

# GUIA METODOLÓGICO PARA APOIO INTEGRAL ÀS VÍTIMAS

CENTRO ESTADUAL  
DE APOIO ÀS VÍTIMAS



## ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

### Jarbas Soares Júnior

Procurador-Geral de Justiça

### Marco Antônio Lopes de Almeida

Corregedor-Geral do Ministério Público

### Nádia Estela Ferreira Mateus

Ouvidora do Ministério Público

### Eliane Maria Gonçalves Falcão

Procuradora-Geral de Justiça Adjunta Jurídica

### Márcio Gomes de Souza

Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo

### Luiz Henrique Acquaro Borsari

Procurador-Geral de Justiça Adjunto Institucional

### Carlos Alberto Valera

Chefe de Gabinete

### Cláudia Ferreira Pacheco de Freitas

Secretária-Geral

### Clarissa Duarte Belloni

Diretora-Geral

## CENTRO ESTADUAL DE APOIO ÀS VÍTIMAS – CASA LILIAN

### Ana Tereza Ribeiro Salles Giacomini

Promotora de Justiça e Coordenadora da Casa Lilian

## EQUIPE CASA LILIAN

### Cláudia Natividade

Delzira de Oliveira Baldoíno

Érika Aparecida Pretes

Juliana Marques Resende

Letícia Teixeira Gomes

## ESTAGIÁRIAS CASA LILIAN

Elisa Borges Matos

Rita Narciso de Barros

Thamires Gonçalves Santos

## FICHA TÉCNICA

### Elaboração:

Ana Tereza Ribeiro Salles Giacomini

Cláudia Natividade

### Revisão:

Estela Costa Tiburcio

Luiz Carlos Freitas Pereira

### Projeto gráfico e Diagramação:

João Pedro Goulart Evaristo

Produzido, editorado e diagramado pelo Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (CEAF) em dezembro de 2024.

# O MINISTÉRIO PÚBLICO, AS VÍTIMAS E O QUE ELAS PRECISAM

## 1

- 1.1 Apresentação 4
- 1.2 Quem são as vítimas 5
- 1.3 Quais são os direitos das vítimas 7
- 1.4. Do que as vítimas de crime precisam 11
- 1.5. As barreiras enfrentadas pelas vítimas no sistema de justiça 12

## O QUE É A CASA LILIAN E COMO O TRABALHO É REALIZADO?

## 2

- 2.1 Sobre o Centro Estadual de Apoio às Vítimas Casa Lílian 14
- 2.2 Das ações do Centro Estadual de Apoio às vítimas Casa Lílian 15
- 2.3 Como encaminhar casos para a Casa Lílian 19
- 2.4 Plano de Atenção à Vítima (PAV) 20
  - 2.4.1 A Avaliação de Riscos e Vulnerabilidades (ARV) 20
  - 2.4.2 O Plano de Prevenção à Vitimização (PPV) 21

## IMPACTOS DA VITIMIZAÇÃO

## 3

- 3.1 Vitimização e trauma 23
  - 3.1.1 Vitimização e direitos humanos 23
  - 3.1.2 Vitimização e abordagem do trauma 24
- 3.2. Análise técnica dos efeitos do trauma 27
  - 3.2.1 Transtorno do estresse pós-traumático 29
  - 3.2.2 Depressão 30

## BOAS PRÁTICAS E TÉCNICAS DE ABORDAGEM VÍTIMO-CENTRADA

## 4

- 4.1 Boas Práticas do Ministério Público para o atendimento às vítimas 31
  - 4.1.1 No contato com a vítima 31
  - 4.1.2 Na preparação das vítimas antes, durante e depois das audiências 33
  - 4.1.3 Medidas que podem ser tomadas em prol da reparação integral das vítimas 35
- 4.2 Boas práticas do Ministério Público diante dos demais atores do Sistema de Segurança Pública e Justiça 41
- 4.3 Boas práticas do Ministério Público na potencialização da rede local de serviços públicos e parcerias institucionais 42
- 4.4 Boas práticas do Ministério Público no enfrentamento da vitimização secundária 43
- 4.5 Boas práticas do Ministério Público no enfrentamento da vitimização terciária 44
- 4.6 O que não fazer no contato com as vítimas de crimes 44
- 4.7 Como promover oitivas vítima-centradas 45
  - 4.7.1 Rapport 45
  - 4.7.2 O que falar e o que não falar numa entrevista com a vítima 46

## VITIMIZAÇÃO E INTERSECCIONALIDADES

## 5

- 5.1. Marcos conceituais e práticos 48
  - 5.1.1 Vitimização e ciclo de vida 48
  - 5.1.2 Vitimização, relações de gênero e sexualidade 51
  - 5.1.3 Vitimização e relações raciais 56
  - 5.1.4 Vitimização, diversidade funcional e deficiência 56
  - 5.1.5 Vitimização e condições socioeconômicas vulnerabilizadas 58
  - 5.1.6 Vitimização e território 59
  - 5.1.7 Vitimização e Justiça Restaurativa 61
  - 5.1.8 Vitimização secundária e terciária 64

# PARTE 1 O MINISTÉRIO PÚBLICO, AS VÍTIMAS E O QUE ELAS PRECISAM

## 1.1 Apresentação

O Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), por meio da Resolução PGJ nº 33 de 23 de junho de 2022<sup>1</sup>, instituiu a Política Institucional de Proteção Integral e de Promoção de Direitos e de Apoio às Vítimas no Estado ao implantar, graças à Resolução PGJ nº 38, de 23 de agosto de 2023<sup>2</sup>, o primeiro Centro Estadual de Apoio às Vítimas, a “Casa Lílian”. O nome é uma homenagem à servidora do MPMG Lílian Hermógenes da Silva, assassinada em 23 de agosto de 2016 a mando do ex-marido.

A linha basilar da “Casa Lílian” é o Programa Reconpondo do grupo de trabalho “Construindo Cuidado”, que plantou as primeiras sementes no campo de reconhecimento das vítimas da criminalidade ao formalizar dentro do MPMG uma grande aliança com o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça Cíveis (CAOCível), o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Direitos Humanos (CAODH), o Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente (CAODCA), o Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça de Promoção dos Direitos dos Idosos e das Pessoas com Deficiência (CAOIPCD), o Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (CAOVD), o Centro de Autocomposição do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (COMPOR) e a Coordenadoria de Combate ao Racismo e a todas as outras formas de discriminação (CCRAD).

O foco dos trabalhos técnicos da equipe multidisciplinar da Casa Lílian é orientar as vítimas em seus processos criminais. O espaço para acolhimento pretende atender pessoas vitimizadas com leituras técnicas sobre os danos sofridos e as possibilidades de cuidado de forma ampliada, por entender que a rede de políticas públicas já constituída é parceira natural quando se verificam alguns direitos violados e as dificuldades de acesso. Além disso, a formalização de parcerias com universidades, institutos e movimentos sociais é o norte da Casa Lílian no que concerne ao atendimento integral de vítimas de crime.

No escopo de vítimas a serem atendidas na Casa Lílian estão, prioritariamente, os crimes dolosos contra a vida como homicídios e feminicídios tentados ou consumados, crimes sexuais, racismo e crimes de ódio como LGBTfobia, intolerância religiosa, entre outros. As vítimas podem ser diretas, indiretas (familiares e dependentes da vítima direta) e coletivas. As vítimas muitas vezes não têm conhecimento de quem procurar ou onde se dirigir após o crime. Elas se sentem inseguras e não sabem em quem confiar para obter apoio, compreensão e ajuda. As vítimas de crimes passam por estágios diferentes de vitimização e podem ficar com medo,

1 [https://mpnormas.mpmg.mp.br/files/1/1/1-1-D452-28-res\\_pgi\\_33\\_2022.pdf](https://mpnormas.mpmg.mp.br/files/1/1/1-1-D452-28-res_pgi_33_2022.pdf)

2 <https://www.mpmg.mp.br/diariooficial/DO-20230824.PDF>

frustradas e irritadas. Além disso, se tornam suscetíveis a adoecimentos a curto, médio e longo prazos relacionados à vitimização. O sofrimento se refere aos impactos físicos, emocionais, financeiros, psicológicos e, por vezes, pela sobrecarga do sistema de justiça criminal que se mostra hostil a elas. A vitimização atinge, embora de forma diferenciada, a família imediata da vítima e parentes mais próximos, além de vizinhos e conhecidos. Os efeitos podem durar anos ou mesmo por toda a vida. Comunidades e organizações também podem ser vítimas, levando-as à deterioração ao longo do tempo. Como se vê, ao atender vítimas de crimes, há uma gama de aspectos a serem considerados. A vítima e a violência sofrida nunca são iguais, as relações de poder no contexto relacional, comunitário e social, são imprescindíveis para a restauração e reorganização das pessoas. A compreensão desse sistema de camadas proverá análises técnicas qualificadas e, portanto, o reconhecimento das vítimas em suas complexidades. Sem dúvidas, um trabalho a longo prazo a ser empreendido no cenário brasileiro.

## 1.2 Quem são as vítimas

A Resolução 40/34, de 29 de novembro de 1985<sup>3</sup> da Assembleia Geral das Nações Unidas, ateu-se a dois tipos específicos de vítimas: as de delito e as de abuso de poder.

Para os efeitos do documento, **vítimas de criminalidade** são pessoas que individual ou coletivamente tenham sofrido nomeadamente dano físico ou mental, sofrimento emocional, prejuízo econômico ou atentado a seus direitos fundamentais resultantes de atos ou omissões que constituam violações flagrantes das normas internacionais de direitos humanos, ou violações graves do direito internacional humanitário. Em conformidade com o direito interno, o termo “vítima” compreende também os familiares próximos ou dependentes diretos da vítima e as pessoas que tenham sofrido danos ao intervir para prestar assistência a elas em perigo ou para impedir a vitimização.

Uma pessoa será considerada vítima independentemente do fato de o autor da violação ter sido identificado, capturado, acusado ou condenado e qualquer que seja a relação de parentesco entre o autor e a vítima.

Na esteira da normativa internacional, da Resolução CNMP 243/2021 e da Resolução PGJ 33 de 23 de junho de 2022 do Ministério Público de Minas Gerais sobre a política institucional de proteção integral e de promoção de direitos e de apoio às vítimas, entendem-se destinatárias de proteção:

- Vítima direta: aquela que sofreu lesão causada pela ação ou omissão do agente.
- Vítimas indiretas: pessoas que possuam relação de afeto ou parentesco com a vítima direta, até o terceiro grau, desde que convivam, dependam ou estejam sob os cuidados desta, no caso de morte ou de desaparecimento causado por crime, ato infracional ou calamidade pública.
- Vítima de especial vulnerabilidade: aquela cuja singular fragilidade resulte especificamente da idade, da raça, do gênero e da orientação sexual, do seu estado de

3

<https://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/decl-princjesticavitimas.pdf>

saúde ou de deficiência, bem como do fato de o tipo, o grau e a duração da vitimização tenha resultado em lesões com consequências graves no seu equilíbrio psicológico ou nas condições de sua integração social. O formulário do Plano de Atenção a Vítima (PAV) da Casa Lilian especifica esses marcadores de forma a gerar dados relacionados a essas condições de especial vulnerabilidade para que as pessoas possam receber atenção especializada.

- Vítima coletiva: grupo, comunidades ou organizações sociais atingidas pela prática de crime, ato infracional ou calamidade pública que ofenda bens jurídicos coletivos como a saúde pública, o meio ambiente, o sentimento religioso, o consumidor, a fé pública, a administração pública.
- Familiares e pessoas economicamente dependentes da vítima.

Ainda segundo a Resolução, terão prioridade de atendimento as vítimas de infrações penais e atos infracionais que, **pela condição de vulnerabilidade em decorrência da idade, da raça, do gênero ou orientação sexual, de deficiência, pelo estado de saúde ou pelas condições, natureza e duração da vitimização causada pelo delito, tenham experimentado consequências físicas ou psíquicas graves.**

Numa perspectiva ampliada, “o fato criminoso não encerra em si a vitimização, mas dá início a um processo de várias vitimizações em que, muitas vezes, o fator desencadeante nem mesmo representa a mais grave delas” (OLIVEIRA, 1999, p. 110)<sup>4</sup>.

Vale lembrar que a vitimização pode ocorrer em vários níveis, entre os quais os seguintes:

#### **Vitimização primária**

As consequências imediatas da vitimização primária variam de acordo com a natureza do próprio crime ou do fato delituoso cometido, e das particularidades que atravessam a vítima, podendo ser físicas, psicológicas ou materiais e patrimoniais.

#### **Vitimização secundária**

Também chamada de “revitimização” ou de “sobrevitimização”, ocorre nas instâncias formais que detêm o controle sobre o âmbito social, isto é, em delegacias, no Ministério Público, no Poder Judiciário. Abrange os custos pessoais derivados da intervenção do sistema legal que podem aumentar o sofrimento **quando há desrespeito às garantias e aos direitos fundamentais das vítimas de crime no curso da investigação ou do processo penal.** A Casa Lilian desenvolve material didático-pedagógico para capacitação continuada, campanhas de sensibilização, palestras, pareceres e orientações às promotoras e aos promotores de Minas Gerais nos projetos que visam prevenir a vitimização secundária.

#### **Vitimização terciária**

<sup>4</sup> OLIVEIRA, Ana Sofia Schmidt. *A vítima e o direito penal: uma abordagem do movimento vitimológico e de seu impacto no direito penal*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999.

Ocorre quando a vítima for novamente vitimada pelos que a cercam no grupo familiar, no ambiente do trabalho, da escola, da vizinhança, da igreja etc. Divulgado o crime, principalmente quando se tratar daqueles contra os costumes, considerados estigmatizantes, as pessoas que a rodeiam podem se afastar. Olhares atravessados, comentários maldosos, perguntas indelicadas e indiscretas e até mesmo “brincadeiras” trazem humilhação, constrangimento e novos sofrimentos à vítima. **A vitimização terciária, portanto, é o processo de “estigmatização” imposto pelo círculo mais próximo da vítima em decorrência do crime/fato.** As ações da Casa Lilian relacionadas à prevenção da vitimização terciária incluem a base de prevenção da vitimização secundária, que incide no âmbito social de forma ampliada nas diferentes manifestações de não estigmatização das vítimas, quanto por meio de palestras, campanhas e divulgação de material que possa atingir diretamente a sociedade em caso específico, fomentando protocolos e ações.

O compromisso que assume com o Ministério Público de Minas Gerais é de não ser agente da vitimização secundária ou terciária, mas promover tratamento profissional personalizado e não discriminatório para as vítimas ao mesmo tempo que busca fomentar e articular a política pública de integração com o sistema de justiça, para a minimização das consequências impostas pela vitimização primária e prevenção de novas vitimizações.

Presume-se que a promoção de modo **intersectorial e interdisciplinar** da proteção integral das vítimas de crimes e atos infracionais depende, além de formação permanente de membros, servidores e estagiários do MP, de amplas campanhas informativas e da implantação de estrutura que possa acolher as vítimas e apoiar promotoras e promotores no seguimento dos casos de graves violações de direitos.

### 1.3 Quais são os direitos das vítimas

A Constituição Federal de 1988 é regida pela prevalência dos direitos humanos (art. 4º, II) e tem, como um de seus fundamentos, a dignidade da pessoa humana (art. 1º, III), que parte do pressuposto do valor intrínseco de que toda pessoa deve ser tratada com respeito, direito à vida, à igualdade e à segurança (art. 5º). Na concretização dos direitos das vítimas, também as normas convencionais de direitos humanos que compõem o bloco de constitucionalidade devem ser consideradas.

A Declaração dos Princípios Básicos de Justiça relativos às vítimas de criminalidade adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas na Resolução 40/34, de 29 de novembro de 1985, traz avanços no reconhecimento de políticas públicas e programas de proteção dos direitos das vítimas, além do acesso à justiça de forma que haja mecanismos de prevenção e reparação de danos, assistência e apoio contra os abusos cometidos por autoridades.

A Declaração dos Princípios Fundamentais de Justiça relativa a vítimas da criminalidade e de abuso de poder da ONU determina, no item 6 do anexo, que o aparelho judiciário e administrativo deve ter capacidade para:

a) informar a função e as possibilidades de recurso abertas, as datas e a marcha dos processos e decisão das suas causas, especialmente quando se trate de crimes graves;

b) permitir que as opiniões e as preocupações das vítimas sejam apresentadas e examinadas quando os seus interesses pessoais estejam em causa nas fases adequadas do processo, sem prejuízo dos direitos da defesa e no quadro do sistema de justiça penal do país;

c) prestar às vítimas a assistência adequada ao longo de todo o processo;

d) tomar medidas para minimizar, tanto quanto possível, as dificuldades encontradas para proteger a vida privada e garantir a segurança da vítima, da família e das testemunhas, preservando-as de manobras de intimidação e de represálias;

e) evitar demoras desnecessárias na resolução das causas e na execução das decisões ou sentenças que concedam indenização às vítimas.

No âmbito do processo criminal, o Código de Processo Penal (CPP), especialmente depois da reforma de 2008, cuida de forma expressa da disciplina de parte desses direitos, a despeito do *deficit* de implementação da garantia deles.

No que concerne ao **direito de informação e comunicação**, o art. 201, §2º, do CPP prevê que as vítimas têm o direito de se informar sobre a saída do acusado da prisão, a data de audiências, a sentença e os respectivos acórdãos que a mantenham ou a modifiquem. Prevê ainda que as comunicações deverão ser feitas no endereço indicado pelas vítimas ou, por opção delas, via meio eletrônico. Ademais, o CPP estabelece que a vítima será comunicada do arquivamento (art. 28), bem como da homologação do acordo de não persecução penal e do seu descumprimento (art. 28-a).

A Resolução CNMP 243/2021 explicita que as informações sobre direitos básicos, serviços de apoio, processos e outros meios de obtenção de reparação dos danos causados pela infração penal e ato infracional devem ser prestadas de forma completa e transparente às vítimas<sup>5</sup>. Por isso, a Casa Lilian lançou a Instrução Normativa nº 1 em junho de 2024<sup>6</sup>, que disciplina os parâmetros para desenvolvimento e articulação da política institucional de informação das vítimas de criminalidade no âmbito do Ministério Público. Nela estão listadas as diretrizes para a comunicação clara, objetiva, concreta, célere e contemporânea, com uso de linguagem simples e aproximativa de forma a democratizar o acesso a vários formatos e meios disponíveis de divulgação, privilegiando a exposição do material em espaços em que as vítimas comumente circulam, entre outros parâmetros a serem adotados interna e externamente ao MP.

Em relação ao **direito de participação**, o artigo 6º, IV, e 201, *caput*, do CPP prevê que as vítimas podem fazer parte do procedimento investigatório e processo de forma a serem perguntadas sobre as circunstâncias do crime ou infração, quem se presume ser o autor, as provas que possa indicar,

5 Também a Resolução CNJ 253/2018 preocupou-se em estabelecer que, no curso dos processos de apuração de crimes e atos infracionais e de execução de penas e medidas socioeducativas, as autoridades judiciais deverão orientar as vítimas sobre o seu direito de estar presente em todos os atos do processo; e determinar às serventias o estrito cumprimento do parágrafo 2º do artigo 201 do Código de Processo Penal de notificar a vítima, por carta ou correio eletrônico, dos seguintes eventos: a) instauração da ação penal ou arquivamento do inquérito policial; b) expedição de mandados de prisão, alvarás de soltura e respectivos cumprimentos; c) fugas de réus presos; d) prolação de sentenças e decisões judiciais monocráticas ou colegiadas (art. 5º, incisos I e II).

6 <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/areas-de-atuacao/casa-lilian/area-restrita/atos-normativos.htm>

tomando-se por termo as suas declarações. Há que se ter em conta que, se a vítima sofreu os danos físico, material, psicológico ou moral decorrentes do crime, ela pode munir as autoridades de informações relevantes. O artigo 14 do Código de Processo Penal prevê a possibilidade de a vítima requerer diligências a se realizarem a juízo da autoridade policial. O artigo 8º da Resolução CNMP 241/2023 impõe ao Ministério Público o dever de zelar pela participação efetiva<sup>7</sup>.

O **direito à proteção** permite que a vítima seja incluída em programas de proteção previstos na Lei 9807/1999<sup>8</sup>. A proteção também se dá na dimensão da preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem, de forma que, conforme o artigo 201, § 6º, do Código de Processo Penal, é possível que seja determinado segredo de justiça sobre os dados, depoimentos e outras informações dos autos para evitar sua exposição pública. É direito da vítima ter espaço reservado antes do início e durante a realização de audiência como forma de proteção emocional e psicológica e, da mesma forma, o artigo 217 do CPP prevê que o réu seja retirado da audiência se a presença dele causar constrangimento ou humilhação à vítima. Destaca-se, ainda, a previsão do artigo 400-A e 474-A, segundo a qual as partes e os demais sujeitos processuais presentes em audiência ou plenário do júri devem zelar pela integridade física e psicológica da vítima, vedada a manifestação sobre circunstância ou elementos alheios aos fatos objeto de apuração nos autos e a utilização de linguagem, informações ou material que ofendam a dignidade da vítima ou de testemunhas. Por fim, em se tratando de criança ou de adolescente, cite-se o depoimento especial como medida de cunho não revitimizador (Lei 13.341/2017). Disciplinas específicas na Lei Maria da Penha (11.340/2006) e Lei Henry Borel (14.344/2022) preveem medidas protetivas de urgência. Assim, as vítimas podem ser protegidas em sentido amplo na sua integridade emocional, psicológica e moral.

