

---

**Guia de acompanhamento holístico para quem realiza atendimentos em proteção digital a pessoas e organizações afetadas pelo uso de spyware e outras tecnologias de vigilância.**

---



**Autoria**

José Luis Dardón

**Coordenação de pesquisa**

Fundación Acceso

**Ideia original e desenho metodológico**

Fundación Acceso

**Supervisão técnica e revisão do relatório**

Fundación Acceso e The Engine Room

**Colaboração**

Agradecemos especialmente às organizações que participaram, compartilhando suas experiências, reflexões e tempo na construção coletiva deste guia: Organizaciones Social TIC (México), R3D (México), MariaLab (Brasil) e Colectiva OxChe (Argentina).

**Organização responsável pela publicação**

Fundación Acceso

**Data de publicação**

Junho, 2025

**Licença**

# Índice

<b>Introdução</b> .....	<b>4</b>
<b>Metodologia</b> .....	<b>6</b>
<b>Aproximação de estratégias de acompanhamento psicossocial em contextos de vigilância digital e tecnologias de espionagem</b> .....	<b>7</b>
Acompanhar: uma definição coletiva para uma prática compartilhada.....	7
Perspectivas éticas.....	12
Emaranhado de enfoques.....	13
<b>Caminhar no acompanhamento</b> .....	<b>15</b>
Cuidar dos processos desde o início.....	15
Dimensões do afeto e suas alternativas de abordagem.....	18
Encerrar processos sob perspectivas psicossociais e fortalecer redes.....	22
<b>Ferramentas práticas para a escuta, a contenção e a análise</b> .....	<b>25</b>
Escuta ativa.....	25
Contenção emocional.....	28
<b>Cuidar de quem acompanha</b> .....	<b>30</b>
<b>Bibliografia</b> .....	<b>34</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>35</b>
I. Glossário.....	35
II. Narrativa especulativa: pensar em outras formas.....	37

# Introdução

Apresentamos, a seguir, um guia que reúne uma série de estratégias metodológicas, elaboradas a partir da incorporação de ferramenta. Nesse sentido, o guia foi desenvolvido a partir de um processo participativo e coletivo junto a diferentes pessoas que atuam no acompanhamento em proteção digital em organizações da América Latina. Essas pessoas, ao compartilharem suas experiências e reflexões a partir de um exercício diagnóstico, contribuíram para a construção de um marco comum sobre o que se entende, se constrói, se reconstrói e se coloca em prática no acompanhamento em proteção digital em contextos de agressão.

Este documento busca contribuir para o conhecimento construído coletivamente sobre o acompanhamento em situações envolvendo spyware. Sua principal contribuição consiste na apresentação de estratégias e ferramentas psicossociais que podem ser utilizadas em diferentes momentos dos processos de acompanhamento em proteção digital. No entanto, é importante destacar que, embora se trate de uma proposta sistematizada, cada processo é singular; a aplicação dessas estratégias dependerá do contexto específico e da pessoa ou equipe responsável pelo atendimento.

O documento aborda os afetos, compreendidos como emoções e corpos situados em estruturas sociais específicas, assim como as práticas de cuidado, concebidas como ferramentas de resistência diante e dentro de contextos de violência. A partir desse enfoque, o guia está organizado em quatro capítulos, distribuídos da seguinte forma:

**Capítulo 1:** Propõe alguns componentes do acompanhamento psicossocial em contextos de proteção digital, especificamente aqueles relacionados ao uso de tecnologias de espionagem e vigilância. Parte de definições construídas de forma coletiva, que materializam esses componentes, bem como de uma aproximação às suas diferentes dimensões éticas e enfoques.

**Capítulo 2:** Apresenta uma série de etapas concebidas como momentos cíclicos que, embora indiquem uma ordem, permitem deslocamentos constantes conforme as necessidades do processo. É fundamental considerar que os processos de acompanhamento não são homogêneos e devem ser pensados a partir das expectativas e necessidades específicas de quem os vivencia, assim como dos modelos e práticas adotados por quem acompanha.

**Capítulo 3:** Oferece ferramentas que podem ser compreendidas a partir do enfoque psicossocial como recursos funcionais nos processos de acompanhamento em proteção digital, fortalecendo as diferentes etapas em que esses processos se desenvolvem. As ferramentas apresentadas se concentram na escuta ativa, na análise coletiva e na contenção emocional.

**Capítulo 4** e final (Cuidar de quem acompanha): Reúne recomendações iniciais, em caráter reflexivo, a partir de uma perspectiva centrada no cuidado de pessoas e organizações que realizam acompanhamento em proteção digital. O cuidado é entendido como uma rede de apoio que vai do autocuidado ao cuidado coletivo, em um tecido de responsabilidades compartilhadas entre quem se envolve nesses processos.

O guia se apresenta, assim, como uma ferramenta viva, que não pretende encerrar debates, mas sim fomentar diálogos, fortalecer redes e abrir novos caminhos na prática do acompanhamento em proteção digital, integrando dimensões de apoio psicossocial.

Este projeto integra a pesquisa liderada pela Fundación Acceso, em colaboração com a The Engine Room, intitulada: Impactos e Enfrentamentos Psicossociais diante de Ataques Digitais (especificamente spyware).

# Metodologia

Diversas organizações que atuam no acompanhamento em segurança digital foram convidadas a compartilhar suas compreensões sobre a ação de acompanhar. A partir desse diálogo, buscou-se colocar em comum experiências desenvolvidas em diferentes regiões da América Latina, com o objetivo de identificar recursos, estratégias de enfrentamento, práticas, aprendizagens e necessidades relacionadas ao tema.

Com esse propósito, em maio de 2025 foi realizado, de forma virtual, um espaço coletivo (EC). O principal objetivo desse encontro foi criar um ambiente acolhedor, cuidadoso e colaborativo, que possibilitasse o diálogo a partir das experiências de acompanhamento de casos de espionagem e controle digital.

O encontro teve como proposta construir, de maneira coletiva, ferramentas de cuidado e acompanhamento que integrem a dimensão psicossocial no enfrentamento dessas formas de violência digital. Os afetos foram mobilizados como eixo central de reflexão, permitindo reconexões com o bem-estar individual e coletivo, bem como o reconhecimento do corpo e das emoções como territórios sensíveis diante da violência digital e, ao mesmo tempo, como fontes de resistência. Participaram desse espaço seis pessoas: quatro vinculadas a organizações que atuam no acompanhamento em proteção digital e duas pessoas responsáveis pela facilitação do encontro.

Além disso, foram realizadas duas entrevistas individuais (EI) com pessoas que possuem experiência no acompanhamento de casos envolvendo spyware. Ao compartilharem suas vivências e práticas, essas pessoas contribuíram para a construção dos dados que fundamentam este guia.

Em paralelo ao processo participativo, foi realizada a leitura da pesquisa intitulada Estudo de impactos e enfrentamentos psicossociais diante de ataques digitais (especificamente spyware). O estudo destaca a importância de incorporar estratégias de acompanhamento psicossocial no âmbito da atenção em segurança digital.

Por fim, o guia contou com a revisão e com contribuições de especialistas em acompanhamento em proteção digital, considerando suas diferentes dimensões, tanto da Fundación Acceso quanto da The Engine Room.

# Capítulo 1

## **Aproximação às estratégias de acompanhamento psicossocial em contextos de vigilância digital e tecnologias de espionagem**

### **Acompanhar: uma definição coletiva para uma prática compartilhada**

Falar sobre e identificar as diferentes formas pelas quais os acompanhamentos são realizados é uma tarefa ampla, uma vez que esses processos assumem múltiplas facetas dentro de um mesmo contexto de proteção digital. Ao nos referirmos à ação de acompanhar, emergem experiências diversas, cada uma composta por dimensões e saberes específicos.

