

*O atendimento do adolescente autor  
de ato infracional nas promotorias  
de justiça sob a perspectiva da  
comunicação não violenta*



**FRANCISCA SILVIA DA SILVA REIS**

Francisca Silvia da Silva Reis. Bacharela em Direito pela Universidade Federal do Piauí. Pós-Graduada em Direito Penal e Processo Penal pela ESAPI/OAB. Pós-Graduada em Direito da Criança e do Adolescente, com ênfase em socioeducação, justiça restaurativa e cultura de paz pela Fundação Escola Superior do Ministério Público do Rio Grande do Sul (FMP). Facilitadora de Círculo de Construção de Paz. Promotora de Justiça e Coordenadora do Centro de Apoio da Infância e Juventude do Ministério Público do Estado do Piauí.  
Email: [fsilvia@mppi.mp.br](mailto:fsilvia@mppi.mp.br)

## RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo geral apresentar como ocorre esse atendimento, com foco na realização da oitiva informal, que é o primeiro contato do Promotor de Justiça com o adolescente. Especificamente, pretende-se estimular o reconhecimento da importância de realização da oitiva informal como direito fundamental de adolescentes autores de ato infracional, como desdobramento da Proteção Integral reconhecida constitucionalmente, além de propor um novo viés de interação com o adolescente durante a realização dessa audiência, sob os contornos da Comunicação não violenta (CNV). Para ambientação da temática, aborda-se a prática infracional dentro do sistema de justiça nacional, sob as garantias da proteção integral prevista na Constituição Federal (CF), considerando ainda o Estatuto da Criança e do Adolescente e o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo. Ao final, demonstramos que a construção de um diálogo respeitoso e empático é crucial para humanizar o atendimento prestado ao adolescente. A CNV, como estratégia de comunicação, pode contribuir para uma nova perspectiva de interação com os adolescentes acusados da prática de ato infracional, de modo a se estabelecer uma relação respeitosa, que procure descortinar as vivências e histórias desses adolescentes, servindo de subsídio para uma tomada de decisão adequada na condução da situação, e quiçá, na pronta ressocialização do adolescente, levando-o a perceber que ele é o próprio sujeito no seu caminho de mudança. Utilizou-se para a construção do artigo, o método dedutivo e a pesquisa bibliográfica e documental, além da prática vivenciada durante os atendimentos de adolescentes no exercício da atividade ministerial como Promotora de Justiça.

**PALAVRAS-CHAVE:** Ato infracional. Adolescente. Oitiva informal. Comunicação não violenta.

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho ora produzido tem por tema o atendimento do adolescente envolvido em ato infracional no âmbito das Promotorias de Justiça, com enfoque no momento da oitiva informal, que corresponde ao primeiro contato do adolescente com o Promotor de Justiça. As medidas socioeducativas previstas no artigo 112 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) são a resposta do Estado brasileiro ao cometimento de atos infracionais por adolescentes, constituindo ato infracional a conduta análoga ao crime ou contravenção penal assim como fundamenta o artigo 103, ECA.

É importante destacar quem é considerado adolescente. O Estatuto da Criança e do Adolescente, no seu artigo 2º estabelece que adolescente é aquela pessoa com idade entre 12 anos e 18 anos incompletos.

A escolha do tema adveio da necessidade de contribuir para uma abordagem mais humanizada dos adolescentes em conflito com a lei, em razão de a oitiva informal muitas vezes ser desprestigiada como oportunidade de comunicação, provavelmente em virtude

da ausência de conhecimentos técnicos adequados de entrevista. Cabe observar que é nessa oportunidade que o Promotor de Justiça poderá coletar informações relevantes sobre a conduta, as relações familiares, as situações de vulnerabilidade, com vistas a adotar o melhor encaminhamento para a situação, atendendo ao que é permitido no ordenamento jurídico.

A doutrina da proteção integral com fundamento no artigo 127 da Constituição Federal de 1988, estabeleceu um novo paradigma de tratamento no que alude a esse sujeito de direito – antes tido como “menor”, relegado a mero objeto da apuração, passando a trazê-lo para o centro, como cidadão, e isso foi extremamente oportuno, porquanto não se estabelece cidadania sem responsabilização.

A superação da objetificação do adolescente própria do “menorismo”, cuja legislação era voltada apenas àqueles “menores” em situação irregular, garantiu tratamento igualitário a crianças e adolescentes, como desdobramento da atenção aos direitos humanos desses sujeitos, explicitada na Constituição Federal (CF) e Estatuto da Criança e do Adolescente, que passaram então a constituir uma única categoria de pessoas em desenvolvimento detentoras de um conjunto de direitos fundamentais.