O artigo 201, §5º, do CPP prevê que a vítima poderá ser encaminhada para atendimento multidisciplinar, especialmente nas áreas psicossocial, de assistência jurídica e de saúde, a expensas do ofensor ou do Estado. Em relação ao **direito à assistência**, a Resolução 40/34 da ONU prevê que as vítimas devem receber a assistência material, médica, psicológica e social de que necessitem dos meios governamentais, voluntários, comunitários e autóctones (item 14). Além disso, estabelece que as vítimas devem ser informadas da existência fácil de acesso a serviços de saúde e de outras formas de assistência social que lhes possam ser úteis, sobretudo as que tenham necessidades especiais em virtude da natureza do dano sofrido ou de condições desiguais, por exemplo, de raça, cor, sexo, idade, língua, religião, nacionalidade, opiniões políticas ou outras convicções ou práticas culturais, situação econômica, nascimento ou situação familiar, origem étnica ou social, ou deficiência. A Resolução CNJ 253/2018 prevê que os Centros Especializados de Atenção às Vítimas garantam a atenção interdisciplinar, o encaminhamento para as redes de saúde, assistência social e demais serviços. A Resolução CNMP 243/2021 versa no art. 2º que as unidades do Ministério Público deverão implementar, gradualmente e de acordo com sua autonomia administrativa, núcleos ou centros de apoio às vítimas, levando em

7 Exemplificativamente citam-se os artigos 63 e 64 do CPP e artigo 268 do CPP.

8 [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9807.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9807.htm)

consideração a gravidade, a magnitude e as características do fato vitimador, e a consequente violação de direitos, sendo orientados pelos princípios da dignidade, da igualdade, do respeito, da autonomia, da vontade, da confidencialidade, do consentimento e da informação, sem prejuízo do atendimento rotineiro das vítimas pelo órgão ministerial.

Quanto ao **direito de reparação**, o art. 387, IV, do Código de Processo Penal indica que o juiz, ao proferir sentença condenatória, fixará valor mínimo para reparação dos danos causados pela infração considerando os prejuízos sofridos pelo ofendido. A reparação deve ser concedida às vítimas, familiares e demais pessoas afetadas de forma ampla, sem se resumir à restituição de bens, com mapeamento e indenização de danos morais, psicológicos e outras despesas decorrentes da vitimização. A esse respeito, o artigo 9º da Resolução 243/2021 do CNMP estabelece que o Ministério Público deve pleitear no bojo dos autos essa fixação, assim como nos acordos celebrados com sua mediação e participação (§1º)<sup>9</sup>, cuidando para o registro dos valores (§2º).

A Declaração dos Princípios Básicos de Justiça relativos às vítimas da criminalidade e do abuso de poder, no item 8, vincula os autores de crimes ou os terceiros causadores do dano como responsáveis por reparar de forma equitativa o prejuízo causado às vítimas, às suas famílias ou às pessoas a seu cargo. Tal reparação deve incluir a restituição de bens, uma indenização pelo dano ou prejuízo sofrido, o reembolso das despesas realizadas em consequência da vitimização, a prestação de serviços e o restabelecimento de direitos.

Por sua vez, o art. 9º implica reparação possível nas sentenças penais para além de outras sanções, situação ainda incomum no cenário brasileiro atual e, certamente, prática a ser implementada em apoio às vítimas. No caso de danos ambientais, a reparação deverá incluir reabilitação do meio ambiente e o reembolso das despesas de reinstalação quando houver o deslocamento da população (item 10). No caso de funcionários ou de agentes públicos que cometam crimes, caso o governo que cometeu o ato ou a omissão não exista, a reparação fica sob a responsabilidade do Estado ou do governo sucessor.

Em 2021, o CNMP, por meio da Resolução 243, ressalta que para além do plano individual a criminalidade afeta a sociedade de forma que é preciso que se cuide com profissionalismo o reconhecimento das vítimas. Assim, no âmbito da política institucional de proteção integral e de promoção de direitos e de apoio às vítimas, o MP deverá garantir acesso à informação, comunicação, participação, verdade,

9 O acordo de não persecução penal (ANPP) e outros métodos autocompositivos devem ser importante instrumento para

a garantia de reparação não apenas financeira pelo ocorrido. A Carta do Rio de Janeiro do II Congresso do Conselho Nacional de Procuradores Gerais (CNPGE) enuncia que “O Ministério Público deve buscar uma posição de centralidade da vítima no âmbito do Acordo de Não Persecução Penal (ANPP) e outros métodos consensuais de resolução de conflitos, não apenas com vistas à compensação meramente financeira, mas sobretudo para garantir seu direito de ser ouvida, de se manifestar, de ter acesso à informação sobre a investigação e acordo e de receber reparação em sentido amplo pelos danos que lhe foram causados em razão da infração penal”. O enunciado corrobora o que vem sendo fomentado pela Casa Lilian. A respeito, consulte-se o Guia orientativo para Propositura do Acordo de Não Persecução Penal com foco nas vítimas. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/areas-de-atuacao/casa-lilian/informativos.htm>

justiça, diligência devida<sup>10</sup>, segurança, apoio, tratamento profissional individualizado e não discriminatório, proteção física, patrimonial, psicológica e de dados pessoais, participação e reparação dos danos materiais, morais e simbólica, suportados em decorrência do fato que vitimiza (art. 1º)<sup>11</sup>.

O acesso à justiça para vítimas diretas, indiretas e coletivas deve ser com compaixão e respeito por sua dignidade conforme art. 4º da Declaração dos Princípios Fundamentais de Justiça relativos às vítimas da criminalidade e de abuso de poder (Resolução 40/34 de 1985 da ONU). O acesso à justiça é penoso e, não raras vezes, as vítimas iniciam via-crúcis à procura de reconhecimento de suas dores serem expostas a revitimizações e, inclusive, à produção de traumas. Assim, há caminhos estruturantes para que as vítimas sejam tratadas com empatia, maneira acolhedora e paciente, sem discriminação por raça, cor, etnia, classe, orientação sexual, identidade de gênero, idade, incapacidades, local de moradia, religião e nacionalidade. Escutar, acolher e compreender as vítimas e as interseções identitárias relacionadas a essa condição evitam causar-lhe mais sofrimento.

## 1.4. Do que as vítimas de crime precisam

Não existe vítima padrão. As necessidades das vítimas de crimes podem variar enormemente de acordo com a natureza da vitimização, do trauma ocasionado, das experiências anteriores que podem potencializar ou fragilizar os recursos emocionais protetivos, entre outros aspectos. No entanto, de forma geral, é preciso considerar como pontos focais:

- A segurança: tanto a Análise de Riscos e Vulnerabilidades (ARV) quanto o Plano de Prevenção da Vitimização (PPV) são ferramentas que auxiliam a equipe técnica da Casa Lilian a mensurar riscos, vulnerabilidades e planejar ações protetivas à vitimização<sup>12</sup>;
- A autonomia: a vítima deve figurar sempre no centro das ações e, para tal, é preciso que ela seja escutada em suas opiniões de forma ativa. Dentro da metodologia da Casa Lilian, as intervenções são meticulosamente pactuadas com as pessoas atendidas;
- O tratamento respeitoso: a validação da experiência da vítima deve ser elemento central;
- Os processos comunicacionais: devem ser de fácil entendimento, linguagem

<sup>10</sup> O Congresso Estadual do MPMG de 2024 em Araxá produziu uma carta conclusiva que insere o direito das vítimas de acesso à justiça em seu sentido substantivo no item Eixo I Processo penal, estabelecendo que “deve assegurar, em um tempo razoável, o direito das supostas vítimas ou seus familiares a que seja feito todo o necessário para conhecer a verdade do sucedido e, se for o caso, sejam sancionados os responsáveis”. Extraí-se do texto: “Segundo a jurisprudência da Corte Interamericana de Direitos Humanos (Casos Suarez Rosero vs. Equador; Villagra n Morales e outros vs. Guatemala; Genie Lacayo vs. Nicaragua), os direitos de acesso à justiça e ao devido processo legal não são exclusivos dos acusados; são também garantidos à vítima e a seus familiares. Quem sofre violações de direitos humanos tem, portanto, justificativa para exigir a punição criminal de seus algozes. É tão indesejada quanto a hipertrofia da punição a intervenção insuficiente do Estado na resposta ao agente violador da norma”. Disponível em <https://www.mpmg.mp.br/data/files/46/66/DC/1A/C23EE810314F44E8760849A8/Carta%20de%20Araxa%202024.pdf>

<sup>11</sup> Para saber mais sobre o tema, consulte-se o artigo *Direitos fundamentais das vítimas na Resolução 243/2021*, de Leonardo Barreto, na revista MPJurídico Casa Lilian, disponível em <https://www.mpmg.mp.br/data/files/D5/C2/A0/BB/5870391041383A19760849A8/MPMG%20Juridico%20Casa%20Lilian.pdf>

<sup>12</sup> No item 2.4 desse guia a metodologia de Análise de Riscos e Vulnerabilidades (ARV) e o Plano de Prevenção da Vitimização (PPV) serão mais bem explicitados.

inteligível, com informações práticas e precisas. Tal diretriz atravessa a metodologia de atendimento das vítimas na Casa Lilian e se desdobra em outras ações para a comunidade em geral, como o Projeto Comunicare, que visa produzir material sobre os temas de trabalho executados;

- O suporte técnico especializado: preferencialmente na perspectiva psicossocial e multiprofissional para garantir a leitura crítica dos processos de vitimização e prover respostas oportunas às vítimas;
- O acesso a direitos: especialmente no encaminhamento qualificado a políticas públicas e redes parceiras capazes de tratar de forma específica as necessidades das vítimas;
- O apoio: as vítimas precisam de apoio emocional e prático desde a violência sofrida até o curso do processo e pós-sentença e, por isto, na Casa Lilian a equipe multiprofissional trabalha com o paradigma vítima-centrado acompanhando as demandas das vítimas no arco do tempo das diligências e processos relacionados a elas;
- O atendimento das necessidades específicas: de forma prioritária e com especial atenção consideram-se vulnerabilizadas. Logo, a Casa Lilian forma redes de proteção e cuidados para as vítimas de forma a referenciar os casos em suas diversas demandas;
- O acompanhamento: a Casa Lilian prioriza o acesso regular às vítimas para saber os desdobramentos, necessidades e expectativas atuais dos atendimentos da rede, e informá-las sobre o que está acontecendo no processo.

## 1.5. As barreiras enfrentadas pelas vítimas no sistema de justiça

Segundo o Guia para estruturação da política judiciária de atenção e apoio às vítimas<sup>13</sup> (2023), **as vítimas não sentem que recebem a atenção necessária**, e a relação com o sistema de justiça e segurança, é marcada por distanciamento, que se corporifica em muitos níveis. Conforme o documento, **as vítimas relatam barreiras como:**

- Os ambientes institucionais são pouco acolhedores;
- As investigações e o processo são inacessíveis de forma lógica, rápida e sintética de forma que as vítimas entram em uma via-crúcis à procura de informações;
- As informações sobre os programas de proteção só são recebidas quando as vítimas majoritariamente já passaram por revitimizações;
- As vítimas não têm conhecimento de que podem solicitar cópias dos atos processuais e da tramitação;
- As funções e atribuições das instituições de justiça e de segurança, bem como as fases

processuais, são desconhecidas;

- O baixo índice de esclarecimento dos casos produz efeitos de não reconhecimento nas vítimas e, portanto, não há sentimento de justiça;
- Os sentimentos de insegurança, temor e não acolhimento nos momentos das audiências, especialmente se há contatos com ofensores ou ofensoras e suas testemunhas, podem gerar desestabilização emocional e outras violências psicológicas das vítimas, como intimidações, constrangimentos, humilhações, insultos;
- Com formato tecnicista, a falta de empatia de operadores de direito não acolhe a narrativa por vezes cheia de emoção e de nervosismo das vítimas;
- Os estereótipos e os preconceitos relacionados a raça/cor, identidade de gênero, orientação sexual, classe social, território de moradia e comportamentos não hegemônicos desacreditam seus testemunhos;
- Os adoecimentos provenientes da vitimização não são tratados como especificidades, mas reconhecidos como efeitos que atingem as vítimas de forma integral;
- As demandas que afetam as condições econômicas, saúde, moradia, trabalho, vida social e relacional não são visualizadas e tratadas de forma integral dentro das diversas políticas públicas;
- O não acesso à reparação integral, especialmente porque indenizações e outras medidas reparatórias estão condicionadas, no cenário brasileiro, ao andamento das investigações e dos processos criminais e se limitam à compensação financeira.

Nas partes 2 e 3 deste guia, a Casa Lilian procura superar as barreiras e organiza práticas que possam humanizar o atendimento às vítimas e, portanto, reconhecê-las no escopo das demandas integrais no sistema de justiça.

## PARTE 2 O QUE É A CASA LILIAN E COMO O TRABALHO É REALIZADO?

### 2.1 Sobre o Centro Estadual de Apoio às Vítimas Casa Lílian

O objetivo do Centro Estadual de Apoio às Vítimas Casa Lílian é **assegurar direitos fundamentais às vítimas de criminalidade, promovendo e reconhecendo a centralidade e a autonomia delas na resolução dos conflitos no curso das investigações e processos.**

Com atenção especial a vítimas de criminalidade preconizam-se ações para que sejam tratadas com compaixão, respeito e dignidade, colocando-as **em posição central no processo penal.** O paradigma que se pretende fortalecer não é desconhecido das normativas. No entanto, ressalta a necessidade de **olhar para a vítima não somente como mero meio de prova, mas como agente ativo no sistema jurídico-penal.**

De acordo com a Resolução PGJ 38, de 23 de agosto de 2023, na Casa Lílian serão atendidas as vítimas de crimes ou atos infracionais dolosos contra a vida, de forma tentada, ou a seus familiares quando for consumada, as vítimas de crimes sexuais e as vítimas de crimes de racismo e de ódio como LGBTfobia, intolerância religiosa e outros, o que permeia experiências humanas marcantes.

A Casa Lílian se orienta pelos princípios da dignidade, da igualdade, do respeito, da autonomia da vontade, da confidencialidade, do consentimento e da informação, sem prejuízo do atendimento rotineiro das vítimas pelo órgão ministerial.

O Guia Prático de Atuação do Ministério Público na Proteção e Amparo às Vítimas de Criminalidade (2019, p.14)<sup>14</sup> aponta que os Núcleos ou Centros de Atendimento às Vítimas devem:

- acolher, triar e prestar orientação jurídica e apoio psicológico iniciais às vítimas e a seus familiares;
- definir protocolos padronizados de atendimento às vítimas em órgãos e entidades públicas ou privadas;
- articular parcerias com órgãos e entidades públicas ou privadas visando à atuação conjunta e multidisciplinar de atendimento às vítimas;
- celebrar convênios ou cooperação com instituições públicas ou privadas que atuem em etapas de atendimento às vítimas de criminalidade;

14 [https://www.cnmp.mp.br/portal/images/noticias/2019/dezembro/Guia\\_Pr%C3%A1tico\\_de\\_Atua%C3%A7%C3%A3o\\_do\\_MP\\_na\\_Prote%C3%A7%C3%A3o\\_%C3%A0s\\_V%C3%A1timas\\_de\\_Criminalidade\\_digital.pdf](https://www.cnmp.mp.br/portal/images/noticias/2019/dezembro/Guia_Pr%C3%A1tico_de_Atua%C3%A7%C3%A3o_do_MP_na_Prote%C3%A7%C3%A3o_%C3%A0s_V%C3%A1timas_de_Criminalidade_digital.pdf)

- fiscalizar a qualidade do atendimento prestado às vítimas por entes públicos e privados;
- incluir pessoa em programa de proteção a vítima e testemunhas por solicitação do promotor natural, e em auxílio a este, ou em situações emergenciais;
- prestar informações jurídicas sobre o caso criminal que levou a vítima a procurar o Ministério Público;
- mediante interlocução direta com as forças policiais, à luz do caso concreto, realizar os atos necessários para que as vítimas e seus familiares recebam proteção eficiente e segurança adequada;
- mapear casos, estruturar dados estatísticos e promover estudos jurimétricos em relação a determinadas infrações penais, para atuação preventiva e difusa em prol das vítimas, visando à adoção de medidas preventivas e repressivas.

A Resolução PGJ 38, de 23 de agosto de 2023, entre as atribuições específicas para a Casa Lilian, inclui:

- articular em conjunto com o Centro de Aperfeiçoamento Profissional (CEAF) a capacitação inicial e permanente de membros, servidores, estagiários e colaboradores para uma intervenção qualificada às vítimas;
- articular a rede interinstitucional com o objetivo de assegurar apoio estadual às vítimas;
- articular a política institucional de informação a vítimas de infrações penais, de atos infracionais, de calamidade pública, desastres naturais e graves violações de direitos humanos;
- zelar para que as vítimas tenham participação efetiva na fase da investigação e no processo, por meio da materialização do direito de serem ouvidas, de terem seus bens restituídos, de apresentarem elementos de prova, de serem comunicadas de decisões no curso do processo, notadamente acerca do ingresso e da saída do autor do fato da prisão, caso manifestem interesse;
- fomentar iniciativas autocompositivas e práticas restaurativas, em atenção aos direitos das vítimas, observando-se as diretrizes traçadas nas Resoluções 201/2019 e 243/2021 do Conselho Nacional do Ministério Público.

## 2.2 Das ações do Centro Estadual de Apoio às vítimas Casa Lilian

**O reconhecimento das vítimas é o ponto focal das intervenções da Casa Lilian.** Organizada de forma multiprofissional e interdisciplinar, cuja coordenação está a cargo de promotora designada, promotoras e promotores naturais atendem os casos encaminhados. A equipe de assessoria, composta por profissionais de direito e de psicologia, organiza parcerias com entes públicos e privados para imprimir

novas práticas de cuidado e atenção, construindo a rede de políticas públicas do território das vítimas para que elas possam acessá-la de forma facilitada e eficiente.

O ponto central do trabalho da Casa Lilian passa pelo **reconhecimento das vítimas em suas diversas demandas**. Segundo Mendonça (2013, p. 117), “reconhecimento tornou-se um termo recorrente em diversas tentativas contemporâneas de definição de justiça”<sup>15</sup>. De fato, o reconhecimento, que se desdobra em diversas práticas, é o fundamento moral para uma teoria da justiça. Assim, o termo/conceito “reconhecimento” será o norte da ação dos trabalhos da Casa Lilian, porquanto as teorias sobre reconhecimento, diversas entre si mas ao mesmo tempo complementares, propõem **formas de ação e busca de justiça** relacionadas com: 1. a possibilidade de autorrealização de sujeitos sociais; 2. a tolerância de diversidades e pluralidades de existência humana; 3. a necessidade de participação de sujeitos sociais nas diversas dimensões da vida; 4. a luta afirmativa das minorias político-sociais; e 5. a permanente consideração dos interlocutores como polos válidos nos processos comunicacionais (Axel Honneth (2003)<sup>16</sup>

**1. O reconhecimento como a autorrealização de sujeitos sociais** se aplica a três instâncias: o amor, os direitos e a estima social. O amor se refere às relações afetivas fortes que criam bases de autoconfiança intersubjetiva sendo, portanto, importante base da experiência das pessoas que podem ser permeadas por esse conteúdo ou não. Os direitos se relacionam com **os pressupostos de igualdade universal** que teriam como efeito o autorrespeito nas e entre as relações sociais, ou seja, o suco básico das dimensões legais e formais. A estima social tem analogia com a possibilidade de reconhecimento que cria autoestima e **solidariedade social**, parâmetro a ser enfrentado de forma estratégica, pois, como se sabe, as vítimas nem sempre são tratadas com interesse, reciprocidade ou compaixão. Logo, as violências sofridas, a denegação de direitos e a desvalorização de formas de vida e experiências diversas, especialmente por meio de preconceitos e julgamentos prévios, seriam as principais barreiras no curso do reconhecimento sob essa perspectiva.

**2. O reconhecimento como tolerância**, com diferentes gramáticas morais, trata e julga como desiguais, por exemplo, a intolerância religiosa ou a discriminação de diferentes modos de vida indígenas, quilombolas, ribeirinhos. Há, no campo social e histórico, diversas injustiças e obstáculos culturais para que grupos específicos sejam reconhecidos de forma coletiva e, por isso, a tolerância à diferença seria um norte relacional imprescindível de ser alcançado.

**3. O reconhecimento como participação efetiva** se refere às lutas por democracia, equidade e enfrentamento de processos de exploração, dominação e marginalização. De acordo com Nancy Fraser (2003),<sup>17</sup> seria preciso que as políticas de reconhecimento cultural e social fossem sustentadas por sistemas de representação na política, além de distribuição econômica igualitária e justa, de sorte que a autora, em tese, lança luz na necessidade de unir o reconhecimento com representação e

15 MENDONÇA, Ricardo Fabrino. Reconhecimento. In: AVRITZER, L.; BIGNOTO, N.; FILGUEIRAS, F.; GUIMARÃES, J.; STARLING, H. Dimensões políticas da justiça. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2013.

16 HONNETH, Axel. Luta por reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais. São Paulo: Ed. 34, 2003

17 FRASER, Nancy; HONNETH, Axel. Redistribution or recognition: a political-philosophical exchange. Londres/Nova York: Verso, 2003.

redistribuição com o objetivo de alcançar um horizonte de justiça equânime.

**4. O reconhecimento como a luta afirmativa das minorias político-sociais** seria uma construção de justiça necessária, especialmente se se mantivesse o horizonte processual e estrutural dos conflitos sociais que atingem determinados grupos. Não se trata de uma formulação com foco na autoafirmação identitária, mas uma aposta no reconhecimento da condição ontológica relacional dos seres humanos. Assim, o atendimento de minorias deve guardar especificidades que não podem ser perdidas de vista.