Conforme mencionado no espaço coletivo, esses processos implicam “adequar as nossas abordagens ao contexto social e político, considerando com cuidado os aspectos históricos e culturais das pessoas a quem se acompanha” (EC, 2025).

Em contextos de acompanhamento em proteção digital, a incorporação de estratégias e ferramentas psicossociais não pode ser compreendida como uma fórmula rígida ou como um modelo único capaz de oferecer soluções exatas para situações determinadas. Pelo contrário, trata-se de reconhecer as condições particulares de cada pessoa ou organização afetada, bem como as dinâmicas tecnológicas, políticas, culturais, psicológicas e sociais que configuram as agressões.

Nesse sentido, integrar ferramentas psicossociais ao acompanhamento em proteção digital significa caminhar junto, respeitando ritmos, decisões e sentimentos. Trata-se de construir coletivamente um “ecossistema formado por uma diversidade de pessoas, com diferentes conhecimentos e recursos” (EC, 2025).

A partir dessa perspectiva, torna-se também necessário reconhecer que quem acompanha faz parte do próprio processo. Essa participação não é neutra nem externa, pois envolve emoções, corporalidades, posicionamentos e experiências inseridas em um contexto que também atravessa quem acompanha. Por isso, cuidar de quem acompanha implica também cuidar de si, estabelecer limites e tomar decisões que não apenas favoreçam os processos de acompanhamento, mas que também preservem o bem-estar de quem está envolvido.

O psicossocial se expressa no reconhecimento “do que sentimos em relação aos nossos limites” (EI, 2025), dentro de um processo que articula conhecimentos, ferramentas, tecnologias e recursos diversos, ao mesmo tempo em que mobiliza uma dimensão afetiva baseada na reciprocidade ao longo do caminhar conjunto.

A seguir, são apresentados quatro componentes fundamentais que podem orientar os processos de acompanhamento em proteção digital.



O primeiro componente é a **flexibilidade**, entendida como a capacidade de adaptação criativa diante das necessidades de cada situação. Ela exige a mobilização de recursos afetivos, tecnológicos, econômicos, materiais e corporais, tanto de quem acompanha quanto de quem participa do processo, para adequar o acompanhamento às condições específicas de cada caso.

Embora a violência decorrente da vigilância e do controle digital compartilhe certas características que permitem a identificação de padrões e auxiliam na compreensão de um possível ataque, cada situação é vivenciada de forma singular. Como destacado, “as pessoas, tanto individual quanto coletivamente, ativam diversas formas de resposta que lhes permitem resistir, adaptar-se e atribuir sentido ao que foi vivido”.<sup>1</sup> Assim, cada experiência produz efeitos distintos, de acordo com o impacto sofrido e com as estratégias de enfrentamento desenvolvidas por pessoas ou organizações.

---

<sup>1</sup> Paz Bailey, 2024.

A flexibilidade implica atender a essas particularidades, reconhecer as transformações que podem emergir ao longo do processo e ajustar o acompanhamento às circunstâncias em constante mudança. Também envolve considerar os meios disponíveis, sejam presenciais ou digitais, assim como o momento em que o apoio é solicitado. Não é o mesmo acompanhar alguém que suspeita de uma possível infiltração do que atuar em uma situação em que já há consequências mais graves, que demandam ações imediatas de contenção.

A flexibilidade também exige reconhecer a diversidade de trajetórias, necessidades e capacidades de quem participa dos processos, “sabendo que as pessoas possuem seus próprios recursos e que, a partir disso, se constrói um intercâmbio de experiências no acompanhamento” (EC, 2025). Esse reconhecimento pode levar à incorporação de novas ferramentas, ao encaminhamento para outros espaços de apoio e a ajustes metodológicos ao longo do processo.<sup>2</sup>



Um segundo componente é a **afetividade**, no âmbito da relação que se constrói nos processos de acompanhamento. “As afeições e os afetos são aquilo que emerge a partir do vínculo com outras pessoas e, ao mesmo tempo, possibilitam a criação de horizontes coletivos de autonomia”,<sup>3</sup> uma vez que “no acompanhamento, as afetividades se constituem por meio de relações dialógicas” (EC, 2025).

A afetividade, longe de se restringir ao plano emocional ou íntimo, manifesta-se na forma como as pessoas se relacionam, se reconhecem mutuamente e constroem espaços de sentido, confiança e transparência.

Em contextos de vulnerabilidade, nos quais os riscos e os impactos psicossociais se transformam continuamente, essa dimensão afetiva pode constituir um caminho de reparação, reconhecimento e fortalecimento, sendo compreendida como “um componente central nos mecanismos de enfrentamento psicossocial” de pessoas ou organizações afetadas.

Nessa perspectiva, a afetividade se expressa na escuta ativa, na comunicação, na empatia e no respeito à palavra e ao silêncio de outras

---

2 No anexo deste guia, no âmbito do glossário, propõe-se uma distinção entre os termos vítima e pessoa afetada.

3 Acevedo, 2023.

peças, bem como na forma de compreender o sentir-pensar do que está em curso, sem reduzir o processo exclusivamente aos aspectos técnicos ou às infraestruturas digitais. Incorporar esse componente é fundamental para a construção de vínculos horizontais, nos quais as pessoas não sejam tratadas como objetos de intervenção, mas como participantes ativas na ressignificação do que foi vivido. Nesse sentido, o diálogo afetivo constitui também uma ferramenta ética e política, que possibilita processos de transformação individual e coletiva, pois “acompanhar de forma amorosa, a partir de onde é possível” (EC, 2025), é igualmente uma postura política diante das violências.



Um terceiro componente é a **horizontalidade**, entendida como a forma de vínculo que orienta a relação entre quem acompanha e as pessoas ou organizações acompanhadas.

Esse componente parte do reconhecimento de todas as pessoas e organizações como sujeitas de direitos, portadoras de saberes, experiências, conhecimentos e recursos próprios. A horizontalidade se constrói quando as pessoas acompanhadas “assumem suas próprias narrativas como sujeitos socialmente reconhecidos, que atuam a partir de suas experiências e percepções”,<sup>4</sup> promovendo processos de autonomia e fortalecimento afetivo. Além disso, a horizontalidade rompe com dinâmicas verticais e assistencialistas, favorecendo interações baseadas na confiança, no respeito mútuo e na construção conjunta de sentidos e ações.

A horizontalidade também pressupõe uma disposição ética e política por parte de quem acompanha. Ao assumir uma postura de escuta sem julgamentos e ao orientar o acompanhamento a partir da dignidade, da humanização e da promoção da autonomia, torna-se possível fortalecer capacidades individuais e coletivas para enfrentar os impactos psicossociais das situações de violência. A ação de “reconhecer o conflito

---

4 Cornejo, Fortuny & Solís, 2019.

e as possíveis violências que atravessam o espaço de atenção, assim como as assimetrias de poder, vieses e receios” (EC, 2025), favorece o surgimento de vínculos baseados no entendimento, na confiança e na afetividade ao longo dos processos.

Incorporar a horizontalidade no acompanhamento contribui para processos mais sustentáveis e significativos, nos quais pessoas e organizações afetadas se reconhecem como protagonistas de sua própria ressignificação, fortalecendo vínculos de confiança e corresponsabilidade, fundamentais para a construção de transformações nos diferentes contextos.