Com relação à temática tratada neste trabalho, o olhar de proteção às garantias constitucionais ganha destaque na lição de Saraiva (2013) quando ratifica a importância de se perceber que o estatuto impõe sanções aos adolescentes autores de ato infracional e que essa aplicação – apta a interferir, limitar e até suprimir temporariamente a liberdade dos jovens – deve ocorrer, necessariamente, com arrimo no devido processo legal, sob os auspícios principiológico buscados no direito penal, no garantismo jurídico e, especialmente, na ordem constitucional que assegura os direitos de cidadania.

Para além da perspectiva da punição, coube ao Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (Sinase), instituído pela Lei nº 12.594/2012, reafirmar o caráter pedagógico da medida socioeducativa, definindo os objetivos e parâmetros para tal ação, na medida em que norteou a forma como o Estado, por meio de seus órgãos e agentes, deve atuar para conduzir o atendimento especializado de que os adolescentes são destinatários.

Ocorre que, para além da mudança paradigmática instituída pela Constituição Federal (CF), pelo ECA e pela Lei do Sinase, reconhece-se a dificuldade de superar a herança arraigada nas relações que permeiam o atendimento socioeducativo. De antemão, é preciso compreender que o adolescente está privado apenas da liberdade, mas não do respeito, da dignidade e da própria humanidade que pressupõe um atendimento baseado

no cuidado e na atenção, como se depreende do artigo 35 da Lei do Sinase, e do artigo 94 do ECA.

Como objetivo específico desta investigação, pretende-se estimular o reconhecimento da importância da realização da oitiva informal como direito fundamental de adolescentes autores de ato infracional – um claro desdobramento da proteção integral reconhecida constitucionalmente –, além de propor um novo viés de interação com o adolescente, sob os contornos da Comunicação Não Violenta (CNV), apresentando as diretrizes e a forma como esta pode contribuir para humanizar esse atendimento.

Para a construção do artigo, partiu-se do método dedutivo, ancorado em pesquisa bibliográfica e documental, além da prática vivenciada durante os atendimentos de adolescentes no exercício da atividade ministerial como Promotora de Justiça.

Para alcançar o êxito da proposta apresentada, divide-se o trabalho em três seções. Na primeira parte, denominada compreendendo o ato infracional, apresentam-se as balizas do procedimento de apuração, o propósito do atendimento socioeducativo e os fatores de risco para o envolvimento dos adolescentes. Em seguida, promove-se uma reflexão sobre a cultura de paz e a assunção de práticas restaurativas no sistema de atendimento socioeducativo, evidenciando a adoção da CNV para a mediação dessa temática. Em seguida, discute-se de maneira mais detida o procedimento de oitiva informal, com ênfase em sua execução a partir dos componentes da CNV.

## **2 ATENDIMENTO AO ADOLESCENTE AUTOR DE ATO INFRACIONAL**

### **2.1 Compreendendo o ato infracional**

A apuração da prática infracional por adolescente ocorre mediante um procedimento próprio, que é regulado pelo ECA (vide artigos 171 a 190), apoiando-se em uma série de princípios e normas processuais (citando-se o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal), previstos nos artigos 110 e 111 do citado diploma legal, além daqueles previstos no Artigo 5º, incisos LIV e LV da CF (BRASIL, 1988).

Note-se que sob o ponto de vista da proteção integral, não há sequer a obrigatoriedade de proposição da representação, ainda que comprovada a autoria, havendo a necessidade de averiguar a necessidade de imposição da medida, como indicam os artigos 100, primeira parte, e artigo 113, ambos do ECA (BRASIL, 1990). E isso ocorre porque a finalidade do procedimento, diferentemente do processo-crime

tradicional, não é orientada somente pelo viés retributivo (imposição de uma sanção estatal – medida socioeducativa).

Refletindo-se sobre o propósito do atendimento socioeducativo, Miotto, Santos e Mendonça (2019, p. 06) afirmam que:

A política socioeducativa tem o propósito de buscar a proteção dos direitos, fortalecer os laços familiares, aumentar a frequência escolar, efetivar a inserção na sociedade e interromper a trajetória infracional, realizando interface com diferentes sistemas e políticas públicas para articular ações que norteiam a garantia dos direitos e desenvolvimento da cidadania através da rede de serviços ofertados para o adolescente e sua respectiva família. De acordo com o SINASE, a ação e gestão pedagógicas desenvolvidas pelas entidades e/ou programas de atendimento devem propiciar ao adolescente o acesso a direitos e às oportunidades de superação de sua situação de exclusão, revisão dos valores e construção de identidade para a inclusão na vida social, uma vez que as medidas socioeducativas possuem dimensão jurídica e pedagógica.