**5. O reconhecimento como a permanente consideração dos interlocutores como polos válidos nos processos comunicacionais** já geraria, por si só, contextos de justiça. Aqui, o diálogo poderia construir pontes de reconhecimento e mecanismos de resolução de conflitos, cujas práticas de reconhecimento teriam como base a consideração dos interlocutores que, numa relação dialógica, poderiam gestar soluções satisfatórias, pois construídas coletivamente. Essa diretriz é a espinha dorsal da Casa Lílian nas práticas cotidianas de escuta e deliberações conjuntas com as vítimas.

No diagrama a seguir, representado como um **diagnóstico circular do reconhecimento global das vítimas**, os níveis de ação que são abordados na Casa Lílian se comunicam com diferentes teorias de reconhecimento. O esforço aqui é corporificar as ações para/com as vítimas dentro do espectro do reconhecimento e, tanto quanto possível, abraçar as necessidades coletivas e particulares das vítimas.



No diagrama, a figura da vítima no centro está circundada por campos inter-relacionados e amparados por vários níveis e práticas de reconhecimento. Nos campos superior esquerdo e inferior direito estão alocados os principais direitos a serem promovidos para as vítimas diante de sistemas de vitimização. Assim, no **campo inferior direito** estão representados os direitos que, nos níveis intersubjetivo e de autorrealização, cumprem o papel de garantir informação, tratamento digno, orientação psicojurídico-social, escuta qualificada, memória e verdade e garantias de não repetição. No **campo superior esquerdo** estão representados direitos que, numa dimensão objetiva, material e econômica podem garantir proteção, segurança psicossocial, reparação e restituição além de

resgate de autodeterminação, autonomia e autoconfiança das vítimas. Os campos inferior esquerdo e superior direito se referem às práticas a serem desenvolvidas no contato com as vítimas e no campo sociocultural. Assim, **no campo inferior esquerdo** estão alocados os parâmetros que, num nível relacional e dialógico, pretende parametrizar as formas ideais de contato com as vítimas trilhados por atendimento especializado pautado em sistemas de trocas comunicacionais sensíveis e com foco nas vítimas, escuta ativa/cooperativa e consideração do interlocutor por meio de linguagem simples e acessível. **No campo superior direito** estão representadas as tarefas dos níveis filosófico, social e cultural que precisam de novos contextos para não revitimizar pessoas e coletivos: estima social das vítimas, incentivo à solidariedade social, promoção da tolerância pública que incidiria nos crimes de ódio, por exemplo. Os campos estão separados por questões pedagógicas. No entanto, a intersecção e comunicação entre eles é total.

Na Casa Lilian, as tarefas expostas no diagrama se corporificam em quatro projetos.

	Desenvolve ações de mobilização, capacitação e incentivo de boas práticas de atendimento às vítimas por meio do Selo Vítima em Foco atribuído a promotoria parceira do Ministério Público de Minas Gerais no aperfeiçoamento do trabalho institucional de defesa da dignidade da vítima.
	Fortalece o acesso à justiça e à informação para as vítimas por meio da criação e divulgação de conteúdo multimídia e realização de campanhas institucionais que possam contribuir para a proteção integral de seus direitos e evitar a revitimização.
	Oferece cursos de capacitação profissional em diferentes áreas de interesse e demandas do mercado e parcerias para a recolocação/inserção a fim de suprir uma lacuna crítica na sociedade: a reintegração de vítimas de crimes ao mercado de trabalho. Muitas vezes, elas enfrentam graves impactos financeiros em decorrência do crime, já que não conseguem se manter em suas colocações devido aos reflexos do trauma sofrido pela violência e processos revitimizatórios ou enfrentam barreiras ao tentar encontrar emprego por causa de estigmas sociais, falta de qualificação e discriminação.
	Promove articulação interinstitucional e acordos de cooperação técnica de projetos específicos que considerem as vulnerabilidades do público atendido e a expertise das instituições ao reunir parceiros interessados em ofertar ações e serviços mais eficazes às vítimas atendidas pela Casa Lilian.

O tópico seguinte apresenta as formas de atendimento direto e as formas de encaminhamento de vítimas e a descrição dos instrumentos técnicos utilizados na Casa Lilian.

## 2.3 Como encaminhar casos para a Casa Lilian

Os casos podem ser encaminhados à Casa Lilian de diversas formas: por promotoras e promotores, pela rede de políticas públicas (SUS, SUAS, Educação, etc.) e pelos órgãos parceiros, e por demanda espontânea. De toda forma, o primeiro atendimento é feito por equipe multiprofissional, composta por profissionais de direito e de psicologia, e que segue uma dinâmica padrão de realizar a escuta das vítimas, como explicita o item 2.4.

Os encaminhamentos podem ser feitos por meio de **preenchimento de formulário próprio** na página da Casa Lilian, no portal do MPMG, em um dos três modelos já explicitados: 1. por demanda espontânea se for vítima ou familiar de vítima; 2. por promotora ou promotor de justiça; e 3. por órgão público ou instituição parceira. Ao receber o formulário online, o caso será distribuído internamente, e a equipe técnica fará contato para o agendamento do primeiro atendimento.

Os links para preenchimento vêm na sequência.

Formulário para procura espontânea pela própria vítima ou familiar: <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=T4-imeyXV0CuhFGjXUx-Jlpmu1qMETVHqkYH0mc7aZZUMzRKWVdPVFY4VEFGQlIxNkM4TVJKSU9GMCQIQCN0PWcu&route=shorturl>

Formulário para envio do caso via Promotoria de Justiça: <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=T4-imeyXV0CuhFGjXUx-Jlpmu1qMETVHqkYH0mc7aZZUNTITOVNGMzBYVUU2S1gxM1A1SjIwMk42TCQIQCN0PWcu&route=shorturl>

Formulário para envio de caso via rede: <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=T4-imeyXV0CuhFGjXUx-Jlpmu1qMETVHqkYH0mc7aZZUQVBPS1FKR0FHR1hTV0syVIZURFIySTFOWSQIQCN0PWcu&route=shorturl>

Recomenda-se que, antes de a vítima ser encaminhada à Casa Lilian, as equipes já estejam previamente sensibilizadas a repassar as seguintes informações:

- O atendimento na Casa Lilian é **multiprofissional** e, no primeiro deles, a vítima será recebida por profissional de **direito** e de **psicologia**;
- **O atendimento é agendado, sigiloso**, e todas as ações da equipe serão feitas com a concordância da vítima;
- A vítima obterá um conjunto de orientações, e ela pode escolher ser acompanhada pela equipe que dará informações a ela durante o curso do processo;
- A equipe, juntamente com a vítima, vai elaborar um **Plano de Atenção à Vítima (PAV)** que levanta dados importantes para o conhecimento global do caso e, se necessário, o acesso a políticas públicas de saúde, assistência social, educação, rede parceira, etc., por meio de encaminhamentos e seguimento de casos.

## 2.4 Plano de Atenção à Vítima (PAV)

O PAV, instrumento de registro do caso, contém informações socioeconômicas de escolaridade, território, situação profissional e renda, de saúde em seus diversos aspectos, dos vínculos familiares e comunitários, da segurança e proteção, do status jurídico, entre outros dados do perfil das vítimas. O PAV dispõe também de dois instrumentos técnicos: **Avaliação de Riscos e Vulnerabilidades (ARV)** e o **Plano de Prevenção de Vitimização (PPV)** para compor o conjunto de informações estratégicas que proverão as principais ações direcionadas ao caso. O PAV deverá ser alimentado e atualizado todas as vezes em que a vítima for atendida, constituindo, portanto, o histórico das análises e intervenções realizadas, além de ser um documento de consulta e construção multiprofissional. A metodologia da Casa Lilian é inédita exatamente nestes dois instrumentos técnicos analíticos – ARV + PPV – que, por funcionarem como espelho um do outro, são guias de intervenção e reparação integral das vítimas.

### 2.4.1 A Avaliação de Riscos e Vulnerabilidades (ARV)

A avaliação de riscos e vulnerabilidades (ARV) tem uma base qualitativa subtraída dos dados de perfil socioeconômicos de saúde e escolaridade, de território, de vínculos da vítima com rede de apoio e proteção, situação e demandas jurídicas, entre outros, e que estão na primeira parte do PAV. A ARV condensa informações que proverão suporte para o planejamento da intervenção em termos da integridade física e psicológica da urgência da intervenção e da necessidade de formação de redes de proteção estatais para evitar situações de gravidade extrema. O principal objetivo é auxiliar na tomada de decisões visando a minimizar os riscos, a aumentar a proteção (não apenas física, mas integral) e a segurança das vítimas. Na ARV são listadas:

**Situação de vulnerabilidade das vítimas:** identificam-se os riscos de acordo com o que preconiza a Resolução que caracteriza vítima de especial vulnerabilidade, aquela cuja singular fragilidade resulte, especificamente, de sua idade, da raça, do seu gênero e de sua orientação sexual, do seu estado de saúde ou de deficiência, bem como do fato de o tipo, o grau e a duração da vitimização terem resultado em lesões com consequências graves no seu equilíbrio psicológico ou nas condições de sua integração social. Se a vítima for mulher, negra, não heterossexual, pessoa trans, apresentar problemas crônicos de saúde ou de deficiência, já figura, automaticamente, como de especial vulnerabilidade.

**Situação do grupo familiar, dos vínculos afetivos e da rede comunitária:** a intenção é identificar com quem a pessoa pode contar tanto para apoio quanto para situação de crise e emergências; se existe rede de confiança e qual é, se conta com apoio econômico de alguém, se há lugar para ir em situação de emergência, se participa de alguma organização social (igrejas, associações, clubes, etc.) que a possa apoiar.

**Situação de escolaridade e qualificação:** a intenção é identificar se há vulnerabilidades na formação escolar e profissional das vítimas que impliquem riscos ou dificuldades ao acesso a melhor qualificação e, conseqüentemente, renda.

**Situação laboral e econômica:** a intenção é saber se a pessoa tem recursos econômicos que lhe

garantam sustentabilidade, se é titular de algum programa de transferência de renda, se há pessoas que dependam financeiramente dela e se os recursos são suficientes para ela cobrir os gastos que a vitimização causou.

**Situação de saúde:** a intenção é obter dados gerais de saúde tanto física quanto psicológica, se é pessoa com deficiência, se tem doenças crônicas, se está grávida, se existem questões de saúde mental, se há ideação suicida, se faz uso prejudicial de álcool e drogas, entre outros. Nessa parte é importante que se analisem adoecimentos decorrentes dos processos de vitimização para que, futuramente, possam ser resgatados em forma de reparação de danos. Logo, é importante analisar efeitos da vitimização, entre outros: físicos (sequelas, abortamento, gravidez não desejada, ISTs, marcas permanentes), emocionais (dificuldade de socialização, de envolvimento amoroso e sexual, de autodeterminação e autoestima), psicológicos (depressão, ansiedade, luto persistente, TEPT, ideação suicida).

**Situação habitacional e território:** a intenção é identificar o tipo de residência (própria, alugada, cedida) e o território (seguro ou inseguro), se o local de moradia tem segurança (portas, grades, muro, câmeras, alarmes, etc.). Esses aspectos relacionados à segurança das vítimas expandem o escopo analítico para o reconhecimento do meio contextual em que elas vivem.

**Situação de proteção e segurança:** a intenção é, se houver, caracterizar o tipo de vínculo, o tempo de relação, se a convivência já existiu ou se ainda persiste, se há filhas ou filhos em comum, se sabe a situação laboral e econômica do agressor ou da agressora, se existem antecedentes criminais, se tem arma de fogo, consumo abusivo de álcool e drogas, questões psiquiátricas, entre outros. Nos casos de feminicídio tentado ou consumado, sugere-se que seja aplicado o Formulário FRIDA.

**Demandas jurídicas:** a intenção é identificar demandas relacionadas a direitos processuais a serem garantidos, por exemplo, à informação, à participação, à proteção, ao apoio, à reparação, à privacidade ou ao sigilo, servindo como uma ponte entre a vítima e a Promotoria de Justiça Natural, ou entre a vítima e as parcerias, por meio de encaminhamentos qualificados.

Essas diversas informações se apresentam em um quadro cujo espelho é o Plano de Prevenção da Vitimização (PPV), que versará, portanto, ações de proteção relacionadas com os diversos riscos e vulnerabilidades encontrados, conforme será explicitado abaixo.

#### 2.4.2 O Plano de Prevenção à Vitimização (PPV)

O Plano de Prevenção à Vitimização (PPV) é um conjunto orientativo personalizado para a vítima se prevenir de novas vitimizações tendo condutas de cuidado, atenção e reflexão, além de obter encaminhamentos para a garantia de direitos, acesso digno à justiça e, de forma eficiente, à rede de políticas públicas e instituições parceiras da Casa Lilian. O PPV tem três eixos:

**1. orientações pessoais à vítima**, por exemplo, de segurança em redes sociais ou nos territórios em que ela vive<sup>18</sup>; encaminhamentos para tratar problemas de saúde, entre outros. Essas orientações se voltam para práticas cotidianas de cuidado e atenção diversas considerando-

18 A proposta de sistemas de segurança pessoal, relacional e comunitária é orientativa, e não pode tomar o sentido de que a liberdade seja tutelada ou de que a individualidade, em termos de hábitos e modos de vida, seja questionada. A linha entre orientação, tutela e julgamento de valor aparece bem tênue nessa proposta de trabalho. No entanto, com sensibilidade e colocando a vítima no centro das intervenções, é possível orientá-la de forma adequada.

se aspectos analisados de risco e vulnerabilidade pessoal, relacional e comunitário, e buscam resgatar a autonomia e o empoderamento da vítima.

**2. diligências externas** como, por exemplo, requisitar e encaminhar de forma qualificada serviços ou a discussão dos casos em rede intersetorial, de forma a promover uma atuação integrada entre a justiça e a rede pública e/ou parceiros. Essas diligências consideram os analisados risco e vulnerabilidade pessoal, relacional e comunitário, preferencialmente com o objetivo de formular pontes interprofissionais e interinstitucionais.

**3. diligências internas** como providenciar o contato com a promotora ou o promotor natural do caso para alinhar ações e dar ciência das demandas jurídicas, por exemplo, do sigilo de endereço da vítima, do pedido de inclusão de provas e de testemunhas, de solicitação de ser ouvida em audiência de forma a não se encontrar com autoras ou autores da violência; do acionamento de programas de proteção às vítimas; de promover a integração entre as Promotorias especializadas que atuarão nos diversos desdobramentos da vitimização<sup>19</sup>. O mais importante é que essas orientações e essas deliberações sejam pactuadas com a vítima e direcionadas à segurança, à garantia de direitos e à evitação de outros tipos de vitimização que possam decorrer do fato criminal inicial. Como medida do PAV, ao atender os casos e processar as análises descritas, a equipe da Casa Lilian produz um relatório multiprofissional que, com anuência da vítima, é encaminhado a promotoras e a promotores com o objetivo de dar ciência às intervenções realizadas, além de ações para um futuro próximo para as solicitações das vítimas que fazem parte do escopo de direitos. Por meio desses relatórios integrados por descrição dos procedimentos, análise psicossocial e jurídica, a Promotoria Natural toma conhecimento mais aprofundado de questões afetas a vitimização, danos e consequências jurídicas.

A atuação em casos individuais permite, ainda, que como órgão a quem compete zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos, sejam tomadas, em âmbito coletivo, medidas proativas e resolutivas, como as de fomento à política pública ou ao aperfeiçoamento das falhas identificadas.

As ferramentas específicas para a produção de dados fomentam os poucos estudos de vitimização hoje existentes, a mensuração de indicadores de atuação, a padronização do atendimento e a sua replicação inclusive por meio de protocolo de aplicação do PAV, na perspectiva de permanente garantia de direitos fundamentais às vítimas.

O tópico seguinte aborda como a equipe da Casa Lilian entende os impactos e os diferentes efeitos da vitimização, os quais podem derivar processos traumáticos e danos que incidirão nos âmbitos individual, relacional, comunitário e social.

<sup>19</sup> Na linha do que disciplina, por exemplo, no caso de crianças e adolescentes vítimas, a Resolução CNMP 287/2024 dispõe sobre a atuação integrada do Ministério Público para a sua efetiva defesa.

## PARTE 3 IMPACTOS DA VITIMIZAÇÃO

### 3.1 Vitimização e trauma

A **vitimização pode gerar traumas**. Os eventos traumáticos podem ser naturais (terremotos, inundações, etc.), acidentais (incêndios, desastres de carro ou de outros meios de transporte, etc.) ou intencionais (violência sexual, atentado terrorista, sequestro, tortura, morte violenta, etc.). Esse último tipo de vitimização é o que traz traumas mais graves e duradouros<sup>20</sup> ainda que haja diferentes acepções teórico-práticas relacionadas às teorias de trauma. O que se buscará aqui delinear, também de forma não conclusiva, é como a Casa Lilian concebe a relação vitimização/trauma. Vale lembrar que, de acordo com a Resolução PGJ 38, de 23 de agosto de 2023, na Casa Lilian serão atendidas as vítimas de crimes ou de atos infracionais dolosos contra a vida, de forma tentada, ou a seus familiares quando for consumada, as vítimas de crimes sexuais e as vítimas de crimes de racismo e crimes de ódio como LGBTfobia, intolerância religiosa e outros.

Sobre os estudos críticos da vitimologia, o papel das vítimas vem sendo paulatinamente recuperado com autonomia e autodeterminação. Nos estudos sobre trauma, os efeitos da vitimização nos âmbitos pessoal, relacional, comunitário e social, em conjunto, podem ser vistos em duas perspectivas. Na dimensão identificatória, tal corpo teórico-prático poderá prover chaves interpretativas sobre os danos provocados pela vitimização. Na dimensão compreensiva, poderá elucidar posturas, reações e racionalidades das vítimas, já que os processos vitimizadores se desdobram em diferentes efeitos psicológicos e emocionais.

#### 3.1.1 Vitimização e direitos humanos

A **origem do movimento vitimológico é coincidente com a dos direitos humanos**, no final da década de 1940, marcando uma mudança de foco da criminologia tradicional, que se concentrava principalmente no crime, para uma abordagem mais abrangente de considerar o papel da vítima na solução. Curiosamente (e equivocadamente) o primeiro movimento estava relacionado à busca de **entender o porquê de a pessoa figurar na condição de vítima** e, nesse quesito, identificar padrões do comportamento desta numa perspectiva evidentemente positivista. Essa chamada **vitimologia do ato se inclina para a autorresponsabilização da vítima e provoca a revitimização**. Em um segundo movimento, a **vitimologia da ação avança para a reparação civil do dano sofrido** no processo de vitimização. Em um terceiro estágio, a **vitimologia institucional segue na promoção dos direitos das vítimas** ao propor a criação de fundos para reparação de danos, a elaboração de estatutos jurídicos

das vítimas e as formas de reabilitação das vítimas (BURKE, 2022)<sup>21</sup>.

Ainda hoje se observam resquícios históricos relacionados à suposta contribuição da vítima na ocorrência do crime. **Tal dogma não considera a relação vítima-agressor na dimensão dos sistemas de poder e desigualdades existentes** e, por isso, em diversos casos, atenua e minimiza a responsabilização do crime. Esse efeito é produzido porque, se não se considera o testemunho da vítima imprimindo as leituras críticas sobre as relações de poder e interseccionalidades, o crime sofrido pode cair na banalização e, em última instância, criar o cenário de *blame the victim* tão criticado em estudos vitimológicos.

Para os trabalhos desenvolvidos na Casa Lilian, o que importa é considerar os processos de vitimização e seus potenciais de produção de traumas e danos, tópico a ser abordado em seguida.

### 3.1.2 Vitimização e abordagem do trauma<sup>22</sup>

**A vitimização criminal é, majoritariamente, imprevisível e, em grande parte, inevitável.** Ela não figura, portanto, no cotidiano. **Os eventos são vividos de forma brusca, geram medo, terror e indefinição e, corriqueiramente, põe em perigo a integridade física e psicológica das vítimas diretas e indiretas, de forma a produzir uma situação emocional cujo enfrentamento transborda os recursos psicológicos tradicionais.** Os efeitos da vitimização podem ser rápidos, passageiros ou persistentes no tempo e difíceis de superar. O evento sozinho não consegue explicar a marca traumática, pois depende do sistema de subjetivação, do círculo de apoio familiar e de amizades, das formas de significação que a coletividade imprime naquela pessoa vendo-a como traumatizada ou como alguém que está além do trauma, ou seja, tem características e processos que não necessariamente são explicados sempre pelo trauma vivido. Dessa forma, há uma quantidade significativa de variáveis que envolve o trauma, o que torna a sua detecção e caracterização ora pessoalizada, ora ligada a processos sociais amplos.

As respostas traumáticas têm a ver com:

- Tipo de relação com o agressor: se era conhecido ou desconhecido, se havia uma relação hierárquica entre agressor e vítima, entre outros. Se o autor for conhecido da vítima, há mais possibilidade de gerar eventos traumáticos persistentes;
- Perfil do agressor: se é ou foi muito violento, como ele se comportou durante e depois do evento. O emprego de violência extrema e persistente pode gerar traumas mais profundos;
- Intensidade e frequência da vitimização: se foi evento único ou continuado, se a frequência foi intensa, quanto tempo durou, entre outros. Em eventos continuados, a vitimização tende a ser mais danosa;

21 BURKE, Anderson. Vitimologia: manual da vítima penal. Editora JUSPODIVM, 2022

22 Essa parte do guia traz fichamentos de dois cursos oferecidos pelo Ceaf do MPMG e ESMPU supralistados e por documento do Canadian Resource Centre for Victims of Crime:

<https://www.crcvc.ca/docs/victimization.pdf>

CEAF - Atendimento às vítimas no âmbito do sistema de justiça - turma 1/2024

<https://escolavirtual.mpmg.mp.br/login/index.php>

ESMP - Cursos livres:

Impactos da violência: conhecimentos básicos para a escuta e o acolhimento em contextos traumáticos

<https://ead02.escola.mpu.mp.br/course/view.php?id=446>

- Presença ou não de suporte socioafetivo: se a experiência foi validada por familiares e amigos, se a vítima teve assistência jurídica, psicológica e social. O suporte profissional, de familiares e da comunidade, protege emocionalmente as vítimas;
- Características pessoais e estilo de vida: se a vítima cuida da saúde física e mental, se tem rede de apoio, qual a visão de si, capacidade de autodeterminação e autonomia. O desenvolvimento dessas capacidades e estilos de vida positivos produzem sistemas de proteção para as vítimas;
- Saúde física e mental: se a vitimização afetou de forma temporária ou definitiva os campos da saúde e em quais níveis, se há eventos traumáticos anteriores que, somados a esse, produziram sistemas agravados de saúde;
- Ocorrência atual ou prévia de outras violações de direitos: se há prevalência de outros tipos de violações de direitos, se eles foram cuidados no arco do tempo. Quanto mais camadas de violações, maiores os processos de vitimização.