Por fim, o acompanhamento se apoia em uma lógica de **rede**, que se refere ao conjunto de relações, vínculos e apoios sociais, afetivos e tecnológicos envolvidos na construção de tecidos coletivos complementares. É importante destacar que essa rede se constrói com a participação ativa da pessoa ou organização acompanhada, respeitando seus tempos, afetividades e limites.

Nos espaços de atenção em proteção digital, torna-se fundamental identificar, fortalecer e ativar essas redes, para que possam sustentar pessoas e organizações em suas múltiplas dimensões. A rede se configura como um recurso essencial para a vida cotidiana, ao mesmo tempo em que representa um espaço de resistência diante da dor e da fragmentação produzidas pela violência.

As redes podem ser organizacionais e/ou institucionais, oferecendo acompanhamento técnico, forense, jurídico e/ou psicossocial. Também podem se constituir a partir de redes de amizade e/ou familiares, baseadas em procedimentos, protocolos de ação e boas práticas. Todas essas redes são relevantes e devem ser identificadas de forma coletiva, pois possibilitam oferecer contenção, recursos, escuta e orientação ao longo dos processos de acompanhamento.

## Perspectivas éticas


Ao incorporar estratégias baseadas no enfoque psicossocial no âmbito da proteção digital, é fundamental considerar que, como todo processo de acompanhamento, essas ações devem ser orientadas por princípios éticos claros. Esses princípios devem proteger a integridade e a autonomia de pessoas e organizações afetadas por tecnologias de vigilância, além de evitar a revitimização ou a reprodução, ainda que não intencional, de violências.

“A abordagem ética do tema implica, também, a busca por elementos que permitam adotar medidas de prevenção, autocuidado e acompanhamento posterior, de modo a reduzir os impactos psicossociais sobre quem acompanha”.<sup>5</sup>

A seguir, são apresentados três princípios éticos, elaborados a partir de um enfoque psicossocial, que serão desenvolvidos e propostos de forma prática ao longo deste documento.



O primeiro desses princípios é o **cuidado**, compreendido não apenas como uma ação dirigida a outras pessoas, mas como uma ética que inclui também o cuidado com quem acompanha e com o lugar a partir do qual o processo é realizado. Isso se justifica porque “os acompanhamentos também geram ansiedade e estresse em quem os realiza, devido à carga dos casos” (EC, 2025).

O segundo princípio é o **consentimento**. Todo processo de acompanhamento deve respeitar a autonomia da pessoa ou organização afetada, incluindo o direito de decidir  quais informações compartilhar, quais ações realizar, quem pode ser envolvido e quando pausar o processo. “Perguntar à pessoa afetada que tipo de informação digital será analisada, a fim de acordar previamente protocolos ou mecanismos de recuperação de informações do passado e de outros dados não desejados, é uma prática fundamental para evitar a revitimização. Da mesma forma, acordar ou informar sobre a devida

---

<sup>5</sup> Erazo, 2018.

discrição” (EC, 2025) constitui uma forma concreta de incorporar o consentimento ao acompanhamento.

Todo acompanhamento pressupõe um consentimento informado e sustentado, idealmente estabelecido desde o início do processo. Esse aspecto é especialmente relevante em casos de violência digital, nos quais podem existir antecedentes de vazamento ou exposição não consentida de dados pessoais. O consentimento permite que a pessoa ou organização afetada esteja ciente de que, ao longo da investigação digital, podem emergir informações com potencial revitimizador, que deverão ser tratadas com responsabilidade, confidencialidade e respeito por parte de quem acompanha.



O terceiro princípio refere-se ao **reconhecimento** do que está sendo vivido e, portanto, sentido. “Reconhecer que a simples suspeita de vigilância ou ataque já produz impactos psicossociais na pessoa, no contexto ou em possíveis consequências derivadas do ambiente e das práticas de ativismo é um elemento central no acompanhamento” (EC, 2025). Esse reconhecimento pode ampliar a compreensão das necessidades envolvidas e abrir espaço para outras formas de cuidado e apoio.

Por sua vez, o reconhecimento preserva a dignidade da pessoa ou organização acompanhada, fortalece seus próprios recursos, reconhece o dano sem reduzi-lo à única narrativa possível e valida as diversas formas de resistir, nomear e elaborar o que foi vivido.

## **Emaranhado de enfoques**

Um enfoque interseccional permite reconhecer como múltiplas formas de opressão se articulam e interagem, produzindo vulnerabilidades específicas diante da violência digital.

Nem todas as pessoas ou organizações vivenciam os ataques da mesma maneira, nem dispõem dos mesmos recursos para enfrentá-los. Por isso, torna-se fundamental adotar, sempre que possível, um enfoque com “perspectiva crítica, social e decolonial” (EI, 2025), ajustado às particularidades de cada caso.

Além disso, a partir de um enfoque de gênero, o acompanhamento é compreendido como uma prática política que busca dismantelar relações de poder hierárquicas e patriarcais. “Ao falar de conteúdos violentos com discriminação baseada em gênero, dominam estereótipos atribuídos às mulheres, marcados por conteúdos machistas, discursos que historicamente têm sido utilizados contra as mulheres”.<sup>6</sup> Identificar as formas pelas quais os ataques com spyware se dirigem a mulheres, pessoas trans, pessoas não binárias e outras dissidências permite avaliar os impactos de gênero e “os elementos associados a esse tipo de violência que aprofundam o risco” (EC, 2025).

Por fim, um enfoque contextual do acompanhamento exige uma interpretação crítica dos cenários locais em que os casos ocorrem, reconhecendo que a violência digital, os episódios de vigilância e outros tipos de ataques tecnológicos não constituem experiências dissociadas das dimensões territoriais, comunitárias, organizacionais, sociais e históricas, nem das formas de organização e resistência coletiva que podem oferecer apoio.

---

<sup>6</sup> Paz Bailey, 2024.

## Capítulo 2



### **Caminhar no acompanhamento**

Serão apresentados três momentos possíveis de serem incorporados a um atendimento em proteção digital como estratégias fundamentadas no enfoque psicossocial, os quais podem estruturar uma possível rota ou manual para esses processos. A proposta contempla o enquadramento, diferentes abordagens e o encerramento. No entanto, o acompanhamento exige a revisão contínua dos acordos, dos caminhos e das estratégias adotadas, bem como sua adaptação às especificidades de cada caso, em função dos tempos e dos recursos disponíveis para todas as partes envolvidas.

### **Cuidar dos processos desde o início**



Ao iniciar um acompanhamento em casos de vigilância digital, seja por encaminhamento, solicitação ou por conhecimento prévio da organização, é fundamental estabelecer, como primeira ação, a construção de um espaço de cuidado, confortável e consentido, seja em formato presencial ou virtual. Frequentemente, as pessoas e organizações afetadas “se sentem controladas e desenvolvem questões psicossociais como estresse, cansaço, dificuldade de compreender o que lhes acontece, assim como uma ruptura do projeto de vida”,<sup>7</sup> além de impactos relacionados à privacidade e à segurança digital. A construção de espaços de contenção, baseados na confiança e na transparência, facilita que o acompanhamento se desenvolva por meio de uma comunicação clara e assertiva.

Nesse processo, é necessário apresentar de forma clara o trabalho a ser realizado, delimitando os papéis de cada pessoa e organização envolvida e construindo um espaço bem definido, acordado e consentido. Além disso, é fundamental trabalhar as expectativas e os objetivos do

---

<sup>7</sup> Paz Bailey, 2024.

acompanhamento. Esses elementos se relacionam diretamente com os limites organizacionais, coletivos e pessoais que constituem a base para um acompanhamento ético, digno e cuidadoso.