Todas essas ações, apontadas pelo susodito autor, compreendem abordagens múltiplas e integrativas que se voltam ao fortalecimento do adolescente e de sua família. Exatamente por isso, o Sinase reforçou a intersetorialidade como diretriz da política de atendimento ao adolescente que praticou ato infracional, tanto que os planos de atendimento devem conter, expressamente, ações articuladas nas áreas de educação, saúde, assistência social, cultura, capacitação para o trabalho e esporte para os adolescentes atendidos, consoante disposto no Artigo 8º da mencionada lei.

Boyes-Watson e Pranis (2011, p.14) chamam atenção para o fato de que:

Como sociedade, nós nos deparamos com uma crise dentro de nossas instituições sociais para criarmos crianças saudáveis e para apoiar uma idade adulta saudável. Tornar-se um adulto com capacidade para o autocuidado é resultado de ser bem cuidado pelos outros. Crianças e jovens que são criados sem uma forte influência parental e apoio de adultos e que continuam a ser impactados pela pobreza, violência, racismo e outras fontes de perturbação e de disfunção têm uma necessidade tremenda de relacionamentos com adultos que se importem com eles e que sejam de confiança. Esses jovens precisam de orientação, apoio, reconhecimento e amor que adultos possam lhes dar. É importante que se forneçam informações aos jovens para que façam escolhas saudáveis; só a educação, porém, raramente é suficiente para influenciar o comportamento. Fatos e estatísticas, mostrando as possíveis consequências das escolhas, frequentemente parecem ter pouco impacto no comportamento dos jovens. Nós acreditamos que isso ocorra, não porque os jovens estejam se recusando a ouvir ou porque não estejam entendendo. Ao invés, isso ocorre porque o comportamento que eles escolhem reflete uma lógica emocional convincente. Apesar das consequências objetivamente autodestrutivas de suas escolhas, o comportamento de risco (tanto sexual como outros) é, frequentemente, um esforço significativo de ir ao encontro de necessidades de desenvolvimento e necessidades psicológicas legítimas.



Percebe-se na narrativa das supracitadas autoras a relevância do legado afetivo na formação dos adolescentes, isso é o quão valioso é olhar o seu entorno. Logo, é preciso compreender o adolescente envolvido no ato infracional a partir de suas condicionantes, suas experiências, suas oportunidades, seu apoio de referência.

Pesquisando sobre os fatores de risco para a conduta infracional, Gallo e Williams (2015, p. 12) afirmam que:

Sabe-se que os fatores de risco aqui apresentados, isoladamente, dificilmente levariam um adolescente a praticar ato infracional. Condições socioculturais (macro contingências) associam-se a condições pessoais (micro contingências), por exemplo, da seguinte maneira: viver em condições de pobreza, em comunidades sem lazer, em escolas ruins, sem perspectiva futura de trabalho, podem associar-se ao envolvimento com colegas agressivos, que por sua vez, poderão levar à prática infracional. O desenvolvimento humano é resultado da interação entre diversos fatores, sejam eles de risco ou de proteção, presentes no meio social (cultura, comunidade, família). Adolescentes que crescem em uma família na qual o pai passa mais tempo com o carro do que com os filhos (consumo), que constantemente se agridem (violência doméstica), em que as escolas se mostram em más condições de conservação, em que os professores não são motivados e não sabem lidar com os alunos que apresentam problemas (escola) e em que não há opções de lazer (comunidade), têm maior probabilidade de se envolver em atos infracionais.

Não se pode perder de vista o disposto no artigo 6º do ECA, que destaca a condição humana peculiar desses sujeitos enquanto pessoas em desenvolvimento. Reputa-se meritório conceber que a adolescência é uma fase permeada de conflitos das mais diversas ordens, e que muitos dos fatores de risco citados acima se convulsionam com maior intensidade em jovens que vivem em situação de vulnerabilidade (BRASIL, 1990).

Daí a imprescindibilidade desse olhar holístico, assimilando a sua pluridimensionalidade, o seu lugar, a sua estória, o seu desenvolvimento corporal, os seus valores, a sua cognição, a sua afetividade, enfim.