O trauma não é só um evento que ficou no passado. **As marcas persistem na pessoa e influenciam sua vida atual.** Há impactos emocionais, físicos, financeiros, psicológicos e campos de vitimização secundária e terciária que se conectam ao trauma. **Os impactos emocionais da vitimização** são amplos e podem seguir fases mais ou menos estruturadas.

Choque, descrença e negação – inicialmente as vítimas podem negar que passaram por eventos criminais e podem até “fingir” que nada aconteceu. Tal reação pode persistir por alguns momentos ou por meses e anos.

Raiva e ódio – as vítimas podem se mostrar zangadas com o agressor, com Deus, com as equipes técnicas, familiares, amigos, sistema de justiça e até com elas próprias. Tais emoções são frequentemente desaprovadas, e as vítimas acabam por ter dificuldades de exprimi-las e serem acolhidas de forma legítima.

Terror e medo – esses sentimentos são comuns, especialmente se houve ameaças à segurança ou à vida de alguém, mas se tomam a forma avassaladora e paralisante podem-se identificar processos de adoecimento preocupantes.

Frustração – sentimentos de desamparo ou impotência podem estar presentes se as vítimas não conseguirem afastar um agressor, pedir ajuda ou fugir. Depois do crime, as vítimas podem continuar frustradas se não conseguirem ter acesso ou apoio à informação necessária.

Confusão – as vítimas podem ficar confusas sobre o que realmente houve com elas, pois os crimes são rápidos e caóticos, o que pode suscitar indagação do tipo “por que isso aconteceu comigo” e, sem compreender o porquê de terem sido vitimizadas, sempre voltam a perguntas como essas.

Culpa e autorrecriação - Culpar-se é comum, e muitas vítimas acreditam que estavam “no lugar errado na hora errada.” Não raras vezes, a sociedade e os círculos familiares e as amizades também culpam as vítimas.

Vergonha e humilhação - Algumas vítimas sentem vergonha e, especialmente em crimes sexuais, há sentimentos de “estarem sujas”, de não poderem “ser lavadas” ou nunca mais serão amadas pelas pessoas próximas.

Luto ou tristeza – a tristeza intensa pode ser uma expressão comum e persistente a longo prazo.

As fases ou os estágios supraexplicitados não acontecem de forma sequencial. Por isso, não se encerram em si mesmos. Pode ser que as vítimas apresentem todos eles ou somente alguns, pois a depender da organização emocional e suporte de cada pessoa, uma ou outra expressão pode ser mais vivenciada ou não. Em Minas Gerais, **a pessoa afetada com eventos traumáticos está “acabrunhada”**, ou seja, tem a sua vida modificada um tanto quanto mortificada e entristecida. E as relações conjugais, familiares e comunitárias das vítimas podem ser afetadas emocionalmente.

Em relação aos **impactos físicos da vitimização**, podem ocorrer no momento da vivência do crime e até mesmo logo depois, quando há decerto aumento da adrenalina, da frequência cardíaca, hiperventilação, tremores, lágrimas, dormência, sensação de paralisação ou de congelamento, resposta de lutar ou fugir, secura na boca, descontrole dos esfíncteres, entre outros. Reações físicas podem aparecer com a simples memória do evento traumático ou até mesmo a sensação de perigo experimentada no momento da vitimização. Há lesões físicas que podem ser leves (colisões, arranhões), moderadas (hematomas, ossos quebrados) e graves (facadas, ferimentos com armas de fogo). No entanto, essa classificação não serve para minimizar os impactos dos componentes físicos da vitimização, pois, seguramente, sempre deixam “marcas” materiais e simbólicas nas vítimas. **Algumas lesões são visíveis e outras não, de forma que nunca se deve pressupor que não há ferimentos físicos.** Esse é o caso, por exemplo, de agressões físicas praticadas por pessoas com quem a vítima convive que, numa “gestão estratégica dos maus-tratos”, podem realizar violência física somente em partes do corpo que não ficam visíveis. Outro aspecto a ponderar é que nem sempre as lesões são observáveis logo em seguida aos ataques físicos. Só aparecem posteriormente. Efeitos como insônia, modificações no apetite, letargia, dores de cabeça, tensão muscular, náuseas, diminuição da libido podem-se considerar efeitos secundários diante da experiência de vitimização. Alguns problemas persistem por toda a vida e outros podem ser menos persistentes. Outros eventos podem gerar incapacidades, desconfigurações ou marcas físicas que afetam, inclusive, o horizonte de recuperação psicológica das vítimas, pois podem causar deficiências permanentes perceptíveis a olho nu e, por isto, provocar reações de as outras pessoas lembrarem constantemente o crime.

Sobre os **impactos financeiros da vitimização**, as pessoas podem ser prejudicadas por causa de bens roubados ou danificados. Há casos de bens que nunca poderão ser restaurados em sua integralidade como, por exemplo, bens imóveis históricos e de valor sentimental agregado que, por causa da destruição ou pela marca social de terem sido cenas de violência, nunca poderão recuperar o valor original. Se identificadas perdas financeiras por causa do afastamento de atividades geradoras de renda, a vítima pode encontrar dificuldade de voltar ao trabalho, já que o seu desempenho pode ficar comprometido e resultar em rebaixamento de função, perda de salário e possível demissão. É comum que gastos médicos, medicamentosos e psicológicos tenham que ser despendidos por causa da vitimização, além daqueles relacionados ao deslocamento da vítima até as audiências ou a trajeto de que necessite viajar e levar consigo crianças para situações particulares. Despesas com mudanças e conserto de bens podem ser registradas e ressarcidas às vítimas pelo ofensor ou pelo estado, bem como dispêndios com funeral e sepultamento. Requisição de pensões ou auxílio-moradia podem ser demandados e, nesse caso, as ações interinstitucionais são necessárias para que a reparação seja eficaz. Os desdobramentos relacionados aos impactos financeiros da vitimização são diversos e, a cada caso, é preciso verificar de forma particularizada. Em relação aos **impactos psicológicos da vitimização**, é possível identificar amplo leque de sentimentos

temporários ou persistentes como, por exemplo, pensamentos angustiantes, pesadelos, depressão, culpa, medo e perda de confiança em si ou nos outros e rebaixamento da autoestima. A vida parece desacelerar e se tornar sem significado. Crenças antes mantidas podem não proporcionar mais conforto, e o crime pode significar (frequentemente o é) como mais impactante que um infortúnio, e é difícil aceitá-lo. As reações psicológicas mais comuns ao crime podem ser divididas em quatro fases:

Choque, medo, raiva, desamparo, descrença e culpa.
Desorganização mental e comportamental com pensamentos angustiantes, pesadelos, depressão, perda de confiança, uso de álcool e de outras substâncias prejudiciais, fragmentação da vida social, evitação de pessoas e de lugares relacionados ao evento traumatizante.
Reconstrução e aceitação.
Normalização e ajuste com a reinterpretação da experiência e, até mesmo, o fechamento de alguma síntese relacionada ao processo de aprendizagem de vida e crescimento pessoal que o crime proporcionou.

Da mesma forma, os estágios ou as fases não são estanques e nem delimitados com precisão, pois as vítimas podem vivê-los de forma intercambiada ou até mesmo nunca sair de alguma fase.

Muitos processos de vitimização podem apresentar **estresse acentuado**, o que acarreta dificuldades de agir com consciência, manter emoções sob controle, praticar bons hábitos de saúde ou comportar-se adequadamente em situações sociais. Os impactos psicológicos podem modificar a capacidade funcional das pessoas, de forma que surgem sentimentos de inadequação, dificuldades de confiar nos outros ou de fazer coisas que faziam antes, e até mesmo medo de lugares ou de pessoas estranhas pode aparecer.

Tais impactos físicos, financeiros, emocionais e psicológicos podem persistir por muito tempo ou interferir de forma decisiva no caminho dessas pessoas. Como as experiências de vitimização podem ser traumáticas, as análises técnicas sobre o tema precisam ser processadas.

### 3.2. Análise técnica dos efeitos do trauma

Há muitas dimensões do trauma produzido pela vitimização criminal. Ancoradas em teorias do sujeito do inconsciente, tanto a psicanálise como a análise junguiana explicitam os efeitos de processos traumáticos. **De acordo com a psicanálise, experiências adversas têm alto potencial de não serem compreendidas pelo aparelho psíquico e, por isso, são isoladas no campo do inconsciente.** Seguindo essa ideia, a cena traumática retorna à consciência do sujeito, desestruturando o aparelho psíquico, o que pode causar angústia, sofrimento intenso e outros sintomas. O fato de o aparelho psíquico isolar ou manter a experiência traumática no inconsciente tem como efeito contínuo a busca de lembranças com o objetivo de reintegrá-lo à consciência. Esse movimento psíquico também é de ordem inconsciente, e a psicanálise busca simbolizar o trauma pela via da palavra ressignificando, de

forma saudável, o evento traumático.

A teoria junguiana utiliza o conceito de complexos – formações inconscientes a partir experiências condensadas, ordenadas em volta de um tema, carregadas de forte emoção, e que tendem a se reatualizar ou a serem lembradas nas interações toda vez que a pessoa vivencia experiências semelhantes ou igual àquela que gerou o complexo. Tal teoria entende que se formam, durante o curso de vida, núcleos afetivos da personalidade que influenciam a vivência de situações que imprimem sentidos de alta emoção. Os complexos tendem a generalizar que as situações estão a ocorrer acompanhadas de fortes emoções sempre iguais. Assim, **determinados episódios traumáticos podem se tornar complexos inconscientes que se revestem de emocionalidades especiais e, nesse caso, situações similares podem ter super-reações emocionais, pois não se reage somente à situação em si, mas por meio das marcas emocionais a que elas se referem.** Quanto maiores a emoção e o campo de significados relacionado ao complexo, mais intenso e forte ele será e, por isso, mais respostas emocionais veementes a pessoa poderá ter.

Em uma **perspectiva cognitivista e comportamental**, os traumas afetam algumas funções psíquicas de forma a modificar, permanentemente ou temporalmente, os âmbitos individual, relacional e comunitário das vítimas. Nas funções cognitivas podem ser observadas mudanças ou problemáticas que envolvem concentração e atenção, a perda de memória recente, a memória prospectiva relacionada predominantemente à percepção de sinais de ameaça, a redução da velocidade de processamento, entre outros. Os efeitos produzidos nas funções executoras podem ser nos campos da habilidade temporal de organização da conduta, da linguagem e do raciocínio. O Transtorno do Estresse Pós-traumático (TEPT) tem o objetivo de promover as leituras de danos da vitimização.

Em uma **perspectiva social, o trauma psicossocial** formulado por Martim Baró devido à leitura dos efeitos da guerra e da violência política no contexto das ditaduras civis-militares em diferentes países da América Latina, se refere ao impacto de situações concretas no desenvolvimento psíquico de sujeitos.

O TPS (Trauma Psicossocial) não corresponde a um evento isolado, mas como um prolongamento de danos psicossociais produzidos pelo sistema social e econômico vigente, ou colocado de outra maneira: como resultado de um modo de sociabilidade que produz violência, polarização social, medo e repressão constantes. (Filho, 2023, p.25)<sup>23</sup>

Nessa concepção, o trauma não se associa a uma consequência fatal e patológica, mas ao conceito de **situação-limite** cotidiana que, em termos relacionais, simbólicos e materiais, é permeada por violência, ameaça, repressão e, não raras vezes, belicosidade. Assim, o trauma que afeta as pessoas é produzido socialmente e encontra ecos nos indivíduos. Da mesma forma, a natureza do trauma se reforça por meio da relação entre indivíduo e sociedade, pela mediação das instituições, grupos e coletividades.

O trauma psicossocial é composto por três dimensões intercambiantes e complementares: **a heterogeneidade, a sequencialidade e a transgeracionalidade.** Por ser não mecânico e uniforme, o trauma psicossocial é marcado indelevelmente pela heterogeneidade, diversidade e intensidades

23 FILHO, Antônio Euzébio: Trauma psicossocial entre o fatalismo e a conscientização: Martim Baró para pensar o Brasil e a América Latina. CRV: São Paulo IPUSP, 2023

diferenciadas. O caráter sequencial do trauma se refere ao processo histórico no qual diversas experiências traumáticas podem ir se acumulando e complexificando as relações sociais. Além disso, a transgeracionalidade se refere ao transbordamento do trauma para as gerações futuras e que, mesmo não sofrendo diretamente as situações-limite, acaba por incorporar o trauma em suas subjetividades. Dessa forma, o conceito de trauma psicossocial rompe com a perspectiva individualista para buscar compreender o fenômeno psicológico sendo constituído socialmente.

A base epistemológica do trauma psicossocial particularmente interessa à Casa Lílian, já que a abordagem crítico-analítica, que privilegia a leitura dos sistemas de poder desiguais e processos de opressão advindos de estruturas e formas práticas que compõem as relações sociais, se mostra apropriada à leitura de fenômenos complexos como aqueles relacionados à vitimização criminal. No entanto, o conceito se refere a grupos que, atingidos de forma macroestrutural por situações-limite, desenvolve adoecimentos psíquicos, relacionais e culturais. Entende-se que, por essas características, ele é atribuível a acontecimentos que atingem uma coletividade como, por exemplo, a dos desastres ambientais ou catástrofes.

Na parte 4 desse guia algumas categorias analíticas críticas podem auxiliar na abordagem das vítimas. Agora, o enfoque é a caracterização de dois sistemas relacionados com efeitos da vitimização criminal, a depressão e o estresse pós-traumático de forma mais pormenorizada.

### 3.2.1 Transtorno do estresse pós-traumático

**Um dos desdobramentos da vitimização é o estresse pós-traumático.** A característica essencial do Transtorno de Estresse Pós-Traumático (PEPT) é o desenvolvimento de sintomas característicos pós-exposição a um ou a mais eventos traumáticos. A princípio, o estresse não é algo preocupante, mesmo porque as pessoas ficam expostas a níveis consideráveis dele no cotidiano. O estresse é um estado de tensão que causa transitória desorganização até que se consiga adaptar e responder adequadamente a uma situação desafiadora. O estresse é permanente, visto que os sistemas de adaptação são chamados a atuar conosco a todo o momento. Isoladamente, o estresse não desencadeia uma enfermidade ou uma disfunção na pessoa e, quando o sistema biopsicossocial sofre alterações consideráveis, pode-se examinar atentamente o campo dos transtornos.

Logo, nos casos de estresse aumentado para além do limiar individual comum ou com a persistência de níveis elevados, ou ainda eventos traumáticos eventuais ou sazonais na vida da pessoa, o estresse toma outras configurações, a de estágios de comprometimento biopsicossocial mais permanentes ou relativamente transitórios.

O escopo da sintomatologia do TEPT é vasto e abrangente: mudanças de humor, cognições negativas e perturbadoras, reações de medo ou emocionais extremas quando revivido o evento traumático. Pode haver também sintomas dissociativos que afetam de forma mais drástica, como ideação suicida, automutilação, problemas pulmonares ou comportamentais, depressão, conexões abusivas com o uso de álcool e drogas, dores no corpo ou fibromialgia,

pressão alta, asma, artrite, problemas de sono ou de alimentação.

De qualquer forma, a análise técnica delimita o TEPT, considerando-se que, diante de episódios de vitimização, o diagnóstico diferencial é necessário.

### 3.2.2 Depressão

**A depressão, relativamente comum depois de eventos traumáticos,** é caracterizada por uma combinação de sintomas que afetam o humor, o funcionamento cognitivo e físico, e uma mudança significativa em relação ao que funcionava antes na pessoa. A depressão é condição mental complexa porque depois de experiências traumáticas há uma gama de respostas emocionais à tristeza intensa, desesperança e sofrimento, o que pode levar à automutilação, à ideação suicida e ao suicídio.

Segundo literatura científica, a depressão é caracterizada por pelo menos cinco sintomas no espaço de duas semanas, entre os quais humor deprimido na maior parte do dia, desinteresse nas atividades diárias, perda ou ganho significativo de peso, aumento ou diminuição do apetite, insônia ou hipersonia, agitação ou retardo motor, fadiga ou perda de energia, redução da capacidade de pensar ou de se concentrar. Esses sintomas causam sofrimento ou prejuízo no funcionamento social e ocupacional do indivíduo.

Um dos fatores que tornam os eventos traumáticos particularmente propensos a desencadear depressão é o impacto duradouro na maneira como o indivíduo se relaciona consigo mesmo e com os outros. Traumas podem abalar a sensação de segurança e de estabilidade, resultando em sentimentos de desesperança e desamparo. Além disso, o estresse prolongado associado a eventos traumáticos pode desencadear uma resposta de luta ou fuga crônica que sobrecarrega o sistema nervoso e aumenta o risco de desenvolver sintomas depressivos.

Reconhecer a depressão pós-eventos traumáticos é resposta válida e compreensível para buscar apoio profissional e social, o que pode ser crucial para ajudar o indivíduo a enfrentar e a superar os desafios emocionais associados ao trauma. O tratamento adequado, que pode incluir terapia, medicamentos e apoio da rede de suporte, pode ajudar a pessoa a recuperar a sensação de bem-estar e esperança.

## PARTE 4 BOAS PRÁTICAS E TÉCNICAS DE ABORDAGEM VÍTIMO-CENTRADA

Nesta parte serão expostas boas práticas de **promotoras e de promotores de Justiça para fazer a diferença no atendimento de vítimas por meio de sistemas analíticos e críticos de grupos identitários que podem sofrer processos mais radicais de vitimização**. A metodologia de trabalho recomendada e utilizada pela Casa Lilian indica mudanças sociais robustas para o atendimento de vítimas. As boas práticas pretendem evitar, de forma especial, a revitimização secundária e terciária.

### 4.1 Boas Práticas do Ministério Público para o atendimento às vítimas

#### 4.1.1 No contato com a vítima

- utilize a escuta ativa, ou seja, promova uma interação que propicie a expressão da vítima sem julgamentos;
- considere a vítima sempre como uma pessoa com múltiplas necessidades e procure estabelecer uma relação de confiança e apoio conforme Resolução CNMP 243/2021<sup>24</sup> (especialmente art. 1º e 4º) e Resolução PGJ 33/2022 (especialmente art. 1º e art. 6º), sem reduzi-la a mero objeto de prova;
- use meios céleres e eficazes de comunicação com a vítima (telefone, WhatsApp, e-mail ou pessoalmente) de modo a garantir segurança do fluxo das informações e idoneidade;
- faça comunicação compreensiva para as pessoas vulneráveis e leigas tanto nas interações face a face como no contato telefônico ou no e-mail institucional – utilize orientativos escritos com linguagem simples e acessível e consulte, frequentemente, aqueles produzidos pela Casa Lilian para orientar as vítimas;
- pergunte como deve ser chamada a vítima quando lhe fizer referência – essa orientação, segundo Resolução CNJ 270/2018, é particularmente crucial para pessoa transgênera, indígena ou grupos que se autorrepresentam por suas culturas, costumes ou identidades;
- pergunte às vítimas ou às testemunhas ameaçadas se foram adotadas providências quanto à necessidade do sigilo de dados qualitativos e de endereço, para evitar a inserção desnecessária de dados que devem ser colhidos em apartado, permanecendo sigilosos para proteger a privacidade, segundo Resolução CNJ 427 de 20 de outubro de 2021;
- proceda à oitiva de menor de 18 (dezoito) anos ou incapaz que seja vítima de violência por

meio de depoimento especial nos termos preconizados pela Lei 13.431/2017, preferencial e prioritariamente em sede de produção antecipada de prova judicial, garantindo-se a ampla defesa e o contraditório, a fim de se evitar eventual revitimização;

- atenda a vítima e seus familiares, quando couber, com vistas a formular uma compreensão adequada da vitimização;
- prepare as vítimas e as testemunhas para como se dará a(as) audiência(s) – elas costumam ficar confusas, pois são marcadas diferentes audiências e não sabem quem será ouvido, quando ou por quem;
- explique às vítimas as diferentes etapas do inquérito e do eventual processo – busque informá-las sobre procedimentos, encaminhamentos, o que pode ou falta acontecer e possíveis dificuldades ou entraves;
- Informe que as vítimas têm direito de obter cópias dos autos de forma gratuita e de estarem presentes em todos os atos do processo, se assim desejarem;
- dê ciência sobre os prazos legais das diligências, os materiais apreendidos, testemunhas arroladas e outras medidas;
- comunique a instauração ou o arquivamento da ação penal, o ingresso ou a saída de acusado(a) do cárcere, fuga de réus presos, expedição de mandados de prisão, alvarás de soltura e respectivos cumprimentos, segundo o art. 5º da Resolução CNJ 253 de 4 de setembro de 2018<sup>25</sup>;
- dê ciência sobre instauração de ação penal ou arquivamento do inquérito policial, preferencialmente valendo-se de linguagem acessível – avalie, em casos sensíveis, o contato prévio, quando antever a possibilidade de arquivamento do inquérito policial e, previamente a ele, como forma de que a vítima, por exemplo, indique novas provas de que tenha tido conhecimento;
- informe à vítima que o depoimento dela pode ser colhido em audiência sem a presença do réu se isso lhe “causar humilhação, temor ou sério constrangimento” (art. 217 do CPP), ou que podem ser adotadas outras medidas para preservar seu depoimento e manter o ambiente seguro;
- invista na Promotoria Online, preocupando-se com a efetividade da comunicação sob a óptica do receptor da mensagem, ou seja, a vítima;
- adote protocolo com a equipe da Promotoria de Justiça, conforme a realidade local, para tratamento, aproximação e garantia de direitos fundamentais – a Casa Lilian propõe alguns roteiros que podem otimizar esses contatos.
- informe à vítima a necessidade de manter contato atualizado;

- perquirar se há interesse em buscar proteger os dados de qualificação e endereço das vítimas quando assim solicitado (artigo 201, §6º, CPP, Resolução 427/2021 e Portaria Conjunta 41-Pr- TJMG/2023).