Com esse objetivo, propõe-se uma ferramenta utilizada em processos psicossociais de acompanhamento individual e coletivo denominada **enquadramento**, que pode contribuir para a abertura do espaço de cuidado, a contextualização do processo e a preservação da qualidade do vínculo desde o primeiro momento.

O modelo de enquadramento aqui apresentado foi concebido a partir de três eixos principais, a saber: expectativas, consentimentos e contextos. Esses eixos podem facilitar a reconstrução da confiança e a criação de um espaço confortável, cuidadoso e consentido durante os primeiros encontros.

Os objetivos de realizar um enquadramento podem ser:

- Oferecer segurança e clareza sobre o espaço.
- Posicionar o acompanhamento a partir de princípios éticos e políticos.
- Evitar a revitimização e estabelecer o consentimento informado desde o início.
- Definir limites, objetivos e alcances do processo.
- Reconhecer a autonomia e as capacidades da pessoa acompanhada.

## Elemento: Expectativas

Descrição	Perguntas orientadoras	Contenção
<p>Nesse primeiro contato, as expectativas de todas as partes envolvidas devem ser esclarecidas. Explica-se que o acompanhamento é um processo composto por diferentes etapas. Os prazos estimados, o tipo de apoio e os recursos disponíveis são acordados, buscando-se um consenso a partir dos limites do processo e do compromisso mútuo.</p>	<p>O que a pessoa ou organização espera do processo de cuidado?</p> <p>O que é possível e o que não é possível no processo?</p> <p>Qual é a duração estimada do processo, de acordo com as partes envolvidas?</p> <p>Com que finalidade o processo pode ser planejado e conduzido? Quais recursos e ferramentas estão disponíveis para a pessoa ou organização?</p> <p>Quais recursos a pessoa ou organização já possui?</p>	<p>Respostas claras e realistas podem facilitar a compreensão do processo desde o início.</p> <p>Clareza em relação aos recursos emocionais, tecnológicos e materiais.</p> <p>Gestão da ansiedade relacionada ao tempo e aos recursos envolvidos.</p> <p>Identificação de possíveis caminhos e redes de acompanhamento.</p>

Ferramenta de enquadramento. Elaboração própria, 2025.

## Elemento: Consentimento

Descrição	Perguntas orientadoras	Contenção
<p>Devem ser fornecidas informações claras sobre o cuidado a ser prestado, incluindo o uso de tecnologias, plataformas digitais e outras ferramentas seguras, que não violem a confiança estabelecida e que favoreçam a compreensão e o aprendizado, especialmente quando essas ferramentas forem desconhecidas. O consentimento deve ser explícito, motivado, informado, explicado, reversível e voluntário. Os direitos da pessoa ou organização acompanhada também devem ser discutidos, incluindo transparência, confidencialidade, acesso às informações e a possibilidade de interromper o processo. Este pode ser, ainda, um espaço para esclarecer encaminhamentos, a depender dos</p>	<p>O A pessoa ou organização compreendeu a dequadramento o processo?</p> <p>O uso de seus dados e informações foi explicado?</p> <p>Houve tempo suficiente para perguntas e para a tomada de uma decisão livre?</p> <p>O consentimento informado foi obtido de forma verbal ou por escrito?</p> <p>A parte acompanhada conhece seus direitos à confidencialidade, privacidade, segurança e à natureza voluntária do processo?</p> <p>Houve um acordo mútuo?</p> <p>Foram estabelecidos canais de gestão, bem como canais seguros para o tratamento de dados e a comunicação?</p>	<p>Comunicação clara e assertiva que evite a revitimização. Transparência ao longo do processo.</p> <p>Consentimento em relação a qualquer informação sensível compartilhada.</p> <p>Espaço de escuta que favoreça decisões pessoais e coletivas livres.</p> <p>Fortalecimento da autonomia no próprio processo.</p>

Ferramenta de enquadramento. Elaboração própria, 2025.

## Elemento: Contextos

Descrição	Perguntas orientadoras	Conteção
É importante identificar o contexto pessoal, coletivo, social e digital em que a situação ocorre. Esse contexto pode envolver fatores familiares, sociais, culturais e tecnológicos que afetam o problema e influenciam a forma de acompanhamento. Essa avaliação conjunta inicial possibilita a construção de um acompanhamento mais adequado e sensível à realidade de quem recebe o apoio.	Qual é a situação que demanda acompanhamento?  Quais fatores familiares, sociais e comunitários podem ser relevantes no caso?  Há histórico de vulnerabilidade ou situações de alto risco?  Quais recursos internos e externos a pessoa ou organização identifica?  Qual é o nível de conhecimento técnico e ou digital da pessoa ou organização em relação ao tema?	Estabelecer um acompanhamento mais próximo.  Criar condições para a autonomia e a gestão de recursos pessoais.  Facilitar a compreensão do ocorrido em diferentes níveis.

**Ferramenta de enquadramento. Elaboração própria, 2025.**

Nesse sentido, o enquadramento contribui para maior clareza sobre como o processo se pretende desenvolver, tanto no plano técnico quanto no afetivo. Ele também auxilia no estabelecimento de acordos sobre recursos, modalidades de encontro, temporalidade e apoios. Além disso, constitui um momento oportuno para abordar ansiedades, incertezas e desinformação, bem como para favorecer o reconhecimento ético, pessoal e político do processo.

### Dimensões do afeto e suas alternativas de abordagem

Em contextos nos quais as violências digitais se combinam com práticas de vigilância e controle, o acompanhamento em proteção digital adquire relevância especial. A incorporação de formas de atenção que reconheçam as experiências emocionais, os impactos nos corpos e a necessidade de reconstrução de relações pode fortalecer os processos de acompanhamento. Isso contribui para a criação de recursos que sustentam a resistência coletiva e dão continuidade às ações de defesa de direitos, denúncia, documentação e busca por prestação de contas (accountability) diante das violências tecnopolíticas.

A revisão conjunta de consequências e riscos constitui um momento central para compreender como as violências exercidas por meio do spyware impactaram de forma integral a vida de pessoas e comunidades. A partir dessa compreensão, torna-se possível propor caminhos de acompanhamento ou encaminhamentos adequados.

Nesse sentido:

Compreender a profundidade do dano causado às pessoas e às comunidades requer distinguir as dimensões psicológicas e psicossociais do impacto. Essa diferenciação (...) é fundamental para abordar de forma integral as sequelas da repressão e das violações de direitos humanos. Enquanto os impactos psicológicos se manifestam em sintomas individuais, como medo, ansiedade e trauma, os impactos psicossociais produzem efeitos mais amplos, que atravessam a confiança coletiva, a vida comunitária, os vínculos sociais e a memória coletiva.<sup>8</sup>

Propõem-se a seguir algumas estratégias e ações como alternativas de abordagem para determinados impactos que podem ser identificados a partir de diferentes dimensões. Cabe assinalar que esse momento do processo pode ocupar um lugar significativo, pois, a partir do enquadramento e da construção coletiva de acordos, torna-se possível acompanhar essas dimensões de forma gradual. Essa abordagem pode ser distribuída ao longo de uma ou mais sessões, de acordo com os modelos de trabalho e os recursos disponíveis de quem realiza o acompanhamento.

Por fim, é importante destacar que, embora sejam apresentadas aqui algumas dimensões afetivas, cabe a cada pessoa que acompanha decidir, no âmbito de seu processo e de seu modelo de acompanhamento, se deseja abordá-las integralmente, parcialmente ou apenas aquelas que considerar pertinentes. Este material oferece ferramentas que podem facilitar a reflexão sobre como trabalhar cada dimensão, sem a pretensão de estabelecer um único percurso.

---

<sup>8</sup> Ibid., 2024.