## **2.2 Cultura de paz, práticas restaurativas e Comunicação Não Violenta**

Hodiernamente, vive-se uma época marcada por conflitos. A propósito, Hellinger (2007, p. 21) assevera que os conflitos começam na alma sob o influxo da boa consciência, inclusive leva à seguinte reflexão:

Os conflitos são parte integrante da evolução dos indivíduos e dos grupos. Entretanto, por meio das compreensões essenciais, eles podem ser resolvidos

de outra maneira, com mais cuidado e com o reconhecimento das diferentes necessidades e dos limites impostos às soluções adotadas em comum. Pois, em última instância, toda paz exige alguma renúncia.

Nesse raciocínio, verifica-se que o autor provoca um olhar direcionado para o conflito com mais naturalidade, por integrar a humanidade, aceitando-o como uma oportunidade de crescimento e de transformação sobre o que lhe causa incômodo pessoal e o que incomoda no outro.

A Declaração da ONU (1999) diz ser a cultura de paz um conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida baseados: a) no respeito à vida; no fim da violência; e na promoção e prática da não violência, por meio da educação, do diálogo e da cooperação.

As práticas restaurativas, por sua vez, são compreendidas nas palavras de Vieira (2017,

p. 05): “diferentes ferramentas que possibilitam um espaço de diálogo, contribuindo de forma efetiva para a reparação de danos, restauração de vínculos, promoção de responsabilizações, permitindo integração e pacificação comunitária”.

Por conseguinte, as práticas restaurativas tradicionais utilizadas dentro da chamada Justiça Restaurativa são assim designadas: conferência vítima-ofensor (a); conferência de grupos familiares; e círculos restaurativos. Em comum, todas têm uma linguagem predominante que privilegia a atenção ao respeito, à compassividade e à empatia como integrante do processo de relação com o outro.

Tendo em vista a superação dos conflitos encontrados em todos os espaços coletivos em que se convive, sejam escolas, condomínios, associações ou ambientes corporativos, o uso da linguagem é extremamente significativo para um proceder restaurativo, e é justamente nesse aspecto que se vislumbra a Comunicação Não Violenta (CNV).

Sistematizada por Rosenberg (2006), a CNV manifesta-se como um processo transformador, erigido por humanismo, escuta e expressão consciente de tudo o que rodeia o ser humano. Observa que a comunicação não violenta para ser concebida deve conter quatro pilares básicos, a saber: observação, sentimento, necessidades e pedido, os quais se desenvolveram no sentido de contribuir para o aperfeiçoamento dos relacionamentos pessoais e profissionais.

Atualmente, a CNV é largamente utilizada nos mais diversos ambientes, não somente como ferramenta orientadora para a mediação e resolução de conflitos, mas também como processo transformador da pessoa no processo de interação com o outro.

Na observação, a CNV estimula a interação/diálogo com o outro a partir de

observações, tomando o cuidado para não exercer julgamento, afastando-se de rótulos e generalizações estáticas, dando o destaque ao fato em si, promovendo um distanciamento valorativo.

A respeito desse componente, Rosenberg (2006, p. 329) orienta a separá-lo da avaliação, pois quando você une a avaliação à observação, distancia o outro da mensagem, dificultando a compreensão, porquanto o outro, muito provavelmente, vai encará-la como uma crítica e não como um fato observado no diálogo, aumentando a resistência à mensagem que se quer transmitir. Há, assim, uma tendência de reação quando se expressam as necessidades de forma equivocada.

A identificação e expressão dos sentimentos envolvidos no conflito é o segundo componente da CNV. Aqui se é estimulado a perceber a importância dos sentimentos e expressar como se sente, estimulando a percepção sobre si mesmo, suscitando uma conexão a partir da compreensão sobre quais necessidades não estão sendo atendidas.

Nesse diapasão, depreender as necessidades é crucial para impulsionar a resolutividade de qualquer conflito. Nessa lógica, é possível entender as necessidades de seu interlocutor, ainda que ele não as expresse diretamente: basta que se disponha a exercitar a empatia.

Aliás, escutar com o coração, colocar-se no lugar do outro, estar a serviço da compreensão mútua e do entendimento, conectar-se consigo e com os outros, são alguns dos comportamentos estimulados pela CNV.

É válido sobrelevar que o Sinase elegeu, dentre os princípios informativos, a excepcionalidade da intervenção judicial e da imposição de medidas, ampliando os meios de autocomposição de conflitos, além de dar prioridade a práticas ou medidas que sejam restaurativas e, sempre que possível, atendam às necessidades das vítimas.