#### 4.1.2 Na preparação das vítimas antes, durante e depois das audiências

- Preferencialmente estar com a vítima antes das audiências e explicar quem estará presente, quem será a juíza ou o juiz, a promotora ou o promotor, como é disposta a sala, a expectativa de duração, se ela precisa estar presente todo o tempo, se familiares, amigos e amigas a podem acompanhar, quem poderá fazer perguntas e a ordem e o teor delas. Caso o volume do dia a dia não permita, é possível pensar em produzir material que possa ser enviado à vítima para ter um potencial tranquilizador.
- Explicar que as vítimas podem requisitar declaração de comparecimento para apresentar ao empregador como justificativa de falta ao trabalho.
- Identificar antecipadamente a necessidade de acesso especial a pessoas com deficiência, as que precisam de intérprete, tradutor ou tecnologia assistida, as que precisam ou querem acompanhantes institucionais – como, por exemplo, as com sofrimento mental ou as que, por causa de traumas decorrentes de vitimização criminal, necessitam de suporte emocional diferenciado –, as que carecem de recursos financeiros para ir a audiências.
- Avaliar a necessidade de buscar proteção especial a vítimas ou a testemunhas ameaçadas e providenciar incluí-las, se for o caso, a programas de proteção, ou priorizar os processos daquelas que já se encontram nesses programas, atentando para a produção antecipada de provas, conforme o artigo 19-A da Lei 9.807/1999<sup>26</sup> e a Recomendação 05, de 7 de agosto de 2023, da Corregedoria Nacional do CNMP.
- Antes de entrar na sala de audiência, apresentar-se à vítima e perguntar se ela tem alguma dúvida e também como gostaria de ser chamada – para assegurar que seja tratada, se for o caso, pelo nome social –, e explicar com brevidade quais as funções do Ministério Público, se não tiver sido feito anteriormente, e como os atos se desenrolarão, conforme Recomendação 05, de 7 de agosto de 2023, da Corregedoria Nacional<sup>27</sup> do CNMP.
- Resguardar a vítima ou a testemunha de crimes violentos de participar de procedimentos desnecessários, repetitivos ou invasivos, que levem a reviver, sem estrita necessidade, a violência ou as situações potencialmente geradoras de sofrimento ou estigmatização, nos termos do Art. 15 da Lei de Abuso de Autoridade<sup>28</sup>.

26 <https://legis.senado.leg.br/norma/551683#:~:text=Estabelece%20normas%20para%20a%20organiza%C3%A7%C3%A3o,voluntariamente%20prestado%20efetiva%20colabora%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A0>

27 [https://www.cnmp.mp.br/portal/images/noticias/2023/agosto/recomendacao\\_05\\_cn.pdf](https://www.cnmp.mp.br/portal/images/noticias/2023/agosto/recomendacao_05_cn.pdf)

28 [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/lei/l13869.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/l13869.htm)

- Garantir que a vítima aguarde e seja ouvida em local separado do acusado (artigo 217, do CPP), bem como que aguarde em local separado de testemunhas que tenham relação com o acusado, o que poderá ser perquirido diretamente a ela. Sugere-se a instituição de um fluxo no fórum local, para que a vítima se identifique e desde logo seja direcionada a local que evite contatos, mesmo em corredor, antes do horário de início da audiência. No caso de audiência virtual, importante zelar para que não haja ingresso e contato sem controle de um servidor.
  
- No momento da inquirição, como orientações gerais<sup>29</sup>:
  - a. apresentar-se, caso ainda não tenha feito, agradecer a presença da vítima, ressaltar a importância da oitiva;
  
  - b. esclarecer à vítima a condução do processo de oitiva, os atores presentes, que ela deve responder ao questionador apenas o que lembrar, que avise se não entender a pergunta e que informe que não sabe, se de fato não souber a resposta para alguma pergunta;
  
  - c. explicar à vítima que é possível corrigir quem pergunta, caso seja dito algo incorreto ou que não tenha sido bem compreendido por ela;
  
  - d. se a vítima se emocionar, informar que se pode respeitar o tempo dela para o relato, oferecer água e acatar as pausas necessárias;
  
  - e. respeitar os limites decorrentes do trauma;
  
  - f. explicar à vítima a necessidade de eventual pergunta que possa resultar em revivência dos fatos;
  
  - g. agradecer a colaboração da vítima ao final;
  
  - h. perguntar se a vítima deseja ser intimada da sentença, garantindo o direito.

---

29 Ao iniciar a tomada de depoimento, é importante que o entrevistador prepare um ambiente acolhedor, demonstrando empatia em relação à testemunha, que possivelmente terá vivenciado uma situação atípica, muitas vezes traumática e dolorosa, e sobre a qual terá de falar com uma pessoa estranha (entrevistador) [...] Para que uma relação comunicativa possa funcionar e ser genuína, o entrevistador precisa interessar-se tanto pelo que a testemunha tem a dizer a respeito do fato em questão quanto pelo estado emocional dela. (STEIN, Lilian

Milnitsky et al. Falsas Memórias. Porto Alegre: Arnet, 2010, p. 212).

### 4.1.3 Medidas que podem ser tomadas em prol da reparação integral das vítimas

Abordar os danos provenientes de vitimização criminal é um pacote de complexidades que pode variar de cultura a cultura dentro do tempo histórico. Obviamente, seguem-se formas de reparação distintas: compensação financeira; responsabilização do(a) ofensor(a) por meio da inclusão em programas especializados; pedidos de desculpas; aplicação da Justiça Restaurativa, entre outras modalidades. Segundo Farias, Netto e Rosenthal (2021, p.95), definir quais danos devem ser reparados ou compensados é postura que não pode ser feita em abstrato, mas dentro de determinada sociedade especificamente considerada<sup>30</sup>.

Ademais, os danos são pouco aplicados na doutrina criminal e, no cenário brasileiro, ainda se constitui em tarefa civil. No entanto, valores e interesses ligados à tutela da pessoa humana devem ser considerados não em detrimento de bens patrimoniais, mas valorados no contexto pessoal, relacional, histórico e social. A reparação de danos, por meio da Resolução 243/2021 do CNMP<sup>31</sup>, estabelece as diretrizes da Política Institucional de Proteção Integral, Promoção de Direitos e Apoio às Vítimas. Nessa resolução se enfatiza a responsabilidade do Ministério Público brasileiro de incentivar a participação das vítimas nas fases de investigação e processo para pleitear a fixação de um valor mínimo para a reparação de danos materiais, morais e psicológicos causados pela infração penal ou ato infracional, abrangendo vítimas diretas, indiretas e coletivas. Na citada resolução, nos artigos 4º e 5º, a diretriz é que os direitos à informação, à segurança, apoio, proteção física, patrimonial, psicológica, documental, inclusive de dados pessoais e participação, devem ser conjugados com a reparação dos danos materiais, psicológicos e morais de forma transparente, evitando-se a vitimização secundária e terciária.

Seguindo os padrões internacionais, e aproveitando para suscitar o controle de convencionalidade, a Corte Interamericana de Direitos Humanos expande a ideia de compreender como danos **materiais** os emergentes, os lucros cessantes e os ao patrimônio familiar e **imateriais** os da esfera moral, psicológica, física e projeto de vida.

30 FARIAS, C.C.; NETTO, F. B.; ROSENVALD, N. Manual de Direito Civil. Volume único. Editora JusPodivm, 2021.

31 <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/2021/Resolucao-n-243-2021.pdf>

Danos materiais <sup>32</sup>	Danos imateriais <sup>33</sup>
<p>Implica perda ou prejuízo da renda das vítimas, despesas incorridas em consequência dos fatos e demais consequências pecuniárias com relação de causalidade:</p> <p>(i) dano emergente: equivale aos gastos diretos e imediatos;</p> <p>(ii) lucro cessante e perda de renda: dizem respeito ao rendimento que a pessoa receberia;</p> <p>(iii) dano ao patrimônio familiar: aponta as despesas econômicas incorridas pelas vítimas e seus familiares, por exemplo, com mudança de domicílio, obtenção de novo emprego e reinserção social.</p>	<p>Implica no que é não pecuniário e inclui sofrimento e aflições causadas às vítimas, com prejuízo de valores que lhes são muito significativos, e alterações de caráter não monetário nas condições de sua existência:</p> <p>(i) dano moral e psicológico: categoria mais genérica que inclui danos à honra, sofrimento e dor que resultam da violação; o psicológico é moldado pela alteração ou modificação patológica do aparelho psíquico como consequência de algum trauma;</p> <p>(ii) dano físico: manifesta-se em qualquer alteração do estado normal do corpo humano, por causas físicas, químicas ou biológicas;</p> <p>(iii) dano ao projeto de vida: não se confunde com lucro cessante ou dano emergente, está relacionado à realização pessoal e é baseado nas opções que o sujeito pode ter para prosseguir com sua vida e alcançar o destino a que se propõe no exercício de seu livre-arbítrio. O dano ao projeto de vida ocorre com a interferência no destino da pessoa, frustrando ou adiando sua realização pessoal.</p>

No bojo dos danos imateriais, mais difíceis de serem caracterizados porque dependem de nexos causal e de análises multidisciplinares, salienta-se que os sofrimentos e aflições podem tomar diversos contornos. Mas, nesse aspecto, cabe destacar que, de acordo com o **Recurso Repetitivo – Tema 983**, nos casos de violência cometida contra a mulher praticados no âmbito doméstico e familiar é possível a fixação de valor mínimo indenizatório a título de dano moral, desde que haja pedido expresso da acusação ou da parte ofendida, ainda que não especificada a quantia, independentemente de instrução probatória. Esse entendimento, que consagra a admissibilidade do *dano in re ipsa* no processo criminal, conclui que, uma vez que o sistema penal afere que houve de fato o crime, o dano moral /psíquico está também comprovado. O principal argumento é de que nesse tipo de crime a dor, o sofrimento, a humilhação da vítima, de difícil mensuração, deriva da própria prática criminosa experienciada. Assim, não se mostra razoável a exigência de provas de dano psicológico se a própria conduta criminosa está imbuída em desonra, descrédito e menosprezo à dignidade e ao valor da mulher como pessoa.

De acordo com a Corte IDH, a reparação integral é um conjunto de medidas tomadas em prol das vítimas a partir do dano identificado, que se classificam em: (i) restituição<sup>34</sup>; (ii) compensação; (iii)

32 CORTE IDH. Caso Ximenes Lopes vs. Brasil. Op. cit. pars. 210 e 220; CORTE IDH. Caso Escher e outros vs. Brasil. Op. cit. § 10; CORTE IDH. Caso Espinoza Gonzáles vs. Perú. Op. cit. § 16 das disposições finais; CORTE IDH. Caso Gomes Lund e outros (Guerrilha do Araguaia) vs. Brasil. Op. cit. § 298 e 303; CORTE IDH. Caso Favela Nova Brasília vs. Brasil. Op. cit. § 348.

33 CORTE IDH. Caso Ximenes Lopes vs. Brasil. Op. cit. §§ 210, 227, 236 e 240; CORTE IDH. Caso Escher e outros vs. Brasil. Op. cit. § 7 das disposições finais; CORTE IDH. Caso Gomes Lund e outros (Guerrilha do Araguaia) vs. Brasil. Op. cit. § 305; CORTE IDH. Caso Favela Nova Brasília vs. Brasil. Op. cit. §§ 297 e 352.

34 Segundo o item 8 da Declaração dos Princípios Fundamentais de Justiça Relativos às Vítimas da Criminalidade e de Abuso de Poder da ONU, a “restituição deve incluir a devolução de propriedade ou o pagamento por dano ou perda sofrida, o reembolso de despesas ocorridas como resultado da vitimização, a disponibilização de serviços e a restauração de direitos”. Se as violações tiverem sido praticadas

reabilitação; (iv) satisfação; (v) garantias de não repetição.

Restituição	Medidas que devolvem às vítimas a situação anterior à violação os bens e os valores; a reincorporação da vítima a seu cargo e o pagamento dos salários não pagos; o restabelecimento da liberdade (nos casos de prisões arbitrárias); o regresso ao local de residência ou à nova moradia; a restituição de terras tradicionais aos membros das comunidades indígenas; a extração segura de explosivos enterrados em território indígena e o reflorestamento das áreas afetadas; a localização de corpos; a recuperação da identidade e a restituição do vínculo familiar, entre outras medidas.
Compensação	Medidas que pretendem indenizar todo e qualquer dano economicamente avaliável que tenha resultado da violação de direitos não somente a danos físicos como também a dano físico moral ou mental; perda de oportunidades, incluindo emprego, educação e benefícios sociais; danos materiais e perda de rendimentos, incluindo perda de lucros; todas as despesas relacionadas à assistência jurídica, médica e psicossocial <sup>35</sup> incluindo remédios e serviços médicos, psicológicos e sociais, entre outras medidas. <sup>36</sup>
Reabilitação	Medidas que pretendem reparar lesões de ordem física, psicológica e moral que podem ser objeto de assistência médica ou psicológica com: o tratamento especializado de forma imediata e contínua; o acompanhamento dirigido à saúde mental; o acesso a serviços socioassistenciais para que possam obter suporte nas questões relacionadas ao bem-estar de sua família, aos direitos das crianças impactadas, ao fortalecimento de vínculos familiares e comunitários; a inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos; a restauração e a preservação da integridade e às condições de autonomia; a garantia das condições básicas de sobrevivência e de local de moradia dos familiares; a inclusão em programas de governo para a proteção social dos familiares; a assistência jurídica ao longo de toda a tramitação dos procedimentos, entre outras medidas.
Satisfação	Medidas relacionadas aos direitos à memória e à verdade das vítimas que abarcam ações voltadas à interrupção das violações contínuas e garantia da revelação pública da verdade. Inclui: as providências eficazes para que não continuem as violações; a verificação dos fatos e publicização da verdade sempre que isso não cause maiores danos às vítimas ou testemunhas; a busca de pessoas desaparecidas e assistência na recuperação, a identificação e conformidade do sepultamento, com o desejo expresso ou presumido das vítimas, ou conforme suas práticas culturais; a publicação ou difusão de sentença; o ato público de reconhecimento de responsabilidade (pedido público de desculpas); o provimento de bolsas de estudos e de bolsas comemorativas; as medidas socioeconômicas de reparação coletiva (ex. reabertura de unidade escolar); as medidas de comemoração das vítimas, fatos e direitos (ex. construção de monumentos e nomeação de logradouro, equipamento, bem ou prédio público), entre outras medidas.

por agente público, o Estado deve promover a restituição.

35 Parágrafo 20 da Resolução nº 60/147 da ONU.

36 É necessário que a indenização seja proporcional à gravidade das violações, de acordo com as necessidades das vítimas de cada caso. Podem, ainda, estar incluídos nos custos da indenização os gastos funerários, custos de viagens, gastos relacionados à busca por justiça e todas as demais despesas que vítimas e familiares tiveram em razão das consequências dos crimes sofridos.

Garantias de não repetição	Medidas que almejam impedir que as mesmas violações ocorram novamente com a implementação de mudanças estruturais e no campo do desenvolvimento de políticas públicas que promovam reformas e evitem a continuidade dos processos sociais que levam à vitimização como: a capacitação em matéria de direitos humanos para funcionários públicos e a educação de todos os setores da sociedade sobre direitos humanos; as medidas de direito interno (reformas legislativas, atos administrativos e de outra índole) <sup>37</sup> ; Campanhas de sensibilização para a população em geral e difusão de informações às vítimas.
----------------------------	--

A reparação não se confunde com compensação financeira, embora estabelecer valor mínimo destinado à vítima, de forma antecipada, e abreviando a necessidade de que tenha que litigar em outra seara, constitua, também nesse aspecto, para além do monetário, medida reparadora. A justiça efetiva, pronta e contextual (que considere e respeite os traumas, com leitura racial, de gênero e de outras interseccionalidades) é medida de reparação do Estado.

Também são exemplos de medidas de reparação integral:

- Perguntar as vítimas se têm interesse em serem encaminhadas a atendimento especial nas áreas psicossocial, jurídica e de saúde, com procedimento adequado e preferencialmente por escrito, feito por equipe multidisciplinar própria ou referenciamento na rede municipal respectiva, conforme o caso, de acordo com art. 3º da Resolução CNJ 253, de 4 de setembro de 2018, e da Recomendação 05, de 7 de agosto de 2023, da Corregedoria Nacional do CNMP.
- Criar fluxos e parcerias locais para, nos casos concretos em que se identificar necessidade ou interesse, atendimento integral às vítimas, independentemente da fase processual, solicitando o apoio da Casa Lilian quando avalie necessário.
- Destinar prioritariamente as receitas relativas à prestação pecuniária para reparação de danos às vítimas e a familiares, conforme recomenda o art. 5º, inc. III, da Resolução CNJ 253, de 4 de setembro de 2018, assim como determinar diligências para conferir efetividade ao disposto no art. 387, Inc. IV, do Código de Processo penal, a fim de fixar em sentença valor mínimo para reparação dos danos causados pela infração.
- Zelar pela célere restituição de bens apreendidos e de propriedade da vítima.
- Nos casos de pedido de reparação de danos, solicitar à vítima e/ou familiares fotos em

<sup>37</sup> São exemplos dessas medidas: (i) acesso público a arquivos do Estado; (ii) garantia de inamovibilidade de juízes; (iii) melhoria das condições do sistema prisional; (iv) criação da garantia constitucional do habeas corpus e fortalecimento do mecanismo de prestação de contas das forças armadas e de segurança, inclusive garantindo que todos os processos civis e militares respeitem padrões internacionais do devido processo, equidade e imparcialidade; (v) proteção dos profissionais da área jurídica, de saúde e assistência psicossocial, comunicação e setores conexos, bem como ativistas dos direitos humanos; (vi) promoção de mecanismos de prevenção, monitoramento e resolução de conflitos sociais. (LOPES, Daniel Lozoya Constant et al. Os direitos das vítimas ao acesso à Justiça, às garantias processuais e à reparação integral à luz do direito internacional dos direitos humanos e da jurisprudência interamericana. Cadernos estratégicos: análise estratégica dos julgados da Corte Interamericana de Direitos Humanos. Rio de Janeiro: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, 2018).

ambiente familiar, de lazer e de trabalho que tenham tido impacto para caracterizar as consequências do crime em sua dinâmica vida cotidiana.

- No caso de a vítima ter filhas ou filhos, procurar na unidade escolar análises dos efeitos da violência sofrida em termos do desempenho e convivência de crianças e adolescentes.
- Nas audiências, arguir as testemunhas sobre a situação financeira do acusado, com a possibilidade de produzir prova e contraprova documental do que for testemunhado.
- Obter provas da propriedade de bens ou direitos do indiciado, inclusive mediante pesquisa em fontes abertas, de modo a ensejar cautelares para constrição de bens destinados à garantia da reparação do dano à vítima.
  - Para futura indenização ou reparação do dano à vítima podem-se promover as medidas de sequestro e arresto preparatório, nos termos do art. 140 do Código de processo Penal.
  - Atuar para que eventual fiança tenha seu valor correspondente destinado à reparação do dano causado à vítima, seja ela direta ou indireta, em consonância com o art. 336 do CPP.
  - Avaliar, em todas as etapas dos procedimentos, a necessidade de aplicação de medidas de proteção (Lei Henry Borel, Lei Maria da Penha, cautelares do CPP).
  - Providenciar o encaminhamento da vítima ou de testemunhas, no curso da investigação ou mesmo depois do ajuizamento da ação penal, caso presentes os pressupostos legais, para inclusão em Programa de Proteção de Assistência às Vítimas e a Testemunhas ameaçadas ou em Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados, e Programa de Proteção de Defensores de Direitos Humanos, conforme o caso.
  - Em caso de medidas de proteção, observar a necessidade de tramitação prioritária do feito, bem como providenciar, se for o caso, a oitiva antecipada dessas pessoas em juízo, atentando-se ao disposto no artigo 19-A da Lei 9.807/1999.
  - Combater a mera reprodução de estereótipos na atuação, adotando, quando cabível, um olhar que utilize os protocolos de perspectiva de gênero e racial do CNJ e zelando pela não revitimização durante os procedimentos policiais e instrução processual, inclusive mediante pedido de desentranhamento de documentos, em plenário e nos debates no Tribunal do Júri, observando os artigos 245 da CF e 201, 400-A e 474-A, todos do CPP e artigo 15-A da Lei de abuso de autoridade e a ADPF 1107.

- Zelar para que vítimas indiretas/familiares sejam ouvidos na fase policial e durante o processo (art. 201 do CPP).
- Utilizar-se do Acordo de não persecução penal e de outros métodos autocompositivos como instrumento para reparação integral da vítima, conferindo a ela papel de protagonismo, informando-a e inquirindo-a a respeito de seus interesses e expectativas. A Casa Lilian, dentro dessas premissas, organizou o facilitador “Guia Orientativo para propositura do Acordo de Não Persecução Penal (ANPP) com foco nas vítimas”<sup>38</sup>, um valioso instrumento de autocomposição e de reparação mínima de danos na esfera criminal como direito das vítimas para além da compensação financeira, e ainda as boas práticas na perspectiva vítima-centrada de proposição do ANPP. Compõem o Guia Orientativo: (i) um fluxograma de contato com as vítimas<sup>39</sup>, em forma de passo a passo, a fim de auxiliar promotores, promotoras e equipes técnicas a realizarem o primeiro contato, via *WhatsApp*, videoconferência ou telefone, para explicar direitos e coletar informações e documentos de forma a qualificar os pedidos de reparação, e (ii) um material em forma de Cartilha Informativa direcionado às vítimas<sup>40</sup>, a fim de explicitar o que é o ANPP, os casos em que é aplicável e quais as vantagens deste para vítimas e autores. Esses guias propõem uma abordagem sensível e empática, com linguagem mais adequada ao interlocutor, cujo foco é considerar as necessidades das vítimas e colocá-las no centro da construção do ANPP.
- Na interpretação das normas, considerar os direitos e as garantias das vítimas, sopesando às do acusado, atentando-se inclusive para as normas convencionais. A respeito, o HC 812.310-RJ aplicou a proporcionalidade em sentido estrito para admitir a gravação ambiental como prova da conduta criminosa ao entender que o direito à integridade e à dignidade da vítima prevalece sobre o direito de imagem e privacidade do ofensor. Defender, assim, que a função do processo – inclusive o penal – é de ser instrumento de proteção também dos direitos das vítimas.<sup>41</sup>

38 Guia Orientativo para propositura do Acordo de Não Persecução Penal com foco nas vítimas  
[https://www.canva.com/design/DAGHMWcpXiA/5B-vhGDPFQknsiXCiQ2-Gw/view?utm\\_content=DAGHMWcpXiA&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link&utm\\_source=editor](https://www.canva.com/design/DAGHMWcpXiA/5B-vhGDPFQknsiXCiQ2-Gw/view?utm_content=DAGHMWcpXiA&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=editor)

39 Fluxograma de Contato com as Vítimas  
<https://heyzine.com/flip-book/9825beaa8a.html>

40 Cartilha Informativa sobre ANPP para as Vítimas  
<https://heyzine.com/flip-book/799223f6b0.html>

41 Carta de Araxá (2024).

- Valer-se de protocolos para oitiva de vítimas e de outros protocolos com foco na vítima, especialmente em casos de acentuado potencial traumatogênico, a exemplo do Protocolo Orientativo Lutos e Lutas, elaborado pela Casa Lilian para uma atuação ministerial centrada na vítima indireta de feminicídios consumados no Tribunal do Júri<sup>42</sup>.

## 4.2 Boas práticas do Ministério Público diante dos demais atores do Sistema de Segurança Pública e Justiça

- Recomendar que haja a proteção de dados qualitativos e endereços das vítimas e testemunhas no âmbito de procedimentos investigativos, segundo Resolução CNJ 427 de 20 de outubro de 2021.
- Incentivar que, desde a delegacia de Polícia, a vítima e seus familiares sejam orientados sobre as próximas etapas processuais e, sempre que possível, a vítima seja mantida em local separado do acusado, conforme Recomendação de 7 de agosto de 2023 da Corregedoria Nacional do CNMP.
- Incentivar que a comunicação do flagrante já descreva os dados completos das vítimas – inclusive os contatos por meio digital, como endereço eletrônico (e-mail) e número de aplicativos de mensagens. No caso dos feminicídios consumados, listar nomes completos e idade de filhas e de filhos, bem como pessoas economicamente dependentes da vítima.
- Orientar que as unidades policiais registrem nos REDs e nos inquéritos a relação de bens da vítima atingidos pela ação criminosa, de forma a buscar a reparação do dano patrimonial e/ou psicológico, especialmente no momento do flagrante, mas não se restringindo a ele, conforme Recomendação de 7 de agosto de 2023 da Corregedoria Nacional do CNMP.
- Requisitar que nos autos do inquérito policial sejam juntadas provas de: 1. renda mensal, mesmo que informal, por meio de extratos bancários, comprovação de despesas, provas testemunhais da vitimização, entre outros; 2. valores gastos por causa do processo de vitimização (despesas médicas e medicamentosas, funerárias, entre outras, ou mesmo de acompanhante da vítima que, por motivos alheios a sua vontade, não conseguiu licença de afastamento, mesmo se for informal).
- Estimular que no bojo do inquérito a autoridade policial diligencie a comprovação da propriedade de bens ou direitos do autor/indiciado, de modo a ensejar medidas cautelares para a respectiva constrição, visando à garantia da reparação dos danos causados à vítima.

42 Trata-se de protocolo criado como resultado do Projeto Lutos e Lutas desenvolvido pela Casa Lilian, que pode ser acessado pelo link: [https://www.mpmg.mp.br/data/files/49/C6/41/D7/A022391041383A19760849A8/Anexo%20I-%20Protocolo%20MP%20-%20lutos%20e%20lutas%20\\_3\\_.pdf](https://www.mpmg.mp.br/data/files/49/C6/41/D7/A022391041383A19760849A8/Anexo%20I-%20Protocolo%20MP%20-%20lutos%20e%20lutas%20_3_.pdf)

- Incentivar mudanças de cultura nas audiências, de forma que a vítima não se encontre com o/a acusado/a poupando-a, portanto, de desgastes emocionais que podem incorrer em vitimização secundária, segundo Resolução CNJ 427, de 20 de outubro de 2021, e, em caso de audiência presencial, modificar estrutura e/ou protocolos nos fóruns a fim de evitar o contato da vítima com o acusado (art. 4º da Resolução CNJ 253/2018).
- Interpor-se diante de perguntas inadequadas que possam vulnerabilizar ainda mais a condição da vítima, com especial atenção àquelas com julgamento moral e que sejam humilhantes e degradantes.
- Especialmente nos crimes contra a dignidade sexual, interpor-se frente a perguntas que diminuam, destratem ou vulnerem a vítima, que ultrapassem o objeto investigado, que utilizem linguagem, informações ou material que ofenda a dignidade da vítima ou de testemunhas, nos termos do que prevê o art. 400-A e art. 474-A, ambos do Código de Processo Penal.
- Nos casos de violência contra crianças e adolescentes, zelar pela observância da Lei Federal 13.431/2017, que estabelece o Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente Vítima ou Testemunha de Violência para garantir que sejam ouvidos por meio da escuta especializada, que é o procedimento de entrevista sobre situação de violência com criança ou adolescente perante o órgão da rede de proteção, e por meio do depoimento especial, que é o procedimento de oitiva da criança ou adolescente perante autoridade policial ou judiciária (artigos 4º, § 1º, 7º e 8º).
- Solicitar, quando for o caso, pausas nas audiências se verificar que as vítimas têm reações emocionais ou físicas que expressem a necessidade de um tempo para se acalmar e se reorganizar emocionalmente.
- Incentivar que no momento da intimação para audiência a vítima receba informações impressas ou orais sobre os procedimentos e os trâmites nos fóruns, na rede de apoio constituída no município/comarca e os contatos da promotoria relacionada com seu caso, entre outras estratégias de se informar, valendo, inclusive, aquelas produzidas pela Casa Lilian e parcerias.
- Adotar posicionamento proativo perante a autoridade policial, de forma a promover a construção de provas de danos patrimoniais, morais e psicológicos de vítimas diretas e indiretas.

### 4.3 Boas práticas do Ministério Público na potencialização da rede local de serviços públicos e parcerias institucionais

- Dialogar com as instituições de saúde, assistência, educação, ensino superior, organizações sociais, entre outras, de forma a estreitar laços, conhecer os diversos

profissionais locais para estabelecer fluxos de trabalho, e promover redes de proteção integrada às vítimas de forma individualizada e humanizada.

- Divulgar amplamente às vítimas e à própria rede os serviços que podem ser acessados pela rede constituída, conforme cada caso.
- Fomentar a capacitação permanente dos atores que atuem na política pública, especialmente para que sejam capazes de acolher e respeitar os limites decorrentes do trauma.
- Incentivar a cultura de avaliação estratégica e especializada de vítimas, que poderá ser promovida por equipes do judiciário ou de outras dentro das políticas públicas, desde que capacitadas e orientadas a elaborar documentos sobre o *status* e os efeitos da vitimização e as vulnerabilidades especiais identificadas.

#### 4.4 Boas práticas do Ministério Público no enfrentamento da vitimização secundária

- Garantir que as vítimas sejam acolhidas de forma integral e tenham reconhecida a sua condição de vitimização e, portanto, consiga tratamento adequado e especializado. Nenhuma vítima deve ser discriminada por causa da sua raça, cor, gênero, orientação sexual ou identidade de gênero, idade, território a que pertence, nacionalidade ou status migratório.
- Garantir que as vítimas e seus familiares tenham acesso a serviços médicos, de assistência social e psicológicos logo depois dos crimes ou atos infracionais de forma respeitosa, evitando indagações desnecessárias e repetidas sobre o ocorrido.
- Recomendar que, ao serem atendidas em balcões de informações, salas de espera, secretarias ou cartórios dos tribunais, as vítimas não precisem entrar desnecessariamente em detalhes dos crimes sofridos e sejam orientadas de que nas audiências terão espaço formal para serem ouvidas.
- Evitar marcar depoimentos de vítimas, acusados e testemunhas no mesmo dia e horário por causa do risco de se encontrarem e reviverem vitimizações desnecessárias ou, caso não seja possível, garantir que vítimas fiquem em locais reservados e seguros.
- Garantir que as vítimas não sejam desacreditadas em seus testemunhos pelas diversas instituições, especialmente aquelas que tenham sofrido vitimização de agentes do estado, de pessoas ou de grupos de poder, que tenham capacidade, por causa de posição privilegiada, de produzirem macronarrativas estratégicas sobre o crime ou o ato infracional.
- Incentivar a desburocratização de pagamento de compensação e retorno dos bens apreendidos das vítimas, bem como incentivar medidas de satisfação como o pedido de desculpas público e reconhecimento oficial dos crimes praticados.

- Informar a respeito da concessão gratuita de cópias dos autos, de acordo com a Resolução CNJ 253/2018. As vítimas não precisam estar acompanhadas de advogadas ou de advogados para ter acesso a esses documentos.
- Evitar remarcações de audiência de forma a promover processo célere para amenizar o sofrimento de espera das vítimas e familiares.

## 4.5 Boas práticas do Ministério Público no enfrentamento da vitimização terciária

- Promover palestras, seminários, apresentações e campanhas sobre os direitos das vítimas, especialmente como evitar a vitimização terciária, forma estigmatizante que as vítimas podem incorporar nos âmbitos relacionais, comunitários e sociais.
- Cuidar pela não exposição das vítimas na mídia, pois se sabe que provoca vitimização terciária em momento vulnerabilizado. Nas audiências e nos atendimentos, é preciso preservá-las da abordagem de jornalistas e de cinegrafistas nos espaços institucionais e na entrada e saída dos espaços institucionais, bem como nos ambientes públicos, em casos de grande repercussão que afetem vítimas coletivas ou especialmente vulneráveis.
- Atentar-se para o cuidado com a preservação do sigilo de processos ou de dados, bem como da exposição indevida do nome, imagem, intimidade e privacidade das vítimas.
- Realizar ações planejadas para mitigar os efeitos da discriminação e promover a garantia de direitos.
- Incentivar a aplicação de protocolos de acolhimento de vítimas em ambientes públicos e privados.
- Investir em ações de incentivo à solidariedade social e promoção de tolerância pública.

## 4.6 O que não fazer no contato com as vítimas de crimes<sup>43</sup>

- A escuta da vítima demanda tempo e, para tal, nunca converse com ela de forma intempestiva e sem programação, salvo em casos de urgência. A ideia é que a orientação/escuta à vítima seja programada e incluída em uma lógica de cuidado, respeitando seus diferentes momentos de sofrimento e de nervosismo.
- Não interrompa a vítima e avalie, se for o caso, a necessidade de pausa ou remarcação de depoimento, dadas as condições físicas ou psicológicas dela.
- Não pergunte detalhes do crime de forma desnecessária. Quanto menos as vítimas precisarem recontá-los, em ambientes do sistema de segurança e justiça, melhor, pois ao revisitar os fatos revivem-se traumas e se sentem efeitos emocionais, psicológicos e físicos.

- Se a vítima estiver nervosa, estressada ou ansiosa, não tente controlá-la ou dizer que ela precisa ficar calma. É necessário tratá-la com alteridade e paciência para que o atendimento seja efetivo.
- Não fale sobre processo de vitimização, por mais espetacular que seja o caso, a pessoas que não têm relação com o fato diretamente. Evite também comentários em locais públicos, para guardar o sigilo e a confidencialidade das informações de forma segura. Da mesma forma, oriente a equipe com que trabalha para utilizar o mesmo estilo ético de sigilo e confidencialidade dos casos.
- Não pratique “juridiquês”. Eleja formas comunicativas de fácil compreensão para explicar termos jurídicos de acordo com a idade e o grau de instrução da vítima.
- Não use linguagem ou gestual machista, racista, misógino, LGBTfóbico, capacitista, pejorativo e/ou que ofenda a vítima ou a grupos de minorias.
- Evite se envolver demais ou se distanciar demais. Fuja igualmente de posturas infantilizadoras, paternalistas, assistencialistas, aconselhadoras, culpabilizadoras ou frases supostamente de apoio como “tudo vai melhorar”, “poderia ter sido pior”, “tudo isso vai passar”, entre outras.

## 4.7 Como promover oitivas vítima-centradas

O momento da oitiva é bem delicado e demanda que promotoras e promotores se tenham preparado para conversar de forma humanizada e sensível com as vítimas. Seguem algumas recomendações que, obviamente, não esgotam em si mesmas, tampouco conseguem captar a complexidade dos processos comunicacionais. Elas tão somente conduzem algumas reflexões e diretrizes humanizadoras entre as várias técnicas a serem aplicadas.

### 4.7.1 Rapport

Rapport é uma palavra de origem francesa (rapporter) que significa “trazer de volta” ou “criar uma relação”. O rapport consiste numa técnica cujo objetivo é criar um laço de empatia com a outra pessoa e, para tal, importa a atenção em diversos aspectos.

- O tom de voz, o olhar e a postura corporal devem passar a mensagem de apoio. Não são só palavras, mas um complexo sistema de signos que tomam significados em um conjunto de modos e recursos orquestrados.
- A sala de atendimento, dentro das possibilidades do local, deve propiciar estar de frente da vítima e nunca de costas ou se escondendo atrás de computadores ou de outros equipamentos.
- Antes de iniciar o atendimento ou as oitivas, explique para que servem, pois isso diminuirá a ansiedade ou o medo das vítimas e aumentará a previsibilidade e a segurança do procedimento a quem não entende os trâmites do sistema de justiça.

A diminuição da ansiedade, do medo, e o aumento da segurança garantem que o momento seja menos estressante e a vítima possa recordar o evento vitimizador de forma mais fidedigna e, dentro dos limites possíveis, menos (re)traumatizante<sup>44</sup>.

#### 4.7.2 O que falar e o que não falar numa entrevista com a vítima

Apesar de não ser uma receita de bolo, valem algumas indicações sobre o que falar e o que não falar com as vítimas com base em alguns automatismos socioculturais que sempre perseguem mesmo a quem se atenta a certos detalhes. Seguem alguns exemplos.

O que falar	O que não falar
Como você está?	Tudo bem com você?
Como posso ajudar você?	Eu entendo o que você está passando.
Posso imaginar como se sente e estou escutando você atentamente.	Eu sei como você se sente. Supere isso. Vá em frente com sua vida. Siga em frente, deixe isso para trás. Você é tão forte... você é tão sortudo...
Seu caso é importante/único.	Seu caso me lembra outra vítima com quem lidei...
Não é sua culpa.	Por que você estava naquele lugar? Por que você não foi (ou fez) aquilo?
Sinto muito	É a vontade de Deus (ou qualquer lugar-comum religioso).
Você tem alguma preocupação com sua segurança?	Posso prometer que isso não acontecerá com certeza.
Entre em contato comigo se....	Não precisa se preocupar, cuidaremos de tudo.
Gostaria de ser encaminhado para assistência adicional às vítimas?	Você precisa cuidar de sua saúde – saúde mental, etc. Isso você precisa ver com um médico.

44 Para mais informações recomenda-se consultar, por exemplo:

[https://www.mppi.mp.br/internet/wp-content/uploads/2023/07/Protocolo-oitiva-Crimes-Sexuais\\_compressed.pdf](https://www.mppi.mp.br/internet/wp-content/uploads/2023/07/Protocolo-oitiva-Crimes-Sexuais_compressed.pdf)  
[https://www.cnpm.mp.br/defesadasvitas/imagens/referencias-e-publicacoes/Cartilha\\_Protocolo\\_Reviv.pdf](https://www.cnpm.mp.br/defesadasvitas/imagens/referencias-e-publicacoes/Cartilha_Protocolo_Reviv.pdf)

Você precisa de mais alguma coisa?	Se eu estivesse no seu lugar....
Quais as suas necessidades mais importantes?	Pelo menos você não se machucou.  Você deveria perdoar.  o tempo cura todas as feridas.  Por que você não faz isso ou aquilo?  Poderia ser pior.  O que você precisa é.....

Especialmente no campo das pressuposições<sup>45</sup>, o material **Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero**<sup>46</sup>, lançado em 2021 pelo CNJ, é uma ferramenta destinada a orientar magistrados e operadores do Direito no Brasil a incorporar a perspectiva de gênero em seus julgamentos e decisões judiciais. Ele está alinhado com compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, como a **Convenção sobre a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher (CEDAW)**<sup>47</sup>, que trata da eliminação da discriminação e violência de gênero. Seus principais objetivos são sensibilizar operadores de direito a garantir igualdade de gênero, evitar estereótipos e preconceitos nos atendimentos e julgamentos, uso de linguagem inclusiva e respeitosa e o reconhecimento de fatores interseccionais, como raça, classe, orientação sexual e identidade de gênero como fontes analíticas preciosas. O outro material lançado, o **Protocolo para Julgamento com Perspectiva Racial**<sup>48</sup>, de 2024, elaborado pelo CNJ, busca combater desigualdades estruturais e assegurar uma justiça inclusiva e equitativa. Dentre as diretrizes estão delineados apontamentos sobre o reconhecimento das desigualdades raciais estruturais, o encorajamento de que operadores de direito considerem os contextos históricos e culturais evitando estereótipos e julgamentos preconceituosos, a adoção de linguagem e comunicação inclusiva, evitando termos que reforcem discriminações ou preconceitos, entre outros aspectos.

Para o emprego de uma linguagem inclusiva e não discriminatória se recomenda, ainda, a consulta ao **Glossário Antidiscriminatório** do Ministério Público do Estado de Minas Gerais<sup>49</sup>.

45 No campo da Pragmática a pressuposição é uma informação que é considerada como verdadeira ou aceita, tanto pelo falante quanto pelo ouvinte, no contexto de uma conversa. Não é algo afirmado explicitamente, mas sim subentendido e necessário para que a frase faça sentido. Se a pressuposição não for verdadeira, toda a frase pode parecer inadequada ou incoerente como, por exemplo, perguntar a uma mulher que sofreu violência sexual: "Por que você não gritou ou resistiu mais?" A pressuposição, nesse caso, é que a vítima não gritou ou resistiu adequadamente, o que implica uma falha ou dúvida sobre a seriedade do ocorrido.

46 <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/10/protocolo-para-julgamento-com-perspectiva-de-genero-cnj-24-03-2022.pdf>

47 [https://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2013/03/convencao\\_cedaw1.pdf](https://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2013/03/convencao_cedaw1.pdf)

48 <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/11/protocolo-para-julgamento-com-perspectiva-racial.pdf>

49 Disponível em <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/areas-de-atuacao/direitos-humanos/enfrentamento-as-discriminacoes/glossario-antidiscriminatorio.htm>

## PARTE 5 VITIMIZAÇÃO E INTERSECCIONALIDADES

### 5.1. Marcos conceituais e práticos

Para melhor compreensão do status de vitimização dos casos atendidos na Casa Lilian serão apresentados sistemas analíticos que podem contribuir com o entendimento das complexidades presentes. Serão abordadas a vitimização segundo o ciclo de vida, as relações de gênero e sexualidade, as relações raciais, a diversidade funcional e deficiência, as condições socioeconômicas vulnerabilizantes, o território e, por último, aspectos da Justiça Restaurativa no trato da prevenção da vitimização secundária e terciária. **Compreende-se, portanto, que a vitimização é um sistema complexo com diversas variáveis, e que a leitura interseccional seria a fonte de inspiração já que é preciso considerar as interconexões entre diferentes sistemas de opressão, dominação e privilégio, reconhecendo que as experiências de opressão não são isoladas, mas entrelaçadas.**

A vitimização provocada pela violência afeta a grupos sociais que, por causa dos sistemas de poder e ideologia presentes na nossa cultura no curso da história, podem estar mais propensos a sofrer vitimização primária e secundária. Segundo o Guia para a estruturação da política judiciária de atenção e apoio às vítimas do Conselho Nacional de Justiça (2023, p.23),

Há crimes que ocorrem de maneira estrutural e sistêmica na sociedade brasileira, sendo necessário compreender os fatores sócio-históricos que levam a esses processos de vitimização e a maneira como eles impactam coletivamente os grupos a que pertencem as vítimas. Os grupos sociais a que pertencem as vítimas de violência estruturais, sobretudo a população negra, mulheres, crianças, pessoas LGBTQIA+, quilombolas, povos indígenas, pessoas privadas de liberdade, migrantes e pessoas com deficiência são impactados de maneira estrutural e sistêmica pelas violências sofridas, sendo necessário que o Estado atue para a promoção e a defesa dos direitos desses segmentos que se encontram em situação de vulnerabilidade acrescida.

A concepção formulada aqui é que os processos de vitimização atingem a pessoa e seu entorno considerando, por exemplo, familiares e pessoas que dependem da vítima, mas não só, pois é preciso considerar os impactos no sistema comunitário e social que envolve a vitimização.

#### 5.1.1 Vitimização e ciclo de vida

A abordagem da vitimização provocada pela violência a partir do ciclo de vida é uma tarefa desafiadora. Analisar a violência contra crianças, adolescentes, pessoa adulta ou pessoa idosa difere enormemente, pois os aspectos mais significativos de cada caso e as estratégias para o enfrentamento das situações de risco e vulnerabilidade são distintas. **Não há um consenso em relação à maneira de abordar a violência nos ciclos de vida. No entanto, cada caso requer uma avaliação específica e complexa, pois os efeitos da vitimização podem ser minimizados ou aumentados de acordo com o estágio de desenvolvimento psicossocial.**

De forma geral, as marcas da violência diferem nos ciclos de vida se considerados a frequência com que ocorre, o tipo da violência, a relação que a pessoa tem ou tinha com o autor ou a autora da agressão e as próprias consequências da violência na situação atual e futura de vida.

De fato, a idade da vítima pode ser um fator de vulnerabilidade, pois depende de:

1. Fatores individuais e históricos como: biológicos, emocionais, demográficos, etc. Assim, se uma adolescente vive em uma área rural e tem pouco acesso à escolaridade, tem deficiência e apresenta impulsividade diante de situações diversas há potencial aumentado de sofrer violência.
2. Fatores relacionais como: com quem a pessoa vive no ambiente familiar e qual o tipo de interação diária, se as relações de intimidade são protetivas ou violentas. Assim, se a pessoa é idosa, vive com familiares abusivos e desde a infância naturalizou relações desiguais, há potencial aumentado de sofrer violência.
3. Fatores comunitários como: o contexto e cenário em que a pessoa vive – escolas, local de trabalho e vizinhança. Assim, se uma criança que vive isolada e tem poucos contatos institucionais na escola, em instituições religiosas, com vizinhos ou, até mesmo, se circula em diversos locais sem orientação protetiva de pessoa adulta, tem potencial aumentado de sofrer violência.
4. Fatores sociais como: normas sociais, leis e direitos que sigam linhas mais ou menos integradas aos direitos humanos. Assim, se uma pessoa adulta vive em ambiente que apoia a violência como forma de resolução de conflitos, tem potencial aumentado de sofrer violência, pois provavelmente poderá se expor mais a episódios assim.

Por fim, a maturidade (ou não) no ciclo de vida faz diferença sobre como a pessoa vai reagir à violência sofrida em termos: 1. de exposição constante (ou não) às violências, 2. de formas resolutivas de enfrentamento (ou não) ou 3. pela compreensão (ou não) de direitos e como procurar ajuda. O mais importante é que o ciclo de vida se conecta com as etapas do desenvolvimento biopsicossocial desenhando, no ciclo geracional, os recursos emocionais para o enfrentamento das violências que podem estar ainda em processo de maturação ou, em outros casos, prejudicados por causa da dependência que se tem de cuidados, entre outros aspectos.

**Uma das mais graves violações de direitos que afeta o ciclo de vida de forma diferenciada e causa vitimização e trauma é a violência sexual.** No caso da violência sexual contra crianças e adolescentes, a pesquisa “Panorama da violência letal e sexual contra crianças e adolescentes no Brasil<sup>50</sup>” contabiliza que 180 mil crianças e adolescentes sofreram violência sexual entre 2017 e 2020, o que corresponde a uma média de 45 mil por ano, sendo 80% composta por vitimização de meninas e jovens adolescentes. Nesse crime estão envolvidas complexas relações de poder entre vítima e agressor no qual crianças e adolescentes desempenham um papel de gratificação sexual da pessoa adulta a ponto de não perceber a evolução da vitimização, tendo, portanto, uma relação desigual, assimétrica e vulnerável para a vítima. **Tal contexto acaba por impedir a vítima de compreender a situação e se contrapor à violência, pois estão incluídas práticas de sedução, ameaças, agressão, entre outras, para que o sigilo do que aconteceu seja mantido.**

A maioria dos casos de violência sexual ocorre dentro das famílias ou a vitimização é perpetrada por pessoas próximas e de confiança desta, promovendo, portanto, a manutenção do segredo da violência. A família é uma antiga instituição que, perpassada por relações de poder desiguais, hierárquicas e opressoras que se utilizem da força física, psicológica e manipulativa, pode deixar crianças e adolescentes confusas e inseguras para externalizar o abuso.

Há, portanto, inúmeros obstáculos na identificação de crimes sexuais contra crianças e adolescentes, pois no imaginário social figura a ideia de que “os supostos agressores” são pedófilos e pessoas doentes, sendo mais comum que sejam reconhecidos como bons maridos, filhos, irmãos, entre outras qualidades apreciadas pela coletividade.

Outra dificuldade se refere ao lapso temporal significativo que pode ocorrer entre o abuso sexual sofrido e a revelação da violência, pois a força emocional necessária nem sempre está presente nas vítimas, especialmente se se considerar o ciclo de desenvolvimento psicossocial. Por um lado, crianças e adolescentes temem que a revelação dos abusos possa destruir laços de afeto – e frequentemente isso acontece. Por outro lado, sabe-se que haverá um julgamento social de cunho moral, também um acontecimento frequente.

#### **Há dificuldades de se terem exames clínicos e laboratoriais que identifiquem a violência sexual.**

Esse fato se dá por causa da demora ou falha de procedimentos da própria vítima ao se apresentar para esse tipo de testagem. Nem todos os lugares estão devidamente preparados para realizar esses exames, e nem toda violência sexual deixa vestígios identificáveis. Trata-se, portanto, de uma problemática de cifra oculta. Segundo Kunast e Valente (2021), a falta de educação sexual difundida por escolas, conselhos e demais membros da rede de proteção é um grande inibidor de passos culturais e históricos para promover a segurança de crianças e adolescentes. Essa postura se dá pela incapacidade de estabelecer diálogo aberto e honesto com a sociedade ou por impedimentos morais, políticos e religiosos para adentrar o tema da violência sexual na família.

É dever do Estado, e da sociedade, promover a reintegração social e ampliar a possibilidade de recuperação física e psicológica de todas as crianças que forem vítimas de “qualquer forma de abandono, exploração ou abuso; tortura ou outros tratamentos ou penas cruéis, desumanos ou degradantes; ou conflitos armados”, nos termos do art. 39 da Convenção sobre os Direitos da Criança<sup>51</sup>.

#### **Durante o atendimento de pessoas que viveram crimes sexuais nos diversos ciclos de vida recomenda-se que:**

- A equipe que atende a crimes sexuais deve ser, preferencialmente, do mesmo sexo da vítima e, no caso de ela ser mulher, essa diretriz toma o sentido de proteção e acolhimento, dados os contextos de constrangimento dos relatos. No entanto, o atendimento pode ser feito por profissional que não seja do mesmo sexo da vítima, contanto que seja preparado e consiga fazer o rapport de forma sensível e apoiar o relato da vítima para que possa se expressar de forma segura e amparada.
- Seja avaliado o risco de as crianças, os adolescentes e as pessoas adultas ou idosas

51 <https://www.unicef.org/brazil/convencao-sobre-os-direitos-da-crianca>

sofrerem novas vitimizações por meio do contato direto ou indireto com agressores ou agressoras e, se for o caso, acionar os programas de proteção do estado, ou requerer as medidas protetivas pertinentes ao caso.

- Seja analisada de forma crítica os vínculos familiares na perspectiva de reconstrução de laços, pois se pode sempre pecar para mais ou para menos. Por um lado, busca-se a reorganização de laços somente porque se trata de familiar e, nesse caso, perpetuar relações violentas. Por outro lado, indique-se a não reorganização de laços por causa de vulnerabilidades identificadas em familiares que, muitas vezes, também vivem ou viveram experiências drásticas de vitimização.
- Os casos sejam encaminhados para programas de apoio psicológico, pois já se sabe que experiências de violência sexual incidem de forma desorganizadora na saúde emocional e psicológica e, não raras vezes, geram traumas.
- Sejam avaliadas as diferentes e múltiplas vulnerabilidades decorrentes da vitimização terciária proveniente da violência sexual com foco nos processos de estigmatização das vítimas que podem ser identificados em diversos campos: educação, saúde, assistência, políticas de direitos humanos, entre outros.
- As análises dos casos sempre sigam por abordagens críticas, ou seja, atravessamentos de gênero, sexualidade, raça/etnia, classe, território e outros mapas analíticos minimizando os sistemas de poder e ideologia negativos na dinâmica da vitimização sexual.
- Seja observada a Lei Federal 13.431/2017, que estabelece o Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente Vítima ou Testemunha de Violência, garantindo que sejam ouvidos por meio da escuta especializada, que é o procedimento de entrevista sobre situação de violência com a criança ou adolescente perante o órgão da rede de proteção, e do depoimento especial, que é o procedimento de oitiva da criança ou adolescente perante autoridade policial ou judiciária (artigos 4º, § 1º, 7º e 8º), bem como a Resolução CNMP 287/2024, que dispõe sobre a atuação integrada do Ministério Público para sua efetiva defesa.

### 5.1.2 Vitimização, relações de gênero e sexualidade

A abordagem da violência e da vitimização a partir das relações de gênero e sexualidade possui várias nuances. Inicialmente, importa elucidar que **gênero é uma categoria analítica que propicia, de forma científica e técnica, entender os sistemas de desigualdade que circulam entre as posições de sujeito numa dinâmica social.** Infelizmente, a sociedade e a cultura se organizam por sistemas hierárquicos mais ou menos explícitos de empurrar determinadas pessoas a situações de risco e de vulnerabilidade. Por causa do preconceito e da discriminação de gênero, pessoas com identidade de gênero, orientação sexual e expressões de gênero que não seguem o sistema cis-heteronormativo são mais propícias à vitimização. Logo, o gênero construído pela história, pela cultura e pela sociedade sustenta processos relacionais desiguais.

Nesse caso, padrões de normatividade de grupos dominantes seguem moldando comportamentos de forma compulsória e orientando processos de exclusão e não reconhecimento reproduzindo assimetrias de poder. **Esse complexo sistema impõe desafios especiais a mulheres e homens não hegemônicos, pessoas transgênero, travestis e pessoas não heterossexuais.** A abordagem será então: 1. a violência de gênero contra as mulheres; 2. a violência de gênero contra homens não hegemônicos; e 3. a violência de gênero contra a diversidade sexual.

**A violência baseada nas desigualdades de gênero contra mulheres (cis e trans) pode identificar amplo espectro de formatos e tipos, considerando-se a relação vítima-ofensor.** No contexto das relações de intimidade, a violência contra as mulheres está descrita na Lei Maria da Penha – Lei 11.340/2006<sup>52</sup> – como física, psicológica, moral, patrimonial e sexual. Entre os principais efeitos da exposição à violência doméstica, relatam-se traumas físicos ou psicológicos, isolamento social, perda da autoestima e da confiança, impactos na saúde reprodutiva, barreiras ao emprego e educação e até mesmo em crianças e adolescentes que podem ser afetados negativamente por terem testemunhado a violência ou até por serem vítimas diretas.

Ainda no contexto das relações de intimidade, o feminicídio e os crimes cibernéticos (ciberbullying, ciberstalking e pornografia de vingança) tomam proporções traumáticas extremas, e os principais alvos são, indubitavelmente, as mulheres. No feminicídio, a motivação de gênero é central, ou seja, as vítimas são mortas porque são mulheres, frequentemente em contextos de violência doméstica. Rita Segato (2016)<sup>53</sup> desenvolveu o conceito de dueñidad para descrever as relações de poder e dominação que ocorrem em sociedades patriarcais, especialmente em contextos latino-americanos. O termo dueñidad pode ser traduzido como “senhorio” ou “domínio” e é usado para analisar as dinâmicas de gênero e poder nas sociedades em que as mulheres são frequentemente submetidas a formas de controle masculino. **O feminicídio, portanto, refere-se à afirmação de um tipo de senhorio masculino sobre as mulheres seguindo a ordem de colonialidade.**

Os crimes sexuais podem ser perpetrados por conhecido ou desconhecido e transcende barreiras culturais, sociais e econômicas, já que é mobilizado por desigualdades de gênero profundamente enraizadas. Essa forma de violência pode manifestar-se de várias maneiras e ter impactos devastadores nas vítimas. De forma geral, os contornos da violência contra as mulheres seguem lógicas de objetificação dos corpos e de expectativas irreais e padronizadas de comportamentos. **A conhecida “cultura do estupro” perpetua a normalização da violência sexual e pode envolver a culpabilização da vítima, minimização do impacto da violência sexual e a aceitação tácita de comportamentos predatórios.**

Durante o atendimento de mulheres cis ou trans vítimas de violência de gênero recomenda-se que:

- Seja prioritariamente realizado por equipe feminina, para não criar constrangimentos diante do relato das vítimas. Se possível, que a profissional seja altamente qualificada para tal.

52 [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm)

53 SEGATO, Rita. La Guerra contra las mujeres. Traficantes de Sueños 2016.

- No caso de mulheres travestis e transgênero, seja perguntado por qual pronome a pessoa gostaria de ser chamada e, de forma simplificada, que ela seja tratada de acordo com o informado em todas as instâncias, inclusive nos documentos produzidos pelas equipes.
- Sejam mapeados, especialmente entre as mulheres travestis e transgêneros, se há ocorrência de violência doméstica e orientar sobre o direito de denúncia no âmbito da Lei Maria da Penha.
- Os atendimentos devem promover interações seguras e sensíveis de forma a não culpabilizar e patologizar as mulheres.
- As análises de risco pertinentes se realizem e sejam acionados sistemas de segurança como, por exemplo, abrigos, polícias especializadas e programas de proteção.
- Nas situações de abrigo sejam incluídos, e de forma desburocratizada, filhas e filhos e outras pessoas que dependam da mulher, especialmente se for gente idosa e com deficiência. Quando possível, incluir nas estratégias de abrigo animais de estimação devido ao suporte emocional que muitos provêm.
- Nos encaminhamentos à rede de serviços, os casos sejam sinalizados como prioritários e não se limitem somente a acessos das mulheres, mas também de quem delas depende. Isso é válido especialmente para filhas e filhos que, dados os processos de vitimização indireta, sofrem enormemente os efeitos da violência.
- Nas análises técnicas, verificar se existem violências de gênero conexas, como violência obstétrica, violência urbana, entre outras, passando aos encaminhamentos pertinentes o atendimento integral dos casos de violações identificados.

No caso da violência de gênero perpetrada contra homens não hegemônicos (cis ou trans), as tonalidades podem estar conectadas com ofensas atinentes a injúrias, difamações e calúnias e, também, ataques físicos promovidos por expressões de ódio. Tais violências frequentemente se relacionam com o desapossamento do *status* de “homem” por supostamente não preencherem os requisitos da hegemonia de gênero. **Homens não hegemônicos podem enfrentar estigma e discriminação adicionais devido à sua não conformidade com as normas tradicionais de gênero. Isso pode aumentar a vulnerabilidade e exposição a diferentes formas de violência.**

Assim, ataques à sexualidade homossexual, à baixa condição econômica, à honra social e comunitária são conteúdos comumente veiculados nesse tipo de violência. Homens não hegemônicos também podem ser vítimas de violência sexual e de gênero. A violência sexual pode ocorrer em várias formas, incluindo coerção sexual, assédio e agressão sexual. **Quanto a homens transgênero, o risco de sofrer violência sexual pode ser aumentado, já que a cultura brasileira, baseada no sistema cis-heteronormativo, pode invisibilizar o registro das ocorrências nesses casos.** O estupro corretivo, por exemplo, pode ocorrer como uma tentativa de punir ou “corrigir” a identidade de gênero percebida como desconforme às normas sociais. O estupro corretivo é uma forma extrema de violência, por envolver agressão sexual como meio de punir ou tentar alterar a orientação sexual ou identidade de

gênero de uma pessoa. Da mesma forma, a violência contra homens trans pode incluir aspectos de coerção e controle relacionados à sua identidade de gênero. Estereótipos de gênero muitas vezes criam barreiras para homens não hegemônicos denunciarem a violência que sofrem. O medo de estigma, ridicularização ou de não ser levado a sério pode dificultar a busca de apoio.

Durante o atendimento de homens não hegemônicos (cis ou trans) recomenda-se que:

- seja perguntado por qual pronome a pessoa gostaria de ser chamada e, de forma simplificada, que ela seja tratada de acordo com o informado em todas as instâncias, inclusive nos documentos produzidos pelas equipes.
- Seja atendido por equipe especializada na temática LGBTQIAP+ e, com escuta sensível e atenta, não culpabilizar e não patologizar as posições não hegemônicas.
- Sejam levados em conta os processos de vitimização particularizados, ou seja, reconhecer o que a pessoa sofreu por ser/estar numa posição de sujeito não hegemônico.
- Nas análises técnicas, verificar outras violências de gênero conexas e organizar sistemas de proteção e acesso a direitos. No caso de ter que procurar abrigo, consultar em qual unidade homens trans se sentiriam mais confortáveis de estar, haja vista a frequente violência contra as pessoas trans.

Em relação à violência contra a diversidade sexual, é preciso discriminar pelo menos dois níveis: contra a orientação sexual e contra a identidade de gênero. De acordo com as normativas internacionais de direitos humanos:

Compreendemos orientação sexual como uma referência à capacidade de cada pessoa de ter uma profunda atração emocional, afetiva ou sexual por indivíduos de gênero diferente, do mesmo gênero ou de mais de um gênero, assim como ter relações íntimas e sexuais com essas pessoas. Compreendemos identidade de gênero a profundamente sentida experiência interna e individual do gênero de cada pessoa, que pode ou não corresponder ao sexo atribuído no nascimento, incluindo o senso pessoal do corpo (que pode envolver, por livre escolha, modificação da aparência ou função corporal por meios médicos, cirúrgicos ou outros) e outras expressões de gênero, inclusive vestimenta, modo de falar e maneirismos. (YOGYAKARTA, 2007 p. 6)<sup>54</sup>

A expressão de gênero, por sua vez, se refere à forma de manifestação pública que uma pessoa escolhe como, por exemplo, vestimenta, cortes de cabelo, voz e características comportamentais de relacionamento interpessoal. Logo, a orientação sexual e a identidade de gênero são variáveis analíticas importantes para se pensar a vitimização, pois a sociedade e a cultura ainda não incorporaram, de forma adequada, o sistema de diversidade e pluralidade. No rol de violações de direitos humanos relacionados à orientação sexual e à identidade de gênero estão maus-tratos e violência sofridos desde a infância no âmbito da família, da escola e da sociedade; agressões físicas de diversos tipos, incluindo-se violência sexual e estupro; dificuldades de acesso a direitos e a políticas públicas de educação, saúde

54 Para mais informações consultar:

[https://www.mppi.mp.br/internet/wp-content/uploads/2023/07/Protocolo-oitiva-Crimes-Sexuais\\_compressed.pdf](https://www.mppi.mp.br/internet/wp-content/uploads/2023/07/Protocolo-oitiva-Crimes-Sexuais_compressed.pdf)  
[https://www.cnpm.mp.br/defesadasvitas/imagens/referencias-e-publicacoes/Cartilha\\_Protocolo\\_Reviv.pdf](https://www.cnpm.mp.br/defesadasvitas/imagens/referencias-e-publicacoes/Cartilha_Protocolo_Reviv.pdf)

e assistência, entre outros. Há ainda, direcionada às posições não cis-heteronormativas, discriminação, exclusão, segregação e ódio.

O sistema de normatização e policiamento direcionado à diversidade sexual e de gênero pode ter efeitos traumáticos nos relacionamentos interpessoais, comunitários e sociais e, também, nas formas de identificação e cuidado de si. Além disso, o *quantum* de violência institucional, denotada como a incapacidade das instituições de tratar de forma adequada e particularizada sistemas de diferença sem convertê-los em desigualdades, é uma constante nas experiências de pessoas LGBTQs. Logo, a vitimização sofrida por causa das questões da identidade de gênero, da orientação sexual e da expressão de gênero são, marcadamente, um desafio social e institucional de amplo espectro.

LGBTfobia é a expressão utilizada no contexto das relações sociais para denotar o não reconhecimento e o manifesto ódio contra a diversidade sexual e de gênero perpetrado por ataques físicos, psicológicos, morais, entre outros. Esse tipo de ação pode ser exercido contra pessoa ou coletivos e, lamentavelmente, toma a forma de crime de ódio contra pessoas trans no cenário brasileiro, que figura como o primeiro no *ranking* mundial pelo 14º ano consecutivo. **O Dossiê de mortes e violências contra LGBTQIA+ no Brasil<sup>55</sup>, elaborado pelo Observatório de Mortes e Violências contra LGBTQIA+ no Brasil, afirma que, em 2022, ocorreram 273 mortes de LGBTQs de forma violenta no país, sendo 228 assassinatos, sobretudo de pessoas trans e gays, além de 30 suicídios e 15 outras causas.** Os crimes de ódio guardam relações com processos extremistas que se instalaram e vivem, em muitos casos, nas redes sociais, o que propicia a participação de pessoas diversas.

Durante o atendimento à população LGBTQIAP+ que sofre violência de gênero recomenda-se que:

- Seja perguntado por qual pronome a pessoa gostaria de ser chamada e, de forma simplificada, que ela seja tratada de acordo com o informado em todas as instâncias, inclusive nos documentos produzidos pelas equipes.
- Tratá-la sempre com o nome social e garantir que, se for o caso, seja consignado na ata e atualizado no processo.
- Seja orientada a retificação de nome e gênero, se assim couber, conforme normativas atualizadas e de forma simplificada.
- Se houver relato de outras violências sofridas nos âmbitos público, estatal, judicial e policial, que a pessoa seja orientada sobre o registro dos crimes em delegacia especializada (ou não), bem como nos canais de denúncia nas ouvidorias ou corregedorias.
- Os fluxos estabelecidos para atender pessoas LGBTQIAP+ sejam pactuados com a rede de saúde, assistência, educação, esporte, turismo, entre outros, tanto na dimensão especializada quanto na não especializada, para que se propicie o atendimento adequado e não vitimizador em todos os espaços, especialmente naqueles com acesso a direitos.

55 <https://observatoriomorteseviolenciaslgbtbrasil.org/wp-content/uploads/2023/05/Dossie-de-Mortes-e-Violencias-Contra-LGBTI-no-Brasil-2022-ACONTECE-ANTRA-ABGLT.pdf>

### 5.1.3 Vitimização e relações raciais

A escravidão no Brasil foi abolida somente em 1888, depois de 300 anos, o que deixou marcas profundas mesmo depois de proibida, visto que não houve uma política de inclusão e auxílio para populações negras e povos originários. Inegavelmente, a alta ocorrência de ataques à juventude negra, as invasões de territórios indígenas e quilombolas e a desvalorização da mão de obra negra, não são coincidências ou acontecimentos sem contexto histórico.

Há na sociedade brasileira um pacto de branquitude, segundo Cida Bento (2022)<sup>56</sup> ao analisar o racismo sustentado por uma dinâmica coletiva e implícita de privilégios raciais. A branquitude se destaca como um lugar de poder e privilégio que muitas vezes permanece invisível para as pessoas brancas com naturalização de privilégios, silêncio e omissão relacionados aos sistemas de opressão vividos pela população negra, que necessita de um pacto coletivo para romper as desigualdades estruturais e se comprometer com práticas antirracistas, abrindo espaço para uma sociedade mais justa e igualitária.

As vítimas de racismo, por exemplo, nem sempre guardam visibilidade no sistema de justiça, e o direito à reparação deve ser feito com respeito a suas trajetórias, conforme o artigo 6º da Convenção Internacional sobre a eliminação de todas as formas de discriminação racial<sup>57</sup>

Durante o atendimento de pessoas negras recomenda-se que:

- Sejam respeitadas as diferenças de raça, etnia e cor e suas possíveis manifestações culturais, estéticas e religiosas.
- Sejam considerados sistemas e práticas culturais relacionados a nome ancestrais e vestimentas específicas que remetem a culturas negras sem discriminação e preconceito.
- Atenção às desigualdades que permeiam pessoas negras e brancas, considerando que os ambientes jurídicos são majoritariamente ocupados por pessoas brancas e, por isto, não se devem colocar pessoas negras em situações de inferioridade.
- Tenha especial atenção à linguagem e aos termos inadequados dentro das políticas antidiscriminatórias.

### 5.1.4 Vitimização, diversidade funcional e deficiência

Diversidade funcional é um termo atribuível a pessoas com deficiência (PCD) para se referir às formas atípicas e funcionais que desempenham. As atividades, por exemplo, expressam emoções e sentimentos de forma distinta do sistema hegemônico, entre outras características, por: escutam com os olhos, falam com as mãos, andam com artefatos de apoio, enxergam com o tato<sup>58</sup>. O modelo médico-centrado produziu a deficiência como anormalidade e, por isso, passível de intervenções para

56 BENTO, Cida. O pacto da branquitude. Companhia das Letras, 2022.

57 [https://www.mpf.mp.br/atuacao-tematica/ccr6/documentos-e-publicacoes/legislacao/legislacao-docs/convencoes-internacionais/conv\\_intern\\_03.pdf](https://www.mpf.mp.br/atuacao-tematica/ccr6/documentos-e-publicacoes/legislacao/legislacao-docs/convencoes-internacionais/conv_intern_03.pdf)

58 MIZAEL, Tâhcita Medrado; COSTA, Laureane Marília de Lima. Interseccções entre raça e deficiência: desvelamento e enfrentamento de opressões. In: Conselho Federal de Psicologia. Psicologia brasileira e luta antirracista. Volume 1, Brasília: CFP, 2022.

transformar a diversidade de pessoas como mais aproximada com um sistema único. Essa prática, denominada corponormatividade, é uma explicação individualista ancorada na ideia de tragédia pessoal, e que acaba por obstaculizar as amarras estruturais, políticas e econômicas que atravessam pessoas com deficiência. Para Mizael e Costa (2022, p. 204),

Ao localizar a deficiência na relação entre indivíduo e sociedade, em vez de no corpo como impedimento, o modelo social elabora uma explicação relacional. Assim, alterar a situação de desigualdade que afeta as pessoas com deficiência perpassa, necessariamente, pela transferência das intervenções corretivas do indivíduo para mudanças no ambiente físico e social imediato e mudanças mais amplas na estrutura da sociedade.

A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU<sup>59</sup>, de 2006, no artigo 1º, expõe que o propósito da Convenção é “proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente”. Esse mesmo documento no artigo 2º conceitua pessoas com deficiência como “aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas”.

Majoritariamente, as dificuldades encontradas por pessoas com deficiência têm relação com as normas e regras que se estabeleceram, no curso da história, por meio de regimes de hierarquização social e relacional. Dessa forma, tematizar a deficiência deve ser vista dentro de um espectro no qual as diferenças não sejam convertidas em desigualdades.

Durante o atendimento de vítimas com diversidade funcional, é preciso que as equipes tenham em mente que elas têm plena capacidade de dar o consentimento sobre ações e, de forma alguma, pode-se anular sua voz e suas decisões. Não se deve atuar sem a voluntariedade delas, e é imprescindível que se assegurem os meios para a participação efetiva de se promover a decisão pessoal e independente<sup>60</sup>.

**Em algumas situações as pessoas com deficiência necessitam de acompanhamento de alguém de sua confiança, e esse direito deve ser expressamente garantido**, ou seja, é necessário prover sistemas de apoio específicos. Os sistemas de apoio precisam ser desenhados de acordo com as circunstâncias e as necessidades concretas das pessoas com deficiência. A falta disso pode ser um obstáculo para a atenção integral da vítima.

Durante o atendimento de pessoas com deficiência recomenda-se que:

- Sejam promovidos todos os meios de acessibilidade necessários ao atendimento adequado de pessoas com deficiência incluindo, quando preciso, recursos de comunicação como intérprete de libras, traduções em braile, comunicação tátil, meios de voz digitalizada.

59 [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/Decreto/d6949.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/Decreto/d6949.htm)

60 SEN, Amartya. Desenvolvimento como Liberdade. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

- Promova a acessibilidade aos meios de comunicação impressos com tipografia adequada no que tange à nitidez, ao uso de cores e ao tamanho da fonte, e às transmissões e interações online (*closed caption*, audiodescrição e janela de libras).
- Os espaços de atendimento tenham acessibilidade de forma adequada e pessoal capacitado para atender a diferentes necessidades especiais, com recursos arquitetônicos como espaços adequados para locomoção, acesso a cães-guias que acompanham PCD, entre outros.

### 5.1.5 Vitimização e condições socioeconômicas vulnerabilizadas

Embora não exista uma relação direta e linear entre as condições socioeconômicas, violência e vitimização é sabido que as desigualdades de acesso a recursos impulsionam a pobreza que é, por si só, uma violação de direitos humanos. Amartya Sen (1999)<sup>61</sup> afirma que não se trata somente de acesso a recursos materiais, mas também a oportunidades, à educação, à saúde e à participação política. Ele argumenta que a pobreza não deve ser vista apenas como uma questão de renda, mas como uma privação mais ampla de liberdade e de oportunidades.

Países ou regiões com altos níveis de desigualdades econômicas tendem a apresentar taxas mais elevadas de violência. A falta de acesso a recursos e oportunidades pode levar à frustração e descontentamento, o que, por sua vez, pode contribuir para comportamentos violentos. Áreas caracterizadas pela pobreza extrema podem enfrentar desafios significativos, como falta de acesso à educação, emprego e serviços básicos de saúde. O desemprego, especialmente entre os jovens, pode aumentar a probabilidade de envolvimento em sistemas de risco para a ocorrência de violência. A educação, por sua vez, pode contribuir com sistemas de segurança e base para a diminuição da ocorrência de violências, pois desempenha um papel crucial na formação de habilidades sociais, na promoção de oportunidades de emprego e na redução da propensão a comportamentos violentos.

Áreas urbanas com más condições de moradia, superpopulação e infraestrutura inadequada podem experimentar níveis mais elevados de criminalidade e violência. Em algumas situações, a disponibilidade fácil de armas de fogo pode aumentar a gravidade e a frequência de episódios violentos. Nas áreas rurais, a dificuldade de acesso a serviços de políticas públicas e segurança pública pode ensejar maiores índices de violência. Algumas comunidades rurais podem experimentar isolamento social, o que pode contribuir para problemas relacionados a violências como, por exemplo, disputas de terras e conflitos por recursos naturais.

Outro grupo extremamente vulnerabilizado pelas condições socioeconômicas é a população em situação de rua. Em situação de extrema pobreza, com vivência temporária ou permanente nas ruas, praças, viadutos ou qualquer outro espaço público, não tem acesso adequado a moradia, alimentação, saúde e outros serviços básicos. A situação de rua pode ser causada por uma variedade de fatores, como perda de emprego, problemas de saúde mental, perda de vínculos familiares e comunitários, conexão prejudicial com álcool e outras drogas, violência doméstica, despejo, falta de moradia acessível, entre outros. É uma questão social complexa que requer abordagens multifacetadas, incluindo políticas públicas de assistência social, saúde mental, habitação acessível, entre outras medidas.

61 SEN, Amartya. Desenvolvimento como Liberdade. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

O CNJ instituiu, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas Interseccionalidades, por meio da Resolução 425, de 8 de outubro de 2021<sup>62</sup>. Há de se considerar a heterogeneidade desse grupo pelos diferentes níveis de escolaridade, naturalidade, nacionalidade, identidade de gênero, características culturais, étnicas, raciais, geracionais e religiosas, e com atenção aos aspectos interseccionais no atendimento a essa população, pensando em mulheres, população LGBTQIA+, crianças e adolescentes, pessoas idosas, pessoas convalescentes, população negra, pessoas egressas do sistema prisional, migrantes, povos indígenas e outras populações tradicionais, pessoas com deficiência, com especial atenção às pessoas em sofrimento mental, incluindo aquelas que fazem uso abusivo de álcool e de outras drogas, exigindo tratamento equitativo e políticas afirmativas.

Essas relações não devem ser interpretadas de forma simplista. Fatores como cultura do local, presença ou ausência de sistemas de segurança e justiça, entre outros, desempenham papéis importantes na determinação dos status de vitimização relacionadas com as condições socioeconômicas. As estratégias para lidar com a vitimização muitas vezes requerem abordagem abrangente que leve em consideração diversos aspectos socioeconômicos e culturais.

No atendimento de pessoas com condições socioeconômicas vulneráveis recomenda-se que:

- O uso da linguagem não técnica como recurso de comunicação e, na falta de substituto, que seja confirmado com a vítima se ela entendeu a mensagem solicitando que ela repita as informações. Deve-se tomar o cuidado, nesse caso, de não infantilizar a vítima ou mesmo de tomá-la como incapaz de entendimento de processos complexos, pois o tempo e a paciência são fundamentais para o amparo adequado.
- Seja reconhecida a diversidade de hábitos e estilo de vida que, frequentemente, são diversos dos sistemas burgueses, tidos como padrão desejável de forma de vida. Diferente aqui não pode ser tomado como desigual e, portanto, ser considerado elemento incapacitante ou de demérito das vítimas.
- O reconhecimento da diversidade cultural e social deve ser constante no curso dos atendimentos, pois populações vulnerabilizadas economicamente não costumam ter a empatia das pessoas em geral, ou seja, não guardam estima social.

### 5.1.6 Vitimização e território

**As relações entre violência e território são complexas e variam de acordo com uma série de fatores, incluindo contextos socioculturais, econômicos e políticos.** Crime organizado, tráfico de drogas e de pessoas podem estar conectados a determinados territórios e, por isso, as análises de risco precisam contemplar as dinâmicas territoriais.

Muitas cidades experimentam altos índices de violência concentrados em determinados bairros ou

62 <https://atos.cnj.jus.br/files/original1447482021101161644e94ab8a0.pdf>

áreas urbanas. Fatores como pobreza, desemprego e falta de serviços públicos podem contribuir para a violência nessas regiões. Da mesma forma, a transformação de áreas urbanas por meio de gentrificação pode gerar conflitos relacionados à expulsão de comunidades locais, deslocamento e disputas por recursos, contribuindo para tensões e violências.

Em áreas rurais, disputas sobre terra, recursos naturais e questões agrárias podem levar à violência entre comunidades, grupos indígenas, comunidades quilombolas e grandes proprietários de terras

**As questões de indígenas, quilombolas, ribeirinhos, pescadores artesanais e demais povos e comunidades tradicionais enfrentam muitas violações de direitos ligadas ao território e dificuldades de acesso à justiça.** O isolamento de alguns territórios no que tange às dificuldades de acesso a centros comerciais e urbanos acaba por promover vulnerabilidades sociais e precário acesso a políticas públicas. As diferenças de línguas de povos indígenas também se tornam dificultadores quando o assunto é acesso a direitos ou exposição a cenas de violência.

**Territórios religiosos são alvos de disputas constantes.** Territórios religiosos são áreas geográficas ou espaços físicos que têm significado especial ou são considerados sagrados por uma determinada religião ou grupo religioso. Esses territórios podem variar em escala e natureza, desde locais específicos, como templos, igrejas, mesquitas, sinagogas e locais de peregrinação, até áreas mais amplas, como cidades santas, regiões consideradas sagradas por suas conexões religiosas ou mesmo territórios inteiros identificados com uma fé ou tradição religiosa particular.

Esses territórios muitas vezes desempenham um papel central nas práticas religiosas, rituais, cerimônias e peregrinações associadas à respectiva religião. Além disso, podem servir como pontos de encontro e comunidade para os seguidores da fé em questão, fornecendo espaços para adoração, educação religiosa, assistência social e atividades culturais relacionadas à religião. Exemplos famosos de territórios religiosos incluem Jerusalém, Mecca, Varanasi, entre outros.

**Outro campo de disputas territoriais que costuma estar conectado com a violência são as áreas de garimpo que, somados a questões ambientais, exploração e trabalho forçado, estrutura precária de condições de vida, impunidade e ausência de controle estatal, entre outros, pode acirrar os contextos de violência.**

Nas áreas de garimpo as desigualdades de gênero tomam feições mais marcadas, pois a presença predominante de homens pode contribuir para altos índices de violência de gênero, especialmente contra as mulheres que podem enfrentar riscos específicos, como exploração e violência sexual. De forma mais ou menos generalizada, mulheres enfrentam violência em espaços públicos, como ruas e transportes, e a percepção de insegurança em determinados territórios pode afetar a liberdade de movimento das mulheres. A violência interpessoal, mais especificamente e violência doméstica, pode também ser um grande desafio em territórios vulneráveis como o garimpo.

A Comissão Interamericana de Direitos Humanos (CIDH) apontou no relatório sobre o Brasil, em

2021<sup>63</sup>, a ausência de mecanismos efetivos de reparação aos povos indígenas e comunidades quilombolas. O relatório sugere que sejam implementadas medidas para garantir a reparação célere e integral e a proteção contra a revitimização desses povos e criar condições para que vítimas e seus familiares tenham condições de apresentar testemunhos, denúncias e informações sobre as violações de direitos que sofreram.

No atendimento às vítimas de questões de território recomenda-se que:

- No atendimento de pessoas em territórios com risco de ocorrência de violências seja realizada criteriosa análise de riscos, incluindo-se a possibilidade de deslocamento ou saída do território, mas com a concordância e apoio emocional e financeiro necessário à vítima.
- Seja garantido o direito à autodeterminação das pessoas indígenas, quilombolas e pertencentes a outras comunidades tradicionais e, para tal, não seja questionado ou invalidado seu testemunho.
- Seja garantida a escuta, consulta e consentimento prévio, livre e informado dos povos e comunidades tradicionais, conforme a Convenção 169 da OIT, devendo-lhes perguntar suas posições sobre quaisquer decisões tomadas relacionadas a seus povos.
- a integridade dos valores, as práticas e as instituições dos povos tradicionais e indígenas sejam reconhecidos como formas de organização social própria e com liberdade de decisão e ação.
- Seja garantida a consulta e o consentimento de povos e comunidades tradicionais por meio de procedimentos apropriados, particularmente por suas instituições representativas, cada vez que sejam previstas medidas legislativas ou administrativas suscetíveis de os afetar diretamente.
- Sejam garantidos intérpretes, preferencialmente indígenas, sempre que necessário, garantindo acesso pleno aos sistemas de justiça;
- Privilegie-se o território como local para realizar atendimento das vítimas, audiências públicas e outros métodos de escuta individual e coletiva considerando sempre os pactos formulados com a liderança local.

### 5.1.7 Vitimização e Justiça Restaurativa

Segundo Danielle Arlé no livro *Justiça Restaurativa e o Ministério Público Brasileiro* (2021, p. 38)<sup>64</sup>, o que se quer restaurar é: a. a capacidade de todo ser humano de colaborar com os outros de maneira não violenta; b. o apoio da comunidade à vítima (pessoa que sofreu um dano) e o pertencimento dela à comunidade; c. o apoio da comunidade ao ofensor (pessoa que causou o dano) e o pertencimento

63 <https://www.oas.org/pt/cidh/relatorios/pdfs/Brasil2021-pt.pdf>

64 ARLÉ, Danielle de Guimarães Germano. A justiça restaurativa e o Ministério Público Brasileiro. Belo Horizonte, São Paulo: D'Plácido, 2021

dele à comunidade; d. o equilíbrio (com reparação de danos, manejo de traumas e necessidades atendidas); e. o poder das pessoas e das comunidades de resolver seus próprios conflitos de maneira consensual. A Declaração dos Princípios Básicos de Justiça Restaurativa às Vítimas da Criminalidade e de Abuso de Poder, adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas na Resolução 40/34, de 29 de novembro de 1985, já prevê que, no acesso à justiça e ao tratamento justo, devem ser utilizados, sempre que adequado, mecanismos informais de resolução de conflitos, incluindo a mediação, a arbitragem e as práticas de justiça costumeira ou indígena, a fim de facilitar a conciliação e a reparação das vítimas.

Segundo o *Manual sobre Programas de Justiça Restaurativa*<sup>65</sup> (2020, p. 4), esta “é uma abordagem que oferece aos ofensores, vítimas e comunidade um caminho alternativo para a justiça. Promove a participação segura das vítimas na resolução da situação e oferece às pessoas que assumem a responsabilidade pelos danos causados por suas ações uma oportunidade de se reabilitarem perante aqueles a quem prejudicaram. Sua base é o reconhecimento de que o comportamento criminoso não apenas viola a lei, mas também prejudica as vítimas e a comunidade”.

A Justiça Restaurativa rompe paradigmas antes instalados e cristalizados no campo da Justiça, que são:

- Da separatividade para a interconexão.
- De controles externos para controles internos.
- Da análise dos *deficits* para análise dos ativos, para o pensar com base nos pontos fortes.
- De hierarquias para sistemas auto-organizativos.
- Da primazia da análise da mente e do intelecto para as múltiplas maneiras de saber e ver.
- Da especialização individual para a sabedoria coletiva.
- De ter sempre as respostas para o não saber como habilidade para o desenvolvimento da curiosidade.
- Da natureza humana como problema para a natureza humana como solução.

Com campo aberto e promissor, a Justiça restaurativa promove envolvimento e participação. É comum verificar que julgamentos e penas, em sua diversidade, são insuficientes para atender as necessidades das vítimas, especialmente no que se refere aos danos emocionais gerados. Os resultados dos processos não são, portanto, sentidos pelas vítimas como o reconhecimento das suas dores. A Justiça Restaurativa provê um tratamento adequado das necessidades geradas pelo ato em dois aspectos: o reconhecimento das dores das vítimas e a responsabilização ativa do causador do dano (que, por sua vez, também apresenta necessidades a serem consideradas). Essas práticas são amplamente utilizadas

em nível mundial sobre impactos traumáticos de processos de vitimização.<sup>66</sup>

A Resolução CNMP 118, de 1º de dezembro de 2014, sobre a Política Nacional de Autocomposição no âmbito do Ministério Público, aponta no seu art. 14 que infrator, vítima e comunidade participam conjuntamente de encontros visando à formulação de um plano restaurativo. Dessa forma, as práticas se amplificam e podem acessar mudanças de modos de vida. Já a Recomendação CNMP 54/2017, que dispõe sobre a Política Nacional de Fomento à Atuação Resolutiva do Ministério Público brasileiro<sup>67</sup>, no art. 1º explicita que, “sem prejuízo da respectiva autonomia administrativa, cada ramo do Ministério Público adotará medidas normativas e administrativas destinadas a estimular a atuação resolutiva dos respectivos membros e a cultura institucional orientada para a entrega à sociedade de resultados socialmente relevantes”. Já o § 1º explicita que:

Para os fins desta recomendação, entende-se por atuação resolutiva aquela por meio da qual o membro, no âmbito de suas atribuições, contribui decisivamente para prevenir ou solucