que seja livre de interrupções (pois isso pode desencorajar o seu relato).

Local adequado

Espaço seja livre de estímulos (brinquedos, bonecos anatômicos, materiais para desenhar) – porque contamos com o relato livre da criança, e que esse relato não tenha sugestionamentos. A não ser que entenda necessário entender, por exemplo, o local descrito pela criança ou a parte do corpo que ela está mencionando, aí você pode usar desses instrumentos.



Busque sentar na mesma altura que a criança, que não haja uma mesa entre vocês, que as cadeiras sejam colocadas na posição “10 pras duas”

Local adequado

Importante: a Lei não vincula a realização da escuta especializada ou depoimento especial a um determinado órgão municipal, sendo necessário que este seja definido localmente, em cada município.

O equipamento não precisa atuar “exclusivamente” no atendimento de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência.

Nada impede (e é mesmo salutar) que, a partir de um entendimento entre a “rede” e as autoridades policial e judiciária, seja criado/adaptado um único equipamento para realização tanto da escuta especializada quanto do depoimento especial, otimizando assim o uso dos recursos públicos e servindo de referência para todos.

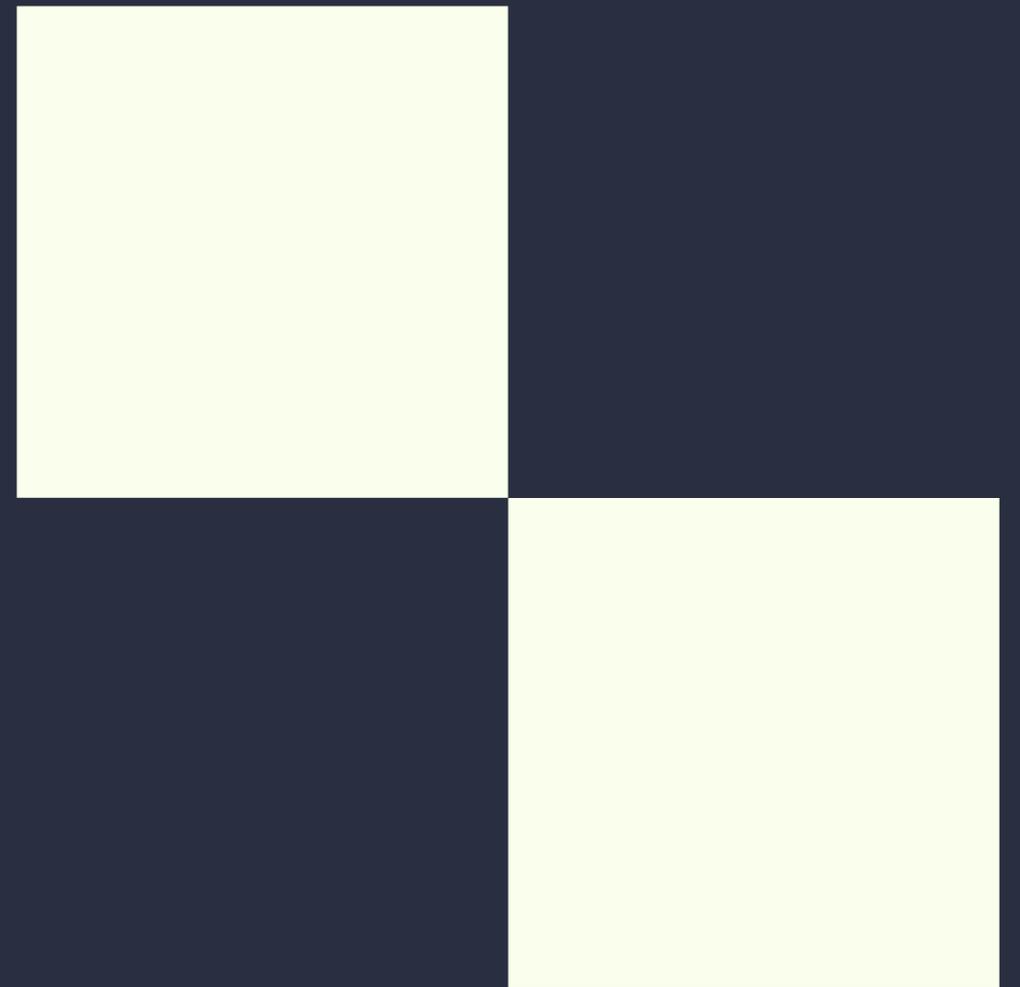
Registro de informações

- Registrar as perguntas formuladas e respostas recebidas da forma mais fiel possível.
- Registrar informações de maneira objetiva e imparcial, sem interpretações ou julgamentos (ex. motivação para uma pessoa praticar determinado ato)
- Aproximar-se o máximo possível do relato realizado pela criança ou adolescente em situação de violência.
- Registrar com a linguagem utilizada pela criança.
- Explique à criança o porquê de estar registrando

“Eu farei anotações sobre o que nós estamos conversando, para que eu possa lembrar de tudo que me disse. Algumas vezes, vou precisar de sua ajuda, para saber que estou fazendo certo”.

2. Engajar e explicar

- Rapport
- Linguagem
- Escuta ativa
- Explicação dos objetivos da entrevista



Crie uma
atmosfera
acolhedora



O entrevistador deve demonstrar preocupação com o bem-estar da criança, de modo que esta última se sinta segura e confortável com a situação da entrevista (redução de ansiedade)

Uma forma de demonstrar essa preocupação é questionar sobre como ela está se sentindo e dar espaço para ela falar, pois é difícil que falemos sobre qualquer coisa quando sentimos um desconforto emocional.

Comportamento apropriado

- Sente-se de forma relaxada; procure manter seu corpo levemente de frente para a criança
- (posição de “dez para as duas”);
- Tente manter uma expressão amigável e de suporte;
- Utilize contato visual frequentemente, mas não fique olhando fixamente para a criança;
- Apresentar-se (explanação breve e neutra sobre seu papel, com linguagem adequada ao desenvolvimento e cultura da criança/adolescente);

“Olá, [nome da criança ou adolescente]. Meu nome é... Meu trabalho é conversar com crianças a respeito do que pode ter acontecido com elas. Eu sempre converso com muitas crianças, assim elas podem me dizer sobre as coisas que acontecem na vida delas.”

Comportamento apropriado

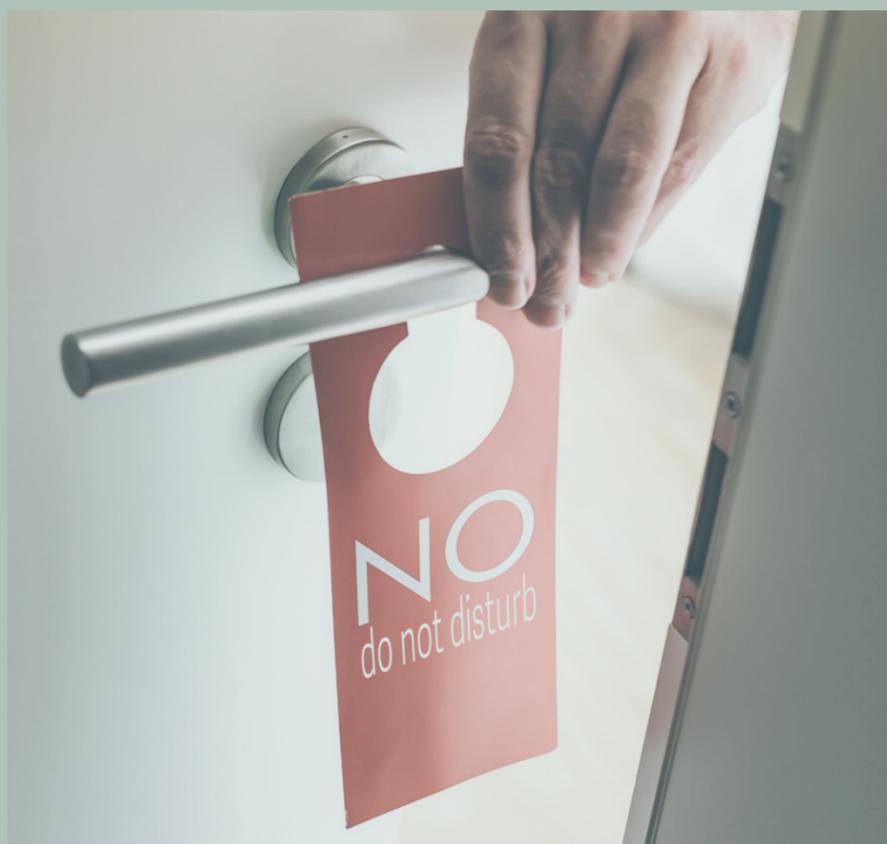
- Quebre relação de autoridade;
- Fale devagar, use frases curtas e dê pequenas pausas entre as frases;
- Não interrompa;
- Permita pausas;
- Demonstre paciência;
- Demonstre atenção e interesse;
- Atenção ao comportamento não verbal (nosso e do outro) – perceber sinais de ansiedade, vergonha, raiva ou medo; identificar sinais de que está prejudicada a habilidade ou a vontade dela(e) de participar da entrevista.

O que é adequado no rapport?



- Falar com a criança chamando-a pelo nome;
- Escuta ativa (incentivá-la com a sua atenção);
- Iniciar o rapport expressando interesse em conhecer a criança ou sendo gentil;
- Ser empático com a criança quando ela expressar emoções, aceitando, repetindo ou questionando sobre (deve-se evitar a sugestionabilidade quanto às emoções das crianças, uma criança chorando, não necessariamente está expressando tristeza);
- Observar padrões linguísticos, interação com o ambiente e nível de conforto;
- Crianças em idade pré-escolar: uso de desenhos, massa de modelar o jogo de quebra-cabeça simples;
- Simpatia e naturalidade são indispensáveis nessa fase.

O que não é adequado no rapport?



- Oferecer suporte de forma sugestiva, assumindo hipóteses sobre estados emocionais e afins (e.g., 'Você não precisa ficar com medo' quando a criança não mencionou que está com medo);
- Confrontações sobre o que foi mencionado pela criança (e.g., 'Mas como isso pode ter acontecido');
- Causar algum tipo de desconforto por interromper a criança, criticando, coagindo ou errando o nome dela;
- Fornecer garantias infundadas e fazer promessas que não podem efetivamente ocorrer, como por exemplo afirmando que nada vai acontecer com a criança ou o/a agressor/a.

Diálogo sobre temas neutros

Convite à narrativa

Temas: amigos, animais de estimação, escola e atividades favoritas – dar o tom da entrevista:

“Agora eu quero te conhecer melhor. Me conte sobre as coisas de que você mais gosta” ou “Me conte sobre as coisas que você gosta de fazer”.

“Me fale mais sobre isso....”

Convite à narrativa focalizada:

“Você disse que você gosta de [atividade mencionada]. Comece pelo início, e me conte tudo sobre a última vez em que você [atividade mencionada].”

“Eu realmente quero entender. Antes você falou sobre... Me fale tudo sobre...”

Detalhamentos

“Quem estava com você na [atividade mencionada]?”

“Onde que ficava [detalhe de local da atividade mencionada]?”

“Quando foi que [detalhe de tempo da atividade mencionada, se apropriado ao nível de desenvolvimento]?”

Diálogo sobre a família

Conhecer os membros da família com quem a criança ou adolescente interage; obter uma compreensão sobre a capacidade descritiva da criança ou do adolescente sobre os eventos da sua vida pessoal.

Orientações

- Obtenha o nome dos familiares;
- Utilize um desenho simples se parecer adequado ao desenvolvimento da entrevista.

Informações e perguntas:

- “Vamos falar sobre sua família. Me conte com quem você vive/mora.”
- Perguntar sobre o pai e a mãe, se eles morarem separados. Foco nos cuidadores principais.

Diretrizes

Verdade e realidade

É muito importante você me dizer apenas coisas que realmente aconteceram com você” [aguardar] “Tudo bem para você conversar desse jeito hoje?” ou “Você concorda em conversar dessa maneira hoje?”.

Corrija-me

“Eu vou te ouvir atentamente, mas, se eu entender algo errado, por favor, me diga. Não tem problema você me corrigir”

– Informação dada no rappor

Não "chute", não "invente"

“Se eu fizer uma pergunta e você não souber a resposta, não vale ‘chutar’, apenas diga ‘Não sei’. É muito importante que você me diga apenas o que você sabe.”

– Nome do cachorro

Não entendo

Se eu fizer uma pergunta e você não souber o que eu quero dizer, você pode dizer ‘Eu não entendo o que você quer dizer’ e eu vou perguntar novamente de maneira diferente.”

– Aracnofobia

Linguagem

- Reconhecer, em cada testemunha particular, o seu nível de desenvolvimento da linguagem.
- Muitas crianças não estão acostumadas a dar informações detalhadas ou elaborar narrativas verbais sobre suas experiências.
- Adaptar seu estilo e formato de questionamento àquele entrevistado, formulando perguntas sensíveis a seu nível de maturidade linguística.
- Cuidado para não introduzir uma caracterização positiva ou negativa das pessoas ou eventos relacionados. Use uma linguagem objetiva.
- Os termos utilizados pela criança/adolescente durante a entrevista devem ser elucidados DEPOIS que a criança descreveu o que aconteceu – perguntar como ela designa aquela parte do corpo, onde fica, para que é usada. Devem ser evitados termos técnicos, utilizando os termos utilizados pela criança/adolescente.

escuta ativa

Deixe a criança falar e escute o que ela tem a dizer

Usar sinais de encorajamento

- ❖ Ok
- ❖ Aham
- ❖ Entendo
- ❖ Estou interessado, gostaria de ouvir mais

Uso da primeira pessoa ("eu")

- ❖ Qual sua escola x "eu gostaria de saber qual a sua escola"
- ❖ Me conta mais disso x "eu queria saber mais disso"

Perguntas abertas

- ❖ Quem ...?
- ❖ O quê ...?
- ❖ Quando ...?
- ❖ Como ...?
- ❖ Onde ...?

Exemplo: Então, o quê você está achando do 1º ano (do ensino fundamental)?

Respeito aos silêncios

Quando o entrevistador não consegue achar as palavras para estimular ou confortar a testemunha, é preferível que não diga nada.

- ❖ **Esse primeiro momento irá definir o tom e o ritmo do processo.**

Elucidando motivos da entrevista

(fase de transição)

Podem ser úteis nesta etapa da entrevista:

Perguntas do tipo:

- “Você sabe por que está aqui hoje?”
- “Quem falou para você que você estaria vindo aqui hoje?”
- “O que te disseram sobre vir aqui?”.

Elucidando motivos da entrevista

(fase de transição)

Estratégia de afunilamento:

Perguntas do tipo:

- “Alguém/sua mãe está preocupado(a) com você?”
- “Você está preocupado(a) com alguma coisa?”
- “Aconteceu alguma coisa com você?”
- “Tem acontecido algum problema na sua vida?”
- “Você está com medo de alguém?”
- “Você está com medo de falar, com vergonha de falar ou outro sentimento?”

Elucidando motivos da entrevista

(fase de transição)

Memória de reconhecimento:

Perguntas do tipo:

“Eu sei que você conversou com sua professora sobre o que aconteceu... Conte para mim o que você disse para a ela”.

Para o caso de denúncias não específicas ou em casos nos quais não tenha ocorrido uma revelação por parte da criança/adolescente.

Estabelecendo o Contrato

- Verificar se a criança/adolescente já relatou/narrou o fato a alguém e identificar quem é sua Pessoa de Confiança (o ideal é que antes de receber a suposta vítima o profissional já tenha essa informação);
- Perguntar como é para ela falar assunto, respeitando e aceitando uma eventual decisão de silêncio. Nesse caso, é importante tentar distinguir o motivo, se por vergonha, desconforto, ou se por decisão de não explicitar a situação;
- Informar ao entrevistado sobre os limites do sigilo da entrevista;
- Quem mais poderá ter acesso a essas informações e de que forma;
- Perguntar como ela se sente diante dessas condições e verificar se há preocupações acerca disso;
- Verificar se ela tem dúvidas e indicar que a qualquer tempo podem ser feitas perguntas.

Ao invés de...

Fala alguma coisa...fala logo... alguém cortou sua língua?

Diga...

Eu estou aqui para te ouvir.

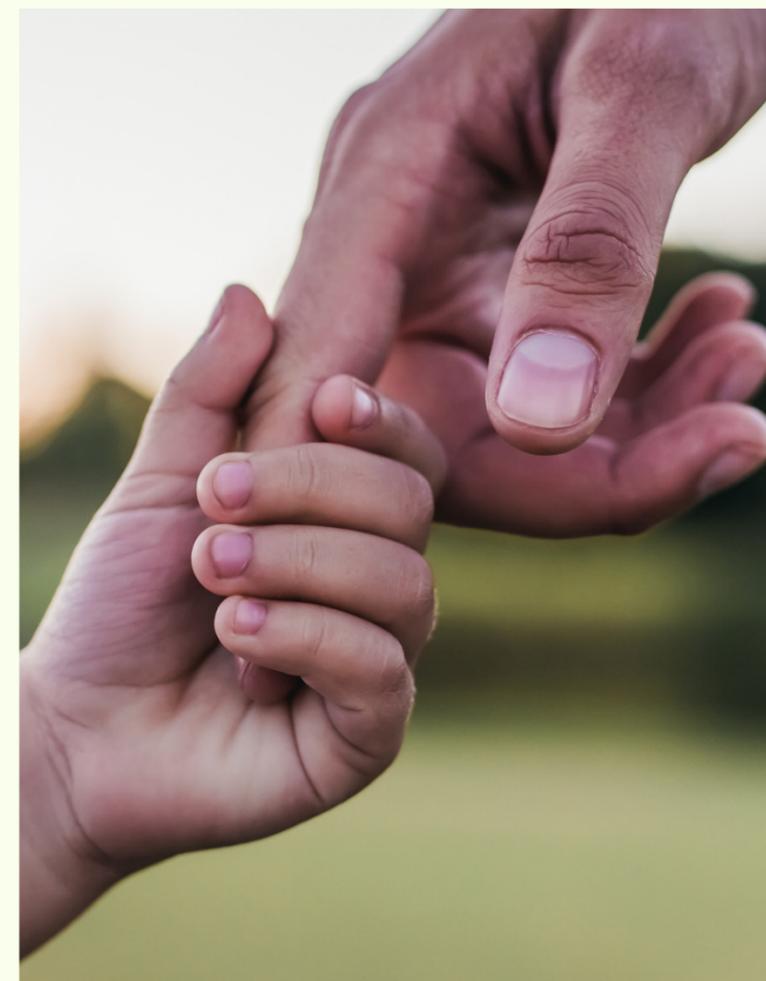


Ao invés de...

Se você falar, você pode sair para brincar - BARGANHA

Diga...

Eu entendo que pode ser difícil falar.



Ao invés de...

Você pode contar para mim. Eu não vou contar para ninguém.

Diga...

Você pode confiar em mim. Eu farei o possível para te proteger.



Transferindo o controle

Considerar:

- Não sabe, em princípio, o que ocorreu;
- Você quer obter do entrevistado a maior quantidade possível de informações, para protegê-la.

1. a entrevista deve ser estruturada em torno daquilo que a criança / adolescente diz, e não em torno das hipóteses do entrevistador, e
2. deve ser dada oportunidade ao entrevistado para que relate tudo aquilo que conseguir se lembrar.

Sempre basear sua fala naquilo que foi literalmente dito pelo entrevistado, não incluindo nenhuma informação que o entrevistado não tenha relatado previamente. Cabe ressaltar também que o cuidado de não incluir elementos novos deve permear todo o processo de entrevista, e não apenas a etapa de relato e clarificação.

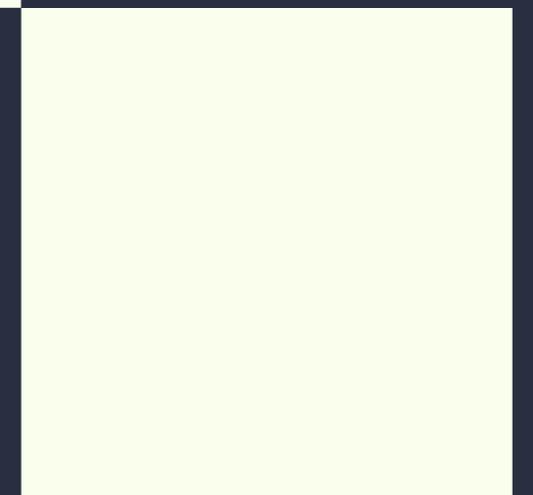
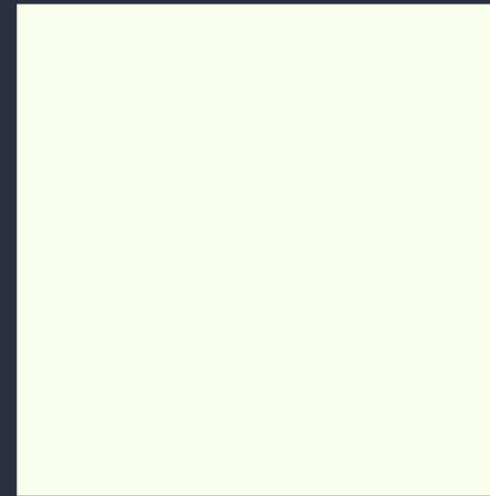
Transferindo o controle

O entrevistador deve dizer à criança que ele não tem conhecimento do evento, ou seja, que ele não estava lá e é ela que possui todas as informações relevantes.

- “Era somente você e seu vizinho que estavam lá na casa dele naquele dia. Então, de nós duas, só você pode falar o que e como (a violência) aconteceu. Eu gostaria que você me contasse o que você lembra daquele dia, apenas o que você conseguir. Se você não se lembrar direito, ou fizer você se sentir muito mal, você não precisa falar, não tem problema. Mas, quanto melhor você puder falar sobre o que aconteceu, mais fácil vai ser para eu e outras pessoas te ajudarem”.

3. Relato e Clarificação

- Fundamentos do relato livre
- Fundamentos da Clarificação
- Exercício



Fundamentos ao relato livre

Perguntas abertas: Quem?
O que? Quando? Onde?

- Para demonstrar estar escutando ativamente, o entrevistador deve fazer uso das seguintes estratégias:

Não interromper (irrelevante, incorreto).

- Como regra prática, sugere-se que o entrevistador espere 10 segundos de silêncio para considerar que a criança / adolescente concluiu aquilo que tinha a dizer.
- O que fazer então, uma vez que o entrevistador deve manter uma postura de escuta ativa, e, ao mesmo tempo, esclarecer as lacunas deixadas no relato livre? A melhor saída é tomar notas breves sobre as dúvidas surgidas durante o relato livre, para investigá-las mais profundamente na etapa seguinte da entrevista.

Informações e Perguntas

Convites a narrativas focalizadas:

- “Você disse que [tópico relacionado à alegação]. Comece pelo início e me conte tudo sobre a última vez em que você [atividade mencionada].”
- “Eu realmente quero entender. Antes você falou sobre... Me fale tudo sobre...”
- “Você me falou [elemento da descrição narrativa, relacionado à revelação]... Me fale mais sobre isso.”
- “Você disse que [tópico de interesse]. Me conte tudo sobre isso.”
- “Me conte mais sobre [tópico de interesse].”
- “Me conte tudo o que aconteceu desde [foco de interesse] até [outro foco de interesse].”
- “Me explique como [tópico de interesse].”

Informações e Perguntas

Detalhamento

- “Quem estava com você na [tópico relacionado à alegação]?”
- “Onde que ficava [detalhe de local relacionado à alegação]?”, “Me fale sobre o local em que ocorreu”
- “Quando foi que [detalhe de tempo relacionado à alegação, se apropriado ao nível de desenvolvimento]?”
- “Quando isso aconteceu, qual parte do corpo de [nome do autor, caso tenha sido revelado antes] tocou em seu corpo?”
- “Me conte melhor como ele pegou em você.”

Investigando os incidentes

Quando a criança reconhece que alguma coisa aconteceu:

Elucidar se foi um incidente isolado ou se houve múltiplas ocorrências (não perguntar quantas vezes aconteceu).

- “Conte-me o que aconteceu”
- Continue a exploração (quem, como, onde, recordações).

DEPOIS “Existe alguma outra vez que em que isso aconteceu?”

Se ela disser que houve mais de uma vez

- “Conte-me sobre a última vez que aconteceu”, ou “Fale de uma vez que se recorde bem”.

Outras áreas de indagação podem incluir outras vítimas em potencial e/ou vitimizadores, e esclarece quando e para quem a criança pode ter relatado o fato previamente.

- “Você sabe se alguma coisa como isto aconteceu com outras crianças? Como você sabe? Conte-me tudo sobre isto”;
- “Alguém mais alguma vez (tocou você/fez com que você o tocasse) como isto anteriormente (ou depois)? Quem? Uma só vez ou mais de uma vez? Conte-me tudo sobre isto”

Investigando os incidentes

Quando a criança/adolescente não mencionou ter relatado para outras pessoas

- “Alguém mais sabe o que aconteceu?”;
- “Quem mais sabe sobre o que aconteceu?”
- “Como (nome da pessoa) descobriu o que aconteceu?”;

Pergunte...

Esteja atento a qualquer sinal de relutância ou ansiedade.

Confirme e tome as providências devidas em tal caso.

- “Eu vi você chorando. Conte-me porque”
- “Você está muito quieto. Conte-me porque”;
- “O que você acha que vai acontecer se você contar?”
- “Porque você pensa isto?”
- “O que faz você achar que pode estar em apuros?”
- “Fale-me mais sobre isto”;
- “É verdade que você não sabe/não lembra, ou é algo que você apenas não quer me contar?”

Se a criança NÃO relatar a violência, verifique com cuidado a necessidade de continuar perguntando ou parar com a entrevista.

Perguntas mais diretas podem ser necessárias se há a preocupação com o fato de a criança estar em elevado risco de sofrer novos abusos. Lembre-se, no entanto, que o abuso pode não ter ocorrido.

Devem ser evitadas

Perguntas sugestivas

Contém informações que não foram previamente fornecidas pela própria criança sobre aspectos específicos da violência e da autoria ou que implicam em uma forte expectativa sobre o que a criança pode dizer, restringindo a sua resposta:

- Ele forçou você fazer isso, não foi?” ou “Ele é uma pessoa muito ruim por fazer isso, não é?”
- A criança diz: “O homem me levou no quarto” e o(a) entrevistador(a) pergunta: “Ele deitou você na cama?”).

Ao invés de...

Ele tocou na sua vagina/no seu pênis?

Diga...

Me conte o que aconteceu?



Devem ser evitadas

Perguntas revitimizantes

Perguntas inapropriadas, constrangedoras, culpabilizantes, que não tem relação com o evento sofrido/testemunhado ou que implicam em responsabilização da vítima ou sofrimento desnecessário.

- “Ele perguntou se eu tinha o costume de fazer isso, se eu gostava de fazer isso [sexo com vários homens]”
- “Por que você não contou antes?”
- “Você já namorou antes? Quantos namorados já teve?”
- “Por que você foi lá se sabia que isso ia acontecer?”
- “Você contou a verdade?”
- “Você mentiu antes ou está mentindo agora?”

Ao invés de...

Mas isso nem foi nada! Ele só tentou, mas não conseguiu!

Diga...

Foi muito importante você me contar. Isso não deveria ter acontecido.



Uso de Ferramentas

Ferramentas como diagrama do corpo humano, bonecos e desenhos devem ser utilizados com cautela. Caso opte por utilizar, fazê-lo após o relato completo da criança, apenas para elucidar alguma situação.

Tenha lápiz e canetas à mão, caso ela deseje se expressar dessa forma, mas utilize apenas se entender que for imprescindível.

Se uma criança tem dificuldade para falar, é admissível oferecer-lhe a opção de desenhar ou escrever sobre o que aconteceu. O entrevistador deve então formular as perguntas e encorajar a criança a explicar e dar mais detalhes verbalmente.

- “O que tornaria mais fácil para você me contar o que aconteceu? Você poderia (desenhar/escrever) para mim?”
- “Onde _____ aconteceu?” Faça um desenho do lugar onde aconteceu”; “Desenhe para mim o que aconteceu no (diga o lugar)”;
- “Você não quer falar sobre isto? Que tal então desenhar para mim?”

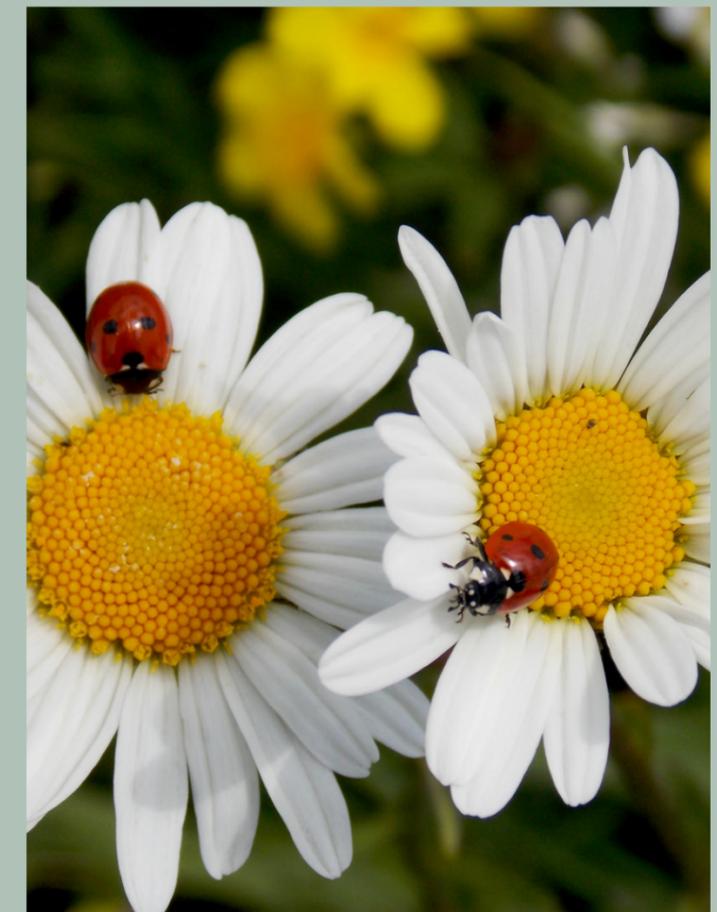
Exemplos

- “Faça um desenho do que João fez”;
- “Faça um desenho de onde você estava quando João beijou você no seu ‘pipi’”;
- “Você disse que João beijou você no seu ‘pipi’. Mostre-me onde o seu ‘pipi’ está”;

Linguagem

Sobre os termos utilizados pela criança/adolescente:

- “Como você chama aquela parte do corpo?” / “Onde fica?”;
- “Conte-me como (a parte do corpo, usando as palavras da criança) se parece”;
- “Há alguma outra palavra para chamar aquela parte do corpo?”
- “Para que você usa o seu (parte do corpo, usando as palavras da criança)?”;
- “Me mostre onde (a parte do corpo, usando as palavras da criança) fica.



Tipologias de Perguntas

Tipo de pergunta	Definição	Efeito provocado na entrevista	Exemplo
Abertas	Convidam a falar, sem limitar a resposta	Ampliam o acesso a informações fidedignas	"O que aconteceu quando vocês ficaram sozinhos na sala?"
Fechadas	A própria pergunta contém alternativas de respostas	Limitam a resposta e restringem o relato espontâneo de informações	"Ele pediu pra você não contar?"
Múltiplas	Diversas questões colocadas de uma só vez	Confundem o entrevistado sobre o que está sendo questionado	"Que horas eram? Ele te bateu? Te ameaçou?"
Sugestivas	Contém dados não relatados pelo entrevistado	Conduzem o entrevistado a uma determinada resposta, podendo produzir falsos relatos	"O que ele fez quando você gritou?" (a vítima não disse que havia gritado)

Transformando as Perguntas

	Pergunta fechada	Pergunta aberta
Pessoa Quem...	“O fulano é seu primo?”	“Quem é fulano?”
Ação O que... Como...	“O seu primo entrou no seu quarto quando você estava dormindo?”	“Você me disse que foi para o seu quarto sozinha. O que aconteceu depois?”
Lugar Onde...	“Aconteceu na sala ou no seu quarto?”	“Onde foi que aconteceu?”
Tempo Quando...	“Foi no dia do seu aniversário?”	“Quando foi que isso aconteceu?”

Fundamentos da Clarificação

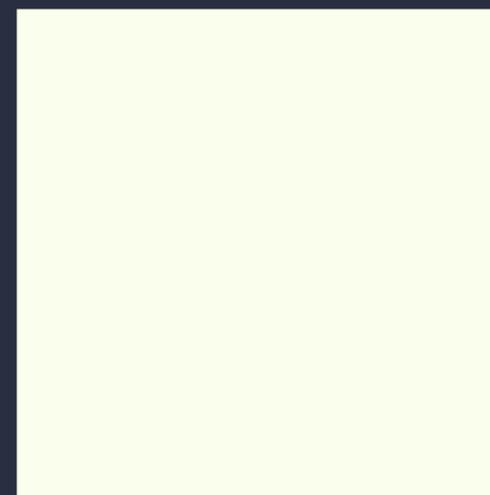
A clarificação é o momento da entrevista em que o entrevistador vai voltar às lacunas deixadas no relato livre, solicitando por informações adicionais.

É essencial que o entrevistador use as mesmas palavras utilizadas anteriormente, sem introduzir nenhum elemento que não tenha sido citado no relato livre.

É indispensável que as questões da etapa de clarificação também sejam formuladas como perguntas abertas. Um exemplo de pergunta aberta pode assim ser colocado:

- “Vamos ver se entendi direito (faça um breve resumo). Isso está certo?”
- “Você me falou que ele fechou a porta e apagou a luz. O que aconteceu depois disso?”

4. Fechamento



Para além do relato de violência



- Investigar acerca do sentimento de segurança. Diante da crise da revelação, ela se sente segura onde está?
- Investigar as reações de adultos de confiança diante da sua revelação (mãe, pai, irmãos, outros familiares, amigos, professores)
- Atenção a fatores de risco (vulnerabilidade socioeconômica; abuso de álcool e drogas por familiares; existência de irmãos; frequência escolar; sinais de sofrimento que demandem imediata intervenção)
- Dar espaço para que a criança fale de si, de como está no momento, quais são suas necessidades imediatas relacionadas à situação de violência.

Para além do relato de violência



Faça referência a um “plano de segurança” se você acredita que a criança pode estar correndo risco.

- “Para quem você pode falar se você estiver preocupado com alguma coisa?”
- “Quem pode lhe ajudar se você se machucar ou se algo ruim acontecer com você?”
- “Porque você acha que (nome da pessoa) pode ajudar você?”
- “O que (nome da pessoa) pode fazer para ajudar você?”

Fechamento

- Perguntar se há algo mais que ela queira dizer, se lembrou de algo que não disse antes;
- Dar espaço para ela realizar perguntas, caso tenha dúvidas;
- É importante que no final o entrevistador deixe a criança/adolescente num estado emocional o mais adequado e positivo possível;
- Evite dizer “O que você vai fazer hoje quando sair daqui?”;
- Agradeça à criança/adolescente por seu esforço, não sobre o conteúdo do relato. Agradecer a pelo seu empenho e cooperação (não recompensar);
- Indicar que está à disposição, caso ela sinta necessidade;
- Reiterar que o motivo da entrevista foi o cuidado e a proteção; que a partir daquele momento outras pessoas se esforçarão para ajudá-la no que ela precisar;
- Situar a criança/adolescente sobre o que irá acontecer depois;

Fechamento

Nesse momento da entrevista, o entrevistador pode coletar dados mais objetivos (nome completo, idade, endereço, etc.), ou preenchimento de formulários.

Terminar com um breve diálogo de alguns tópicos neutros, que não tenham relação com o evento testemunhado pela criança.

- “Agora você vai voltar às aulas. O que você fará quando voltar às aulas?”
- “Obrigado por conversar comigo. O que você irá fazer quando nós terminarmos aqui?”

Registro de Informações

Modelo de registro de informações para compartilhamento na rede do SGD (MDH, 2017)

1. Data e hora
2. Órgão que realizou o atendimento
3. Nome da criança/adolescente atendida
4. Data de nascimento
5. Local de residência
6. Responsável legal / contato
7. Adulto de referência / contato
8. Existência de outros documentos de registro
9. Fatos relatados pelo responsável ou acompanhante
10. Livre relato (relato espontâneo) da ocorrência pela vítima
(ambiente/contexto, reincidência, indicação de possível autor)
11. Encaminhamentos

Compartilhamento de Informações

- De que forma irá ocorrer, garantindo a preservação do sigilo das informações;
- Providências para acompanhamento do caso.

Leitura de caso

Luciana, 12 anos. Tia denunciou abusos sexuais cometidos pelo pai da criança. Mãe morreu há poucos dias da entrevista. Luciana e seus 3 irmãos estão sob guarda dessa tia.

(Rapport e contrato)

Entrevistador: “Você disse que sabe porque veio aqui hoje, que é para falar sobre o que seu pai fazia com você. Eu não sei de quase nada, por isso eu gostaria que você me contasse tudo o que você conseguir, desde quando tudo começou, o máximo que você conseguir lembrar.”

Luciana: “Eu não sei direito quando que ele começou a fazer aquilo, faz tempo, eu só lembro que a gente ainda morava na frente do bombeiro. Quando eu conseguia fugir, ele me batia, na minha mãe e nos meus irmãos também. Teve uma vez que ele tentou fazer com a minha irmã também, colocou uma faca no pescoço dela. Uma vez ele quase matou meu irmão batendo com a vassoura. Acho que foi por causa de uma vez que eu fugi dele. O Márcio também fazia isso, antes. Eu contei dele pra minha irmã, aí ela contou pra minha mãe. Ela disse que ia me levar pra fazer exames, mas nunca levou. Mas ele só fazia com o dedo. Ele fazia com a minha prima também. Ele tentou mexer com a minha priminha, ela tinha uns 2 anos. Quando a minha mãe descobriu, ela botou ele pra fora de casa.”

Entrevistador: “Eu não entendi muito bem... Quem é Márcio?”

Luciana: “Ele é meu irmão por parte de pai. Naquela época, eu não sabia que ele era meu irmão, então eu não achava tão estranho. Mas, o meu pai... Eu comecei a ir na igreja, aí eu descobri que é pecado.

Entrevistador: “E você lembra quantos anos você tinha quando o Márcio fazia isso com você?”

Luciana: humm ... Eu tava na primeira ou na segunda série...”

Entrevistador: “E, me conta um pouco mais do seu pai. Você disse não sabe muito bem quando ele começou a fazer aquilo. Você consegue me explicar melhor o que é que ele fazia?”

Luciana: “Ele penetrava por dentro”

(silêncio)

Entrevistador: “Você quer me falar por que você está chorando?”

Luciana: “É que eu acho que ela (a mãe) morreu por causa disso tudo. Eu sei que ela tinha câncer... Mas eu acho que foi mais por causa de tudo isso... Ele falava que se ela morresse eu ia ficar como mulher dele, ia ser a putinha dele. Ele falava que achava que a gente não era filha dele, porque a gente não parece com ele.”

Entrevistador: “Eu sinto muito... Mas ele está longe agora, tem muitas pessoas trabalhando para que ele não te faça mais mal, nem aos seus irmãos. Com quem vocês estão morando agora?”

Luciana: “Com a minha tia, o juiz deu a guarda pra ela. Lá é bom, porque tem minhas primas também.”

Entrevistador: “Ah é? Como elas se chamam?”

Luciana: “Tem a Amanda e a Jéssica. A Jéssica ainda é bebezinha, mas eu gosto de ajudar a cuidar dela, ela é muito fofinha! E a Amanda tá na minha sala, então é legal também.”

Entrevistador: “Deve ser mesmo legal morar com as primas! E a sua tia, como ela é?”

Luciana: “Ela é um pouco brava, mas não bate, só briga quando a gente faz bagunça (ri). Ela cuidou muito da minha mãe, ficou muito triste quando ela morreu. Disse que vai cuidar da gente.”

Entrevistador: “Ah! Mas eu imagino a bagunça que esse monte de prima deve fazer! E na escola, como está indo?”

Luciana: “Eu tô melhorando, porque no ano passado eu reprovei. É que eu não gosto muito de estudar (ri). Mas eu gosto de ir pra escola mesmo assim, é legal lá.”

Entrevistador: “Eu te entendo! Estudar não é muito fácil mesmo... E, me conta outra coisa, depois da denúncia, você foi em algum médico, fez algum exame?”

Luciana: “Fui sim, IML, acho que é assim que chama né? Mas o médico lá nem falou nada, disse que depois iam mandar o papel.”

Entrevistador: “Ah, sim. Às vezes demora um pouco pra eles mandarem o resultado dos exames. Bom, Luciana, você me contou um monte de coisa e eu imagino que não deve ser muito fácil falar sobre isso. Por isso, eu te agradeço muito pelo esforço, pela sua cooperação. Tem mais alguma coisa que você gostaria de falar ou de perguntar?”

Luciana: “Eu queria saber se ele vai ser preso. Eu não quero que ele morra, eu quero que ele vá pra cadeia, quero que ele sofra... Antes da minha mãe morrer, ela pediu pra eu não sentir rancor dele. Mas eu sinto tudo de mal.”

Entrevistador: “Sim, eu entendo... Olha, como eu te falei, muitas pessoas estão trabalhando para manter você e sua família em segurança e também para que ele pague pelo que ele fez. Foi muito importante você falar tudo isso aqui, pra mim. A partir de agora, a polícia vai investigar, vai procura-lo. Provavelmente, ele vai responder a um processo criminal. Isso quer dizer que depois de analisar todos os fatos, o juiz vai decidir se ele vai preso ou não.”

Entrevistador: “Talvez você precise falar sobre isso mais uma vez, em outro lugar, para outras pessoas que trabalham com o juiz. Às vezes isso é necessário pra ajudar o juiz se decidir. Mas pode ser que isso demore um pouco. O importante é que, agora, você se sinta segura e saiba que tem muitas pessoas trabalhando pra que tudo corra bem.”

Luciana: “Tudo bem se eu tiver que falar de novo. Bom não é, mas eu não ligo.”

Entrevistador: “Sua tia está te esperando né? Você vai pra escola agora à tarde?”

Luciana: “Vou sim. Ainda bem que não tem prova hoje, semana passada teve todos os dias!”

Entrevistador: “Nossa! Todos os dias? Ninguém merece né?”

(encerramento e despedida)

*Caso elaborado pela Psicóloga Patrícia Lages, MPPR

Estudo de caso



Caso 1 - Mauro

Dados da criança: menino, seis anos, reside com o pai (pai solo).

Pai: trabalha como catador de papelão.

Denúncia anônima ao Conselho Tutelar, de que a vítima poderia estar sendo abusada sexualmente pelo próprio pai, com quem mora sozinho. A criança teria sido levada por um homem (estranho) e sua família, na noite do desfile natalino. Eles teriam lhe comprado presentes e levado para a casa, onde lhe deram um banho (higiene pessoal). Na hora do banho, o menino teria contado que o pai "fazia coisas". Em diligências, o Conselho Tutelar identificou o referido homem (comunicante – estranho).

Questões para o caso



- Consegue identificar sinais e sintomas de violências?
- Que ações seriam necessárias neste caso?
- Seria um caso para realizar uma entrevista especializada?

Caso 2 - Carine

Carine reside com seu pai, a madrasta, dois irmãos e o filho da madrasta. Carine estava apresentando coceira na genital e dor ao urinar. Comunicou a madrasta, a qual percebeu que a menina havia tido sangramento, então levou Carine para o hospital para consulta médica. No dia anterior, Carine havia voltado da casa da mãe, onde passou 10 dias, juntamente com a mãe e o padrasto. A médica fez a consulta e acionou o Conselho Tutelar alegando suspeita de abuso sexual.

Questões para o caso



- Consegue identificar sinais e sintomas de violências?
- Que ações seriam necessárias neste caso?
- Seria um caso para realizar uma entrevista especializada?

5. Avaliação e educação continuada

- Analisar sua própria entrevista, a partir de critérios previamente estabelecidos, checar as informações obtidas, necessidade de coletar novos dados.
- Realizar supervisão.
- Fazer registro da entrevista o quanto antes possível.

Vídeo ilustrativo (Canal Proteja):

<https://www.youtube.com/watch?v=5a0xs67C9bA>

Formas de cuidado

A escuta caracteriza-se pelo cuidado que o profissional deve ter em atender às demandas do outro de forma acolhedora e não invasiva. Respeitando o tempo de elaboração dos seus traumas e sofrimentos decorrentes da situação de violência, as peculiaridades do momento do seu desenvolvimento.

Somos agentes de proteção

Devendo realizar as medidas necessárias para assegurar a garantia de direitos de crianças e adolescentes

Me despir dos meus estereótipos e preconceitos

principalmente de certos ideais de família, de infância. Pensar que infância e a adolescência são construções sociais, históricas e culturais.

cuidar com homogeneização e patologização de indivíduos

pensar em marcadores ligados a gênero, raça, classe, etnia, orientação sexual, deficiência

Realizar uma escuta de qualidade

espaço adequado, em que a criança e o adolescente se sintam acolhidos em seus desejos e necessidades – atenção para a ambiência, para não haver interrupções e que seja respeitada a sua intimidade

Formas de cuidado

Alerta quanto ao fato da vítima ou testemunha de violência não estar em condições de falar, estar sofrendo algum tipo de influência externa ou quando for feita alguma pergunta inadequada.

Escuta ativa

Permita a pausas e silêncios dessa pessoa

Validar o que estão sentindo - uma coisa que gosto de frisar é a coragem que elas tiveram para procurar ajuda;

Cuidar para não diminuir os sentimentos

Pode transmitir a sensação de que o relato não tem credibilidade. Pode colaborar para que a criança ou o adolescente se sintam inseguros ou constrangidos

Evitar a repetição de perguntas

Vinculação

Se coloque como uma pessoa com a qual ela pode contar e em quem confiar; empatia; senso de segurança.

Linguagem

Atenção ao uso de uma linguagem que seja acessível ao entendimento das pessoas atendidas

Não julgar

Não julgar ou colocar em dúvida seu relato dela, mas sim preste seu apoio, atenção e respeito

Cuidado para não mostrar pânico ou espanto

A nossa calma para levar o processo pode colaborar na calma da criança.

Formas de cuidado

Pergunte sobre tempo associando a eventos fáceis de lembrar, como Natal, Páscoa, férias, aniversários etc.

Temporalidade

Buscar entender minimamente a situação e pessoas envolvidas, para pensar em medidas de proteção

Não trate a criança como uma “coitadinha”. Ela quer ser tratada com carinho, dignidade e respeito

“Infantilização”

Registrar as informações prestadas – na linguagem utilizada pela criança

Registrar as informações prestadas

Não faça perguntas diretas sobre detalhes, nem faça perguntas sugestivas

“Você estava no quarto quando determinada pessoa te procurou?”, “ele te segurou pelo braço”, quando o correto seria “onde você estava?”, “como ele agiu”

Perguntas sugestivas poderão invalidar o testemunho em juízo

Não repita os atos do agressor

Barganhar, trocar ou oferecer recompensas.

Não perguntar o porquê das coisas

Crianças e adolescentes não são responsáveis por dizer o que levou alguém a ter determinado ato, tampouco são culpadas por isso. Então usar o termo “como” é a melhor saída.

A escuta especializada não tem a finalidade de produção de provas (para investigação ou responsabilização), mas sim proteger e prover cuidados.

Olhar para os vínculos e trabalhar para sua preservação, sempre que possível

Conhecer e dialogar com os diferentes atores da rede – cada política terá suas atribuições

Ter um olhar cuidadoso e atento para identificar, no comportamento, sinais de violência doméstica e sexual – no sentido de proteger.

Formas de cuidado

Produção de Prova

Vínculos

Trabalhar de forma interdisciplinar

para casos de suspeita

É importante dizer que a culpa não foi dela por ter sofrido a violência

É muito comum que a vítima de violência se sinta com vergonha ou culpada pelo que aconteceu.

Informar a criança ou adolescente dos procedimentos pelos quais terá que passar

Não questione

Não questionar a certeza ou veracidade de fatos, tampouco fazer ameaças

Fluxo de Comunicação

Se atentar para o fluxo de comunicação ao Conselho Tutelar e Notificação Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN)

O procedimento da entrevista deve estar inserido dentro de uma análise contextual que compreenda os fatores individuais, familiares, socioeconômicos e culturais presentes naquela situação.

Formas de cuidado

Contextualidade

Identificar riscos

Autonomia profissional

A autonomia da atuação dos profissionais em relação aos conhecimentos científicos que orientam as respectivas práticas profissionais será garantida.

Análise de necessidades

Necessidades vinculadas ao bem estar físico, mental e social, assim como direitos.

Roteiro para estudo de caso em equipe



Roteiro – Estudo de Caso em Equipe

1. Identificação do caso;

2. Histórico

Resumo da história do sujeito, da situação de violência vivenciada e do seu percurso institucional

3. Profissionais envolvidos

Quais profissionais da equipe estão atuando diretamente no caso e qual o papel de cada um deles

4. Reflexão teórico-metodológica

De que maneira a teoria respalda a atuação de cada profissional em relação ao caso específico, a metodologia utilizada é a mais adequada, que outras referências podem ser incorporadas à atuação da equipe

6. A criança ou o adolescente estão em segurança?

De que forma o serviço pode colaborar nesse sentido?

8. A família tem acesso à rede de proteção social básica?

Essas ações estão sendo desenvolvidas em paralelo ou de maneira articulada?

10. Existe diálogo entre as ações psicossociais e jurídicas?

A situação de violência interferiu no processo de desenvolvimento da aprendizagem da criança ou do adolescente?

12. Desenvolvimento

5. Definir questões importantes para o planejamento da ação

7. Existe adulto de referência?

Este tem condições efetivas de garantir a segurança física e emocional da criança ou do adolescente?

9. As ações propostas levam em consideração a autonomia do sujeito e da família?

11. Saúde

Aspectos relacionados à saúde (física e mental) da criança e do adolescente foram levados em consideração no planejamento da ação?

14. Encaminhamentos

13. Situação das relações familiares

Conflitos transgeracionais,
padrões violadores de
relacionamento, vinculações
afetivas, aspectos
favorecedores do
desenvolvimento, etc.

15. Estratégias de acompanhamento dos encaminhamentos;

Obrigada!

Iramaia Ranai Gallerani

Psicóloga, CRP-12/14108

E-mail

maiagallerani@gmail.com

Instagram

@psi.iramaiagallerani