Dimensão afetiva: **Emocional**

Impactos	Objetivos de acompanhamento	Estratégias e ações sugeridas para construir	Resources needed
Ansiedade, medo, tristeza, pânico, sensação de culpa, isolamento e normalização da violência.	Reconhecer as emoções a partir das próprias vivências produzidas pela violência, de modo a favorecer a expressão, a contenção e a ressignificação da experiência, bem como o fortalecimento dos recursos disponíveis para responder ao contexto.	<p>Promoção de escuta ativa e empática nos espaços de atenção.</p> <p>Utilização de técnicas de regulação emocional, como exercícios de respiração, escrita, relaxamento muscular, uso de diários e práticas de meditação.</p> <p>Construção de narrativas de resistência e de especulação a partir da dignidade e da ação sem causar dano.</p> <p>Abertura de espaço para narrativas de resistência, retomando elementos vinculados à dignidade.</p>	<p>Conhecimento de técnicas de contenção emocional.</p> <p>Construção de espaços confortáveis e cuidadosos, em formato virtual ou presencial, conforme cada situação.</p>

**Dimensões do afeto e suas abordagens** Elaboração própria, 2025

Dimensão afetiva: **Digital**

Impactos	Objetivos de acompanhamento	Estratégias e ações sugeridas para construir	Resources needed
Perda de controle sobre dispositivos tecnológicos, roubo ou usurpação de identidade e medo de voltar a utilizar tecnologias digitais.	Recuperar a autonomia digital e reconstruir a confiança no ambiente virtual.	<p>Realização de diagnóstico conjunto com pessoas que acompanham na dimensão técnica, possibilitando a explicação do funcionamento da espionagem digital.</p> <p>Estabelecimento de rotinas de cuidado digital.</p> <p>Reapropriação afetiva do espaço digital a partir da confiança, do cuidado e da dignidade.</p> <p>Reocupação do espaço digital como território possível de proteção e autonomia.</p>	<p>Acompanhamento psicossocial e ou técnico forense. Informações acessíveis, com linguagem clara, voltadas a pessoas e organizações não técnicas.</p> <p>Ferramentas comprovadas de comunicação segura para proteção de informações sensíveis e fortalecimento da confiança nos processos de acompanhamento digital.</p> <p>Guias e materiais sobre cuidados e segurança digital.</p>

**Dimensões do afeto e suas abordagens** Elaboração própria, 2025

## Dimensão afetiva: Física e corporal

Impactos	Objetivos de acompanhamento	Estratégias e ações sugeridas para construir	Resources needed
Dores físicas, insônia, fadiga, tensão muscular e problemas digestivos ou respiratórios.	Escutar o corpo como espaço de manifestação do estresse, mas também como fonte de recuperação e de regulação das próprias rotinas.	Práticas de conexão consciente, como exercícios de respiração, escaneamento corporal e alongamentos suaves.  Ritualização e ressignificação de espaços cotidianos de descanso e cuidado.  Encaminhamento para serviços de saúde, quando necessário.	Espaços tranquilos e confortáveis, em formato virtual ou presencial.  Recursos de autocuidado acessíveis. Identificação de redes de apoio para momentos de descanso e recuperação.

**Dimensões do afeto e suas abordagens** Elaboração própria, 2025

## Dimensão afetiva: Coletiva e social

Impactos	Objetivos de acompanhamento	Estratégias e ações sugeridas para construir	Resources needed
Isolamento, ruptura de vínculos e desconfiança.	Reconstruir redes afetivas para a criação de ambientes seguros de apoio mútuo e escuta.	Mapeamento de redes de confiança.  Criação de espaços de cuidado coletivo.  Desenvolvimento ou revisão de protocolos institucionais e organizacionais de cuidado, prevenção e resposta a agressões digitais.	Facilitação de espaços grupais.  Revisão de protocolos e políticas integrais de cuidado em ambientes de trabalho.

**Dimensões do afeto e suas abordagens** Elaboração própria, 2025

Trabalhar essas estratégias é fundamental no acompanhamento psicossocial, pois permite uma atenção integral, flexível, situada e sustentável, capaz de se adaptar às realidades em constante mudança de pessoas e organizações. O acompanhamento não é compreendido como uma solução definitiva para a problemática, mas como um ciclo contínuo de reflexão individual e coletiva, ajuste e ação, no qual cada dimensão se integra de forma coerente ao processo.

Nesse sentido, é importante reconhecer e reafirmar que não existe uma única forma “correta” de acompanhar ao integrar ferramentas psicossociais. Cada pessoa que acompanha, a partir de sua experiência, formação, limites pessoais e recursos disponíveis, pode decidir até que ponto aprofundar e trabalhar cada uma das dimensões que compõem o modelo psicossocial aqui apresentado.

Essa decisão, longe de representar uma limitação, é necessária para que o processo de acompanhamento seja construído a partir da ética, do cuidado, da afetividade e da horizontalidade. Trata-se de promover práticas sustentáveis que reconheçam os próprios limites e evitem o desgaste, ao mesmo tempo em que oferecem ferramentas para refletir e adaptar o modelo conforme cada contexto.

## **Encerrar processos sob perspectivas psicossociais e fortalecer redes**

Apresentam-se a seguir alguns recursos, a partir de perspectivas psicossociais, para acompanhar o encerramento dos processos, como complemento ao que foi estabelecido em cada modelo de atendimento em proteção digital. Essa etapa é considerada especialmente relevante, pois constitui um momento de transição e de revisão do percurso, abrindo possibilidades para outras rotas.

Para isso, é necessário considerar o reconhecimento e a reafirmação do processo vivido. Por meio de exercícios que abordem as dimensões física, emocional, digital e coletiva, torna-se possível identificar o que ativa e o que sustenta cada pessoa ou organização. Dessa forma, são validadas as

estratégias de enfrentamento, as possíveis reconfigurações dos projetos de vida, assim como a criatividade e a força mobilizadas para lidar com as violências digitais.

Também é importante dar visibilidade à consolidação das redes de apoio construídas e identificadas ao longo do processo, uma vez que o fortalecimento dessas redes é essencial para a sustentabilidade do cuidado. Podem fazer parte desse momento:

- Compartilhamento de repositórios de organizações aliadas que atuam com enfoques e estratégias semelhantes.
- Vinculação a coletivos e organizações afins que apoiem processos semelhantes.
- Criação ou fortalecimento de espaços seguros de encontro e acompanhamento coletivo, de acordo com a escolha da pessoa ou organização acompanhada.

É fundamental destacar que, caso sejam identificadas necessidades que excedam o alcance do acompanhamento realizado, deve ser feito um encaminhamento cuidadoso, informado e empático. A pessoa ou organização precisa compreender as razões do encaminhamento, o que pode esperar do novo espaço e como acessá-lo. Sempre que possível, recomenda-se indicar um contato direto, para evitar que essa transição seja vivenciada de forma solitária.

Por fim, o processo deve chegar a uma conclusão que não se limite aos aspectos operacionais e técnicos do atendimento, como a entrega de relatórios, recomendações ou devolutivas finais, mas que considere também as sensações, os vínculos e as experiências afetivas construídas ao longo do acompanhamento. A partir de uma perspectiva psicossocial, concluir implica integrar componentes afetivos, simbólicos e relacionais da experiência, permitindo que esse momento funcione como um gesto de reconhecimento e de cuidado mútuo.

Esse fechamento deve ocorrer sem reabrir feridas, sem julgamentos e sem exigências. A dignidade e a capacidade da pessoa ou organização acompanhada devem permanecer no centro do processo. É necessário cuidar da linguagem, dos silêncios e dos gestos. Não se forçam narrativas nem despedidas. O encerramento acontece com cuidado, reconhecendo que o objetivo não é transformar a realidade, mas contribuir com ferramentas e estratégias para resistir, compreender e cuidar dos impactos e enfrentamentos vividos.

De acordo com a formalidade e os acordos iniciais, o processo é concluído, mantendo-se aberta a possibilidade de acompanhamentos posteriores, esclarecimento de dúvidas e novos encaminhamentos, conforme cada rota de acompanhamento em proteção digital. Esse momento é crucial para garantir que a pessoa ou organização se sinta respaldada e que o encerramento ocorra sem deixar lacunas que possam gerar incertezas ou inseguranças.

<b>Reconhecimento e reafirmação do processo vivido</b>	Exercícios de reconhecimento afetivo nas dimensões física, emocional, digital e coletiva, nomeando preocupações e intensificações, assim como os elementos que oferecem respaldo,
<b>Consolidação de redes de apoio</b>	Identificação de redes construídas para a sustentabilidade.
<b>Encaminhamento cuidadoso</b>	Definição de necessidades que excedem o âmbito do acompanhamento.
<b>Conclusão</b>	Cuidado com a linguagem, os silêncios e os gestos. Não se forçam narrativas nem despedidas. O fechamento é realizado com atenção, reconhecendo que o objetivo não é transformar a realidade, mas contribuir com ferramentas e estratégias para resistir, compreender e cuidar de si na elaboração dos impactos e enfrentamentos.

**Encerramento de processos e fortalecimento de redes. Elaboração própria, 2025.**

## Capítulo 3

### Ferramentas práticas para a escuta, a contenção e a análise

O objetivo deste capítulo é apresentar duas ferramentas práticas que podem ser utilizadas em diferentes momentos do acompanhamento e que se articulam entre si: a escuta ativa e a contenção emocional.

Embora não se pretenda elaborar um manual exaustivo sobre o uso dessas ferramentas, a proposta é compartilhar orientações sobre como, a partir do enfoque psicossocial, elas podem ser úteis tanto no acompanhamento individual quanto no coletivo. Ainda assim, é fundamental que cada pessoa que acompanha reconheça seus próprios limites e capacidades pessoais e organizacionais, bem como identifique quando é pertinente encaminhar os casos para outras redes, a fim de garantir um acompanhamento respeitoso e cuidadoso para todas as partes envolvidas.

#### Escuta ativa

A escuta ativa é compreendida como:

Prestar atenção adequada à pessoa ou às pessoas que estão expressando suas histórias. O respeito, o interesse e a empatia constituem a base para facilitar a análise e a socialização de experiências (...) princípio importante no exercício da escuta ativa é não julgar. Os preconceitos exercem um papel nas relações, uma vez que todas as pessoas partem de ideias pré-concebidas a partir de esquemas sociais.<sup>9</sup>

Nesse sentido, ouvir não é o mesmo que escutar ativamente. Manter uma atenção plena durante a escuta possibilita a abertura a outros modos de sentir e pensar, a afetos e a reconhecimentos diversos. Isso favorece, por um lado, quem acompanha, na compreensão da pessoa ou organização com quem o processo está sendo realizado e, por outro, as pessoas afetadas, na expressão de suas experiências a partir de uma lógica de dignidade que evite a revitimização.

---

<sup>9</sup> Equipe de Estudos Comunitários e Ação Psicossocial, 2020.

A escuta ativa consiste em uma forma de comunicação que transmite ideias de maneira clara, sem interrupções, respeitando o que outras pessoas pensam e sentem. Trata-se de uma prática que demonstra o grau de atenção presente no diálogo, refletindo-se nas ações de quem escuta. Escutar ativamente implica analisar, raciocinar e compreender as informações que são compartilhadas em conversas entre uma ou mais pessoas.<sup>10</sup>

Para escutar ativamente, é necessário mobilizar recursos cognitivos, corporais, afetivos e materiais por parte de quem acompanha. Por essa razão, é importante exercitar essa capacidade por meio de diferentes práticas e reconhecer seu papel central nos processos de atendimento. Ao mesmo tempo, a escuta ativa pode implicar desgaste emocional e corporal significativo. Por isso, sua prática deve estar acompanhada de um exercício consciente de cuidado em diferentes dimensões.

Escutar ativamente não envolve apenas acolher o que a outra pessoa expressa verbalmente, mas também sustentar seus silêncios, seus tempos e suas formas de narrar o vivido. Essa prática exige presença e sensibilidade, assim como a capacidade de estabelecer limites e reconhecer quando é necessário pausar. Dessa forma, o desenvolvimento da escuta ativa deve estar articulado a estratégias de cuidado individual e coletivo, que permitam equilibrar a disponibilidade sem gerar autoexigência ou sobre-exposição.

A seguir, são apresentados alguns exercícios de caráter lúdico que podem auxiliar no fortalecimento da escuta ativa. Essas práticas podem estimular uma escuta mais atenta nos espaços de acompanhamento em proteção digital.

---

<sup>10</sup> Hernandez-Calderón & Lesma-Silva, 2018.

<b>Paisagens sonoras</b>	Escutar paisagens sonoras pode estimular a atenção auditiva. O exercício consiste em selecionar paisagens sonoras breves, com duração aproximada de 10 a 15 minutos, e concentrar-se nos sons presentes. Durante ou após a escuta, pode-se elaborar uma lista de sons que chamaram a atenção ou que despertaram a imaginação.
<b>Leitura em voz alta</b>	A leitura de textos curtos em voz alta pode favorecer a autoescuta, permitindo atenção à própria voz, ao tom, às expressões e às corporalidades envolvidas no ato de falar.
<b>Diário de sons</b>	Manter um diário de sons pode auxiliar no desenvolvimento de uma escuta consciente ao longo do dia. O registro pode incluir, por exemplo, perguntas como: o que escuto ao acordar? O que escuto ao sair de casa? Que som novo percebi hoje?

**Exercícios para a escuta ativa. Elaboração própria, 2025.**

Esses exercícios são úteis de diferentes maneiras. A primeira tem a ver com exercitar a atenção na nossa escuta. A segunda, com ter o recurso da escuta como uma forma de cuidado, ao integrar na rotina diária atividades lúdicas que envolvam o sonoro como uma ferramenta que constrói sensibilidades e afetividades. Uma terceira forma é a coletivização da escuta ativa como ferramenta diária em nossos relacionamentos e laços, criando um ato político de escutar a pessoa que fala.

## Contenção emocional

A contenção emocional constitui uma prática fundamental nos processos de apoio psicossocial e está estreitamente vinculada à escuta ativa. Narrar experiências, especialmente em contextos de violência e vigilância, pode desencadear reações emocionais intensas, que se manifestam como ansiedade, dor, tristeza ou raiva. Nesse sentido, a contenção emocional não tem como objetivo acalmar, interromper ou minimizar o que a pessoa sente, mas sim compartilhar e utilizar ferramentas que permitam a expressão das emoções sem julgamento, minimização ou pressa.

Proporcionar contenção emocional em espaços de escuta e diálogo implica acompanhar com presença ativa e empática, reconhecendo limites e permitindo a expressão afetiva em um espaço acolhedor, confortável e consentido. É fundamental reconhecer que as emoções presentes ocupam um lugar legítimo e necessário no processamento das experiências vividas. A contenção emocional oferece um espaço no qual as emoções não são tratadas como obstáculo, mas como parte do processo de compreensão, cuidado e fortalecimento da capacidade de enfrentar adversidades.

Nesse sentido, o acolhimento emocional deve se apoiar na compreensão e nos critérios éticos adotados por quem oferece o apoio, considerando aquilo que a outra pessoa expressa durante o processo.

Quando alguém compartilha uma narrativa dolorosa, não apenas descreve suas experiências em relação ao que foi vivido como traumático, ou seja, aquilo que causou ferida ou sofrimento, mas também revela, ainda que nem sempre de forma explícita, as formas pelas quais reagiu e respondeu à situação adversa. Explorar essas respostas como mecanismos de enfrentamento dos efeitos do trauma constitui uma estratégia de intervenção que busca deslocar o foco da experiência traumática em si para as ações, pensamentos e decisões mobilizados para lidar com ela.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Huerta, 2017.

Realizar uma devolutiva à pessoa acompanhada sobre as estratégias e ações que ela própria narrou pode ser um primeiro passo no processo de contenção emocional. A partir desse reconhecimento, feito por quem oferece o apoio, torna-se possível fortalecer a percepção da própria capacidade de lidar com a situação e de reconhecer as emoções envolvidas. Isso permite que a pessoa acompanhada se reconheça não apenas como alguém afetado pela agressão, mas também como alguém que tomou decisões para se proteger, resistir e reconstruir sua vida. Esse retorno pode ser fundamental para a criação de espaços nos quais as emoções não sejam silenciadas, mas compreendidas como parte do processo, sem culpa associada ao fato de senti-las.

É importante reconhecer que, nesse aspecto, a emoção não se limita a uma reação biológica ao ocorrido. Trata-se de algo mais complexo, construído e desenvolvido a partir de estruturas sociais que frequentemente determinam normas sobre como sentir em relação às próprias experiências. Além disso, as emoções são moldadas pelos espaços, pelos corpos, pelos contextos e pelas tecnologias que atravessam a vida cotidiana.

Por essa razão, sugere-se que as narrativas sejam acompanhadas por exercícios respiratórios e por ferramentas que favoreçam a oxigenação do corpo, considerando os aspectos físicos envolvidos, para além do uso dessas práticas como técnicas de contenção emocional. Trata-se de observar como as narrativas emocionais se inscrevem nos corpos individuais e coletivos, reconhecendo essa dimensão como parte do cuidado psicossocial.

## Capítulo 4

### Cuidar de quem acompanha



Durante os diálogos realizados nos encontros coletivos, assim como nas entrevistas individuais que fundamentam este guia, o reconhecimento do cansaço físico e emocional, do esgotamento em seus diferentes impactos e da sobrecarga emocional foi expresso de forma explícita. Esses aspectos foram discutidos a partir das necessidades latentes que emergem nos processos de acompanhamento em proteção digital. Tais necessidades não dizem respeito apenas às pessoas e organizações acompanhadas, mas também àquelas que realizam o acompanhamento.

“O tema gera frustração e raiva”, “às vezes, surgem ansiedades pessoais ao abordar o tema”, “sente-se o mesmo terror que a vítima está sentindo no corpo”, “sinto muito stress quando acompanho” (EC, 2025). Esses são alguns dos impactos identificados nesse primeiro olhar sobre o tema. Por essa razão, este guia considera fundamental abrir uma exploração inicial sobre o sentido que o cuidado assume para as pessoas que realizam atendimentos em proteção digital.

“O cuidado em contextos de trabalho precisa ser compreendido como um sistema de inter-relações que vai do nível pessoal, associado ao autocuidado, passa pelo nível das equipes, relacionado ao cuidado promovido pela organização e entre seus integrantes, e alcança o nível organizacional e social mais amplo.”<sup>12</sup>

Nesse sentido, o cuidado é responsabilidade de todas as partes envolvidas. Trata-se de um cuidado coletivo, construído em rede. Para que seja possível pensar o cuidado nesses contextos, é fundamental partir das bases organizativas, institucionais ou pessoais, a partir das

---

<sup>12</sup> Duque, 2020.

quais se realiza o trabalho de acompanhamento. Isso implica conhecer os protocolos e as políticas de cuidado das organizações às quais se pertence ou, quando inexistentes, criar espaços que possibilitem o desenvolvimento dessas políticas como uma aposta política de resistência às violências enfrentadas, orientada para processos de acompanhamento e transformação baseados em possibilidades concretas.

Neste guia, são adotados como referência três níveis de atenção e cuidado propostos pela Equipo de Estudios Comunitarios y Acción Psicosocial (2020): o nível pessoal, o de equipe e o organizacional. Essas propostas de cuidado podem se articular nos processos de acompanhamento, promovendo maior integralidade não apenas para quem é acompanhado, mas também para quem acompanha.

<b>Pessoal</b>	<p>O autocuidado é uma responsabilidade, principalmente, das próprias pessoas, que devem administrá-lo de forma consciente. Esse processo abrange diferentes níveis, nos quais as práticas e atividades realizadas produzem efeitos integrados sobre o bem-estar geral. As ações desenvolvidas em um nível podem influenciar os demais, uma vez que estão interconectadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meditação.</li> <li>• Psicoterapia.</li> <li>• Alimentação adequada.</li> <li>• Hobbies.</li> <li>• Exercício.</li> <li>• Convivência.</li> </ul>
<b>Equipes</b>	<p>O cuidado também integra o compromisso assumido pelas equipes de trabalho. É fundamental que cada pessoa possa identificar de que maneira sua atuação impacta a dinâmica coletiva, de modo a prevenir e responder a possíveis consequências no ambiente de trabalho. Assumir o próprio processo de autorregulação emocional é essencial para sustentar vínculos saudáveis dentro da equipe, possibilitando a oferta de acompanhamentos respeitosos e de qualidade. Entre as responsabilidades coletivas, incluem-se a solicitação de apoio quando necessário e a participação em espaços compartilhados de cuidado previamente acordados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisão psicossocial.</li> <li>• Espaços coletivos de aprendizagem.</li> <li>• Espaços coletivos de análise e discussão.</li> <li>• Propostas de planos de cuidados coletivos.</li> </ul>
<b>Organizational</b>	<p>Embora o bem-estar envolva dimensões pessoais e coletivas, cabe também às organizações garantir o direito ao cuidado das equipes. O trabalho psicossocial em contextos de violência gera impactos reais nas pessoas que o realizam, exigindo um compromisso institucional com sua proteção. As condições em que o trabalho é desenvolvido influenciam diretamente o bem-estar das equipes, o desempenho das atividades e a sustentabilidade das organizações.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de cuidado</li> <li>• Protocolos de cuidado</li> <li>• Protocolos de melhores práticas de trabalho</li> <li>• Recursos econômicos e materiais para encaminhamentos e apoios</li> </ul>

Para concluir, é importante lembrar que o cuidado em contextos de violência física e digital não constitui um ato isolado ou individual. Trata-se de um processo coletivo e contínuo, que envolve tanto quem acompanha quanto as pessoas e organizações acompanhadas. Essa abordagem integral do cuidado, que contempla os níveis pessoal, de equipe e organizacional, oferece uma base consistente para prevenir o esgotamento emocional e fortalecer a resistência coletiva a partir do cuidado e do afeto.

# Bibliografía

Acevedo, S. (2023). Sin miedo y sin esperanza. Traficantes.

Caplluire, J. (2020). Ficcionalizar la teoría. Donna Haraway y las narraciones especulativas sobre mundos posibles. Universidad de Valencia.

Cornejo, I., Fortuny, P. & Solís, M. (2019). *Trazar la horizontalidad en la investigación social*. Universidad Autónoma Metropolitana.

Duque, V. (2020). *Hacia una cultura del buen-trato y bien-estar: promoviendo el autocuidado*. Guatemala: Ecap.

Equipo de Estudios Comunitarios y Acción Psicosocial. (2020). *Guía para el acompañamiento psicosocial a mujeres en contextos de migración*. ECAP.

Erazo, J. (2018). El trauma vicario en las investigaciones de violencia. En, *Rostros de la violencia en Centroamérica. Abordajes y experiencias desde la investigación social y el cuidado de los equipos en el trabajo*. Guatemala: Flacso.

Hernandez-Calderon, K & Lesme-Silva, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista convicciones*.

Huerta, L. (2017). Contención emocional mediante la técnica narrativa de respuestas: Propuesta para un uso ético de técnicas cualitativas para la investigación. Congreso ALAS, Uruguay.

Paz Bailey, O.A. (2024). Estudio de impactos y afrontamientos psicosociales ante ataques digitales (específicamente tecnologías espía o de vigilancia o spyware en inglés). Fundación Acceso. [Documento de uso interno].

Sopransi, M. B. (2010). *Criticidad y relación: dimensiones necesarias de la ética en la psicología comunitaria*. EUDEBA

# Anexos

## Glossário

**Afetividade:** Dimensão relacional que atravessa o acompanhamento. Não se limita ao campo emocional, pois envolve vínculos de confiança, reconhecimento mútuo, escuta e construção coletiva de sentidos. É compreendida como uma ferramenta ética, política e social.

**Encerramento do processo:** Etapa final do acompanhamento, entendida não como um fechamento definitivo, mas como uma transição consciente, cuidadosa e acompanhada. Inclui o reconhecimento do percurso, a entrega de relatórios e a consolidação de redes de apoio.

**Consentimento informado:** Princípio ético segundo o qual toda pessoa ou organização decide livremente sobre sua participação no processo, quais informações deseja compartilhar e de que forma. Requer transparência e comunicação clara.

**Contenção emocional:** Prática de apoio afetivo em momentos de sobrecarga emocional. Não busca silenciar as emoções, mas acompanhá-las com presença empática, respeito pelos tempos e reconhecimento da autonomia.

**Cuidados:** Práticas cotidianas, organizacionais e políticas que sustentam a vida, o bem-estar e os vínculos. Neste documento, os cuidados são compreendidos da seguinte forma:

**Cuidado coletivo:** vínculos e dinâmicas grupais que possibilitam apoio mútuo em contextos de violência.

**Cuidado organizacional:** estruturas institucionais que promovem condições dignas de trabalho, descanso e prevenção do esgotamento.

**Autocuidado:** ações pessoais e conscientes voltadas ao próprio bem-estar.

**Dimensões do afeto:** Categorias que permitem abordar, a partir de um olhar psicossocial, os impactos produzidos pelo spyware.

**Enquadramento:** Primeira fase do acompanhamento, na qual são estabelecidas expectativas, acordos, consentimentos e compreensão dos contextos. Trata-se de um momento ético e afetivo essencial para o desenvolvimento do processo.

**Escuta ativa:** Capacidade de acolher, com sensibilidade e sem julgamentos, as narrativas das pessoas acompanhadas. Envolve também a autoescuta e é fundamental para compreender e transformar as experiências vividas.

**Flexibilidade:** Capacidade de adaptação do acompanhamento às condições específicas de cada caso. Envolve dimensões emocionais, metodológicas e técnicas, considerando contextos, recursos e trajetórias diversas.

**Horizontalidade:** Princípio que orienta o acompanhamento a partir de relações não hierárquicas. Implica o reconhecimento de todas as pessoas como sujeitas de direitos, com autonomia, saberes e capacidade de ação.

**Narrativa especulativa:** Ferramenta criativa que possibilita imaginar futuros possíveis e reconfigurar o vivido por meio da ficção. É utilizada como exercício de cuidado, autonomia e ressignificação afetiva.

**Pessoas afetadas:** Denominação utilizada para se referir a quem sofreu ataques de vigilância digital e tecnologias de controle, vivenciando impactos emocionais, digitais, físicos e sociais. O termo é adotado em substituição a “vítimas” para enfatizar a autonomia, as resistências e a dignidade de quem atravessa essas situações.

**Reconhecimento:** Validação do vivido pelas pessoas acompanhadas. Implica nomear consequências, resistências, estratégias e formas de agência, para além de uma narrativa centrada exclusivamente na condição de vítima.

**Rede de apoio:** Conjunto de relações sociais, técnicas, afetivas e organizacionais que sustentam os processos de acompanhamento. Inclui tanto redes formais quanto informais.

**Spyware (tecnologias espiãs):** Software ou ferramentas digitais de vigilância utilizadas para acessar, sem consentimento, informações pessoais, dispositivos e comunicações de pessoas ou organizações.

**Vítimas:** Categoria utilizada principalmente em contextos de justiça e direitos humanos para nomear pessoas que sofreram violações graves. Embora válida em determinados contextos legais, neste guia enfatiza-se que as pessoas afetadas não devem ser reduzidas exclusivamente a essa condição, devendo ser reconhecidas também como sujeitas de autodeterminação e transformação.

**Violência digital:** Conjunto de agressões exercidas por meio de tecnologias digitais que afetam, de maneira emocional, física, social e coletiva, as pessoas atacadas. Inclui práticas como vigilância, estelionato, ameaças, entre outras.

## **Narrativa especulativa: pensar em outras formas**

Sugere-se que a pessoa ou organização acompanhada realize exercícios narrativos de ficção ao longo do acompanhamento. “A ficção encarna outros mundos possíveis”,<sup>13</sup> e o processo de acompanhamento convida ao trabalho a partir da imaginação, da criatividade e da afetividade como formas de habitar contextos de violência por meio do cuidado. Nesse sentido, especular, ficcionar e confabular pode constituir um exercício que permite imaginar coletivamente outros caminhos a percorrer e outras relações a construir.

Narrar pode assumir diversas formas, como escrita, visual, auditiva, corporal, poética, simbólica, tecnológica ou material. Para isso, propõe-se estabelecer acordos sobre quais formatos são mais adequados para a construção dessa narrativa, considerando os recursos disponíveis, os

---

<sup>13</sup> Capliure, 2020.

enfrentamentos já realizados, os tempos, os desejos e aquilo que se pretende expressar no corpo da narrativa.

A seguir, são propostos alguns momentos que podem contribuir para a construção de uma narrativa.

<b>Experiência vivida</b>	Imaginar cenários possíveis a partir da experiência vivida, apropriada e reconfigurada.	Nomear e propor	Compartilhar
<b>Nomear e reconhecer a vivência a partir do campo afetivo, em suas diferentes dimensões.</b>	Recuperar a autonomia, os próprios recursos, visibilizar os meios possíveis a partir da imaginação.	Integrar o que foi imaginado ao presente, reconhecendo desejos, necessidades, afetos e fortalezas.	Reconhecer a autonomia e a importância do que foi construído.

**Momentos para construir ficções. Elaboração própria, 2025.**

Para finalizar, é importante lembrar que o trabalho de escuta e contenção emocional no acompanhamento em proteção digital é contínuo. A incorporação de estratégias e ferramentas psicossociais pode contribuir para abordar e aprofundar a dimensão afetiva dos vínculos construídos ao longo do processo.

Nesse sentido, a contenção envolve também o reconhecimento dos próprios limites, assim como a participação em espaços de cuidado e de supervisão psicossocial, nos quais seja possível elaborar aquilo que é escutado e sentido. Considerando que, em contextos marcados pela recorrência de violências, sustentar afetivamente outras pessoas pode gerar esgotamento, torna-se fundamental que esse desgaste seja reconhecido e cuidado de forma coletiva.