Outrossim, o Conselho Nacional do Ministério Público, por intermédio da Resolução nº 118/2014, disciplinou, no âmbito do Ministério Público brasileiro, a política nacional de incentivo à autocomposição para fomentar uma cultura de paz, a redução da litigiosidade e o estímulo a soluções consensuais (CNMP, 2014).

Essa nova concepção instiga a busca por novas formas de interação com a sociedade, que é a destinatária dessas ações. Com relação ao Promotor de Justiça da Infância e Juventude, que tem por missão a defesa e proteção de crianças e adolescentes, incita a descoberta de conhecimentos plurais capazes de contribuir para construir novas pontes, reduzindo ruídos que impeçam a crença em uma nova forma de atuar, menos limitadora e impositiva.



## 2.3 Oitiva informal e CNV

Diariamente, nas mais diversas Promotorias de Justiça, com atribuição para apuração de atos infracionais, realizam-se vários atendimentos a adolescentes, sublinhando-se a denominada oitiva informal, prevista no artigo 179 do ECA, *in verbis*:

Art. 179. Apresentado o adolescente, o representante do Ministério Público, no mesmo dia e à vista do auto de apreensão, boletim de ocorrência ou relatório policial, devidamente autuados pelo cartório judicial e com informação sobre os antecedentes do adolescente, procederá imediata e informalmente à sua oitiva e, em sendo possível, de seus pais ou responsável, vítima e testemunhas.

Parágrafo único. Em caso de não apresentação, o representante do Ministério Público notificará os pais ou responsável para apresentação do adolescente, podendo requisitar o concurso das polícias civil e militar (BRASIL, 1990).

Via de regra, é nessa oportunidade que o Promotor de Justiça colherá elementos para subsidiar a tomada de decisão e adotar uma das condutas previstas no artigo 180 do mesmo diploma legal, veja-se:

Art. 180. Adotadas as providências a que alude o artigo anterior, o representante do Ministério Público poderá:

I - promover o arquivamento dos autos; II - conceder a remissão;

III - representar à autoridade judiciária para aplicação de medida socioeducativa (BRASIL, 1990).

Acerca do procedimento administrativo da oitiva informal, Digiácomo e Digiácomo (2017, p. 309) esclarecem que o Ministério Público, ao realizar a oitiva informal do adolescente, deve buscar ouvir também seus pais ou responsáveis, aproveitando a ocasião para reunir informações sobre a conduta pessoal, familiar e social do adolescente, inclusive para balizar sua decisão quanto à concessão ou não da remissão como forma de exclusão do processo (vide artigos. 126, *caput* e 180, inciso II, do ECA), e da necessidade ou não de cumular tal remissão com medidas socioeducativas ou protetivas (artigo 127 do ECA) (BRASIL, 1990).

Em que pese o Superior Tribunal de Justiça (STJ) possuir entendimento de que a oitiva informal não constitui condição de procedibilidade para a representação por prática de ato infracional,<sup>1</sup> parece que essa permissibilidade de acordo com a *ratio*

---

1 PENAL. RECURSO ESPECIAL. ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE. REPRESENTAÇÃO. AUDIÊNCIA PRELIMINAR. OITIVA INFORMAL DO ADOLESCENTE. ARTIGO 179 DO ECA. PRESCINDIBILIDADE. Não se afigura indispensável a realização da oitiva informal do adolescente se o representante do Ministério Público entende estarem reunidos elementos de convicção suficientes para amparar a representação (Precedente). Recurso provido.

*decidendi* restringe-se, excepcionalmente, aos casos em que a decisão do Ministério Público já está consolidada STJ - REsp: 662499 SC 2004/0095086-9, Relator: Ministro FELIX FISCHER, Data de Julgamento: 07/12/2004, T5 - QUINTA TURMA, Data de Publicação: --> DJ 14/02/2005 p. 234).

Nesse contexto, elucidativa mostra-se a contribuição do Magistrado Márcio da Silva Alexandre (2016, p. 02), ao refletir que:

Vale destacar inicialmente que deixar de realizar a oitiva e, de imediato, oferecer representação ofende o devido processo legal (artigo 5º, inciso LV, Constituição Federal/88), na medida em que suprime direito fundamental do adolescente consistente na possibilidade de ter sua situação resolvida sem a necessidade de se submeter a processo sabidamente estigmatizante, retirando dele a oportunidade de mostrar para o MP que a judicialização não é necessária.

Concorda-se com o susodito autor quanto à relevância da oitiva informal enquanto direito fundamental de adolescente envolvido em ato infracional. Sem dúvida, parece haver uma negativa ao adolescente no tocante ao seu direito de expressar-se, de participar do processo, de interagir com a autoridade que decidirá sobre a instauração ou não deste.

Note-se que segundo Morais e Ramos (2018, p.1171), até mesmo para a concessão de remissão ministerial, é imprescindível a oitiva informal do adolescente dada à relevância do contexto social e da personalidade do adolescente como elementos indispensáveis para nortear a decisão ministerial no caso concreto, não sendo aconselhável admitir remissão sem a prévia oitiva do jovem como momento pertinente à coleta e aferição dessas informações.

Uma vez compreendida a importância da oitiva informal enquanto “autoridade” responsável no sistema retributivo por uma verdadeira triagem sobre quem deve, em razão de sua conduta, ingressar no sistema socioeducativo, propõe-se aos Promotores de Justiça uma reflexão sobre a forma de interagir com os adolescentes buscando estimular, de forma empática, a sua percepção, não somente sobre o ocorrido, mas quanto à compreensão dos percalços que conduziram o adolescente à conduta infracional.

Acerca dessa decisão, chama-se atenção para o fato de que a institucionalização deve ocorrer de forma excepcionalíssima, vez que não promove a humanidade do adolescente, como defende Hamoy (2007, p. 23):

Em outras palavras, conforme demonstrado por vastíssima literatura especializada, a privação de liberdade, mesmo que cercada de todas as garantias deferidas ao cidadão cativo, atenta, sempre, contra o direito humano fundamental a uma socialização saudável: a institucionalização é sempre

dessocializadora, de um lado e, de outro, causadora de danos psicológicos, além de dificultadora da reinserção social. Não cabe aqui reportar todos os prejuízos derivados da institucionalização, lembrando apenas que, para adolescentes, ela favorece a identificação com o universo do crime e tem como resultante uma devastadora estigmatização que impactará toda vida do egresso. Decorre então, de tal leitura, a certeza, irradiada em todos os aspectos do programa, que internação boa não existe e se internação boa não existe o que se deve, antes de tudo, é buscar fazê-la o menos prejudicial possível.

Percebe-se o quão danoso pode ser a institucionalização para a formação do adolescente. Daí a importância dessa interação, desse momento de observação e diálogo durante a apresentação dos adolescentes na oitiva informal, evitando internações desarrazoadas.

Nesse primeiro contato, quando se trata da primeira entrada no atendimento, normalmente, o adolescente apresenta-se assustado, revoltado, sentindo-se perseguido pela família, pela comunidade, pelos policiais que realizaram a sua apreensão. Quando já passou pelo sistema, mostra-se, muitas vezes, conformado, arredio com a “falta de sorte”, como se estar ali fizesse parte de seu processo de vida.

Ocorre que, não raras vezes, a dinâmica estabelecida na audiência de apresentação é orientada de forma impositiva e unicamente para estabelecer limites ao adolescente. Constatase, pois, a presença do não-diálogo, caracterizado pela fala monóloga do Promotor de Justiça, apontando os erros do adolescente e fazendo admoestações verbais.

Por que, então, não mudar o paradigma orientado pelo viés retributivo, que coloca o foco na punição pelo mal praticado e busca naquele momento fazer uma observação acurada, sem julgamentos, estimulando o adolescente a falar sobre a situação que o levou até ali?

Entrementes, a CNV convida a exercitar a não dominação, o controle no diálogo, na disponibilidade para escutar com atenção o outro. Deveras, essa flexibilidade para estar ali de forma plena garante o respeito e a atenção do adolescente, conferindo-lhe atendimento humanizado e integrativo.

Alves (2018, p. 01), ao discorrer sobre a indisponibilidade que se tem para ouvir, reflete com peculiar sensibilidade que: “a gente não aguenta ouvir o que o outro diz sem logo dar um palpite melhor. Sem misturar o que ele diz com aquilo que a gente tem a dizer. Como se aquilo que ele diz não fosse digno de descansada consideração”.

Depreende-se, entre os seres humanos, um desejo natural pela conexão, pela aceitação, pelo acolhimento, por isso é tão inescusável exercer essa escuta. A oitiva informal pode representar, então, esse momento de escuta, de observação, de expressão de sentimento, de reconhecimento de necessidades e formulação de pedidos.

É justamente sobre a mudança de postura no momento desse contato inicial com o adolescente que se pode suscitar a semente da transformação: primeiro, em relação àqueles que operam na área da infância e juventude; depois, quem sabe, com relação ao próprio adolescente, que anseia por essa atenção. Por cúmulo, o exercício da empatia pode ser transformador para ambos.

Pranis (2011, p. 15, grifo do autor) estimula essa reflexão ao mencionar que para uma pessoa se comportar melhor, ela não tem de se sentir pior, isso porque dentro de cada um de nós reside um eu “verdadeiramente bom”.

Sem dúvida, segundo John Welwood, citado por Rosenberg (2019, p. 32) afirma que: “o agente de crescimento e de transformação mais poderoso é algo muito mais simples que qualquer técnica: é a mudança de intenção”.

A CNV instiga, enfim, a conhecer quais sentimentos são vivenciados e expressados por aquele jovem naquela prática infracional, a estimulá-lo a verbalizar esses sentimentos, a sua história, as suas motivações.

Muitas vezes, não se entendem as necessidades desse jovem, nem se está suficientemente interessado em buscar conhecê-las. Nessa lógica, conduz-se a audiência de maneira repressora, perguntando e repreguntando fatos, e o que é pior: interrompendo a fala.

Na maior parte das vezes, não se consegue sustentar o seu olhar, pois ele, constrangido, envergonhado e regularmente cabisbaixo, foge do confronto a ele imposto. Não raro, o adolescente apresenta-se, também, de maneira julgada “agressiva”, o que estimula a elevar o tom e adotar uma postura mais repressiva ainda. Essa conduta por parte daquele que conduz a oitiva, nem sempre é intencional, sendo, ocasionalmente, fruto do trabalho árduo e exigente de um sistema de justiça que necessita urgentemente ser humanizado.

Na perspectiva dos componentes da CNV que se conheceu alhures, após observar, sem julgamento, e ouvir do adolescente o seu sentimento em relação ao fato praticado e às suas necessidades, é possível orientá-lo a formular seu pedido, no que ele pensa ser necessário realizar para construir um novo projeto de vida.

É perfeitamente cabível que o adolescente não colabore, não esteja disposto a dizer o que deseja para si e para o seu projeto de vida. Não há nenhum problema. Consoante esposado na doutrina de Rosenberg (2019, p.33), a CNV é um processo construtivo, que não se estabelece na reciprocidade, bastando que um dirija a comunicação de forma compassiva para estimular que o outro, quem sabe, adira e alinhe-se ao diálogo proposto

ou, ainda se não o fizer, por ser um processo lento, caminhe mais um pouco na reflexão.

A CNV busca, portanto, contribuir para a mudança de foco de uma linguagem forjada na culpa, na dominação, no julgamento de si e do outro, para uma linguagem de parceria e cuidado mútuo, de modo que favoreça a compassividade.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todo adolescente, seja autor de ato infracional ou não, por ser pessoa em desenvolvimento, deve ser tratado de forma respeitosa, dialogada, empática. Isso é tratamento digno e humano, em atenção a todos os direitos que lhe são garantidos constitucionalmente, no artigo 227 da Constituição Federal de 1988.

O uso de discurso coercitivo e intimidatório não favorece a promoção da autonomia do adolescente. Ao revés, se almeja-se que ele se expresse como sujeito, desenvolva postura crítica e consciência moral sobre as consequências de sua conduta, deve-se promover um diálogo que favoreça a sua expressão, sua participação.

Logo, a oitiva informal é uma oportunidade de percepção da realidade vivenciada pelo adolescente e não deve ser dispensada. Sua realização é indispensável para a adequada mensuração da providência a ser adotada diante da dicção do Artigo 180 do ECA, evitando a submissão açodada do adolescente a procedimento danoso e estigmatizante, mormente em razão do princípio da excepcionalidade e da mínima intervenção.

Acredita-se, finalmente, que a CNV, enquanto estratégia de comunicação, pode contribuir para uma nova perspectiva de interação com os adolescentes acusados da prática de ato infracional, de modo a se estabelecer uma relação respeitosa, capaz de descortinar as vivências e histórias desses adolescentes, servindo de subsídio para uma tomada de decisão congruente na condução da situação, e quiçá, na pronta ressocialização do adolescente, levando-o a perceber que ele é o próprio sujeito em seu caminho de mudança.

### REFERÊNCIAS

ALEXANDRE, Márcio da Silva. **Oitiva Informal e o sentido da jurisprudência do STJ**. Disponível em: < <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2016-1/oitiva-informal-e-o-sentido-da-jurisprudencia-do-stj-juiz-marcio-da-silva-alexandre>>. Acesso em: 27 de março de 2021.



ALVES, Rubem. **Escutatória**. Disponível em: <<https://amominhacidade.com.br/saude/texto-de-rubens-alves-a-escutatoria-que-traz-uma-visao-sabia-e-muito-pertinente-para-os-dias-de- hoje-sobre-a-arte-de- escutar/#:~:text=Soms%20todos%20olhos%20e%20ouvidos,a%20beleza%20mora%20%C3%A1%20tamb%C3%A9m>>. Acesso em: 02 de abril de 2021.

BOYES-WATSON, Carolyn e PRANIS. **No Coração da Esperança: Guia de Práticas Circulares: O uso dos Círculos de Construção de Paz para Desenvolver a Inteligência Emocional, Promover a Cura e Construir Relacionamentos Saudáveis/Boyes-Watson, Carolyn; Kay Pranis; tradução: Fátima De Bastiani**. – [Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas], c 2011, p. 14.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. **Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 16 jul..

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Resolução nº118, de 1º de dezembro de 2014**. Dispõe sobre a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público e dá outras providências. Disponível em: <[DIGIÁCOMO, Murillo José; DIGIÁCOMO, Ildéara Amorim. \*\*Estatuto da Criança e do Adolescente anotado e interpretado\*\*. 7. ed. Curitiba, Ministério Público do Estado do Paraná. Centro de Apoio Operacional das Promotorias da Criança e do Adolescentes, 2017. p.309.](https://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas-busca/norma/154#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20Pol%C3%ADtica%20Nacional,P%C3%ABlico%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias.></a>>. Acesso em: 22 de março de 2021.</p></div><div data-bbox=)

GALLO, Alex Eduardo. WILLIAMS, Lúcia Cavalcanti de Albuquerque. **Adolescentes em conflito com a lei: uma revisão dos fatores de risco para a conduta infracional**. Psicol. teor. prat. v.7 n.1 São Paulo jun. 2005. Disponível em: <[HAMOY, Ana Celina Bentes. \*\*Direitos humanos e medidas socioeducativas: uma abordagem jurídico-social\*\*. Belém: Movimento República de Emaús; Centro de Defesa da Criança e do Adolescente \(CEDECA-EMAÚS\), 2007.](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872005000100007&lng=pt&tlng=pt.></a>>. Acesso em: 20 de março de 2021.</p></div><div data-bbox=)

HELLINGER, Bert. **Conflito e paz: uma resposta**. Tradução Newton A. Queiroz. São Paulo: Cultrix, 2007. p. 21.

MIOTTO, Dora Susane Fachetti. SANTOS, Maria José Coelho. MENDONÇA, César Albenes de. **O ato infracional na contemporaneidade e as medidas socioeducativas**. 2019. p. 06.

MORAES, Bianca Mota de; RAMOS, Helane Vieira. **A prática do ato infracional** in. MACIEL, Kátia Regina Ferreira Lobo Andrade Maceil ( org); CARNEIRO, Rosa Maria Xavier Gimes. Curso de Direito da Criança e do Adolescente: aspectos teóricos e práticos. São Paulo, Saraiva, 2018, p. 1171.

ONU. **Declaração e Programa de Ação sobre uma Cultura de Paz**. 1999. Disponível em: [www.comitepaz.org.br/dec\\_prog\\_1.htm](http://www.comitepaz.org.br/dec_prog_1.htm). Acesso em: 25 de março de 2021.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Tradução de Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

SARAIVA, João Batista Costa. **Adolescente em conflito com a lei da indiferença à proteção integral: Uma abordagem sobre a responsabilidade penal juvenil**. 4. Ed. rev. E atualizada. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2013.

STJ - **REsp: 662499 SC 2004/0095086-9**, Relator: Ministro FELIX FISCHER, Data de Julgamento: 07/12/2004, T5 - QUINTA TURMA, Data de Publicação: --> DJ 14/02/2005 p. 234.

VIEIRA, Eduardo. **As formas de solução de conflitos no direito positivo brasileiro**. Disponível em < <https://jus.com.br/artigos/62733/as-formas-de-solucao-de-conflitos-no-direito-positivo-brasileiro/2#>>. Acesso em: 29 de março de 2021.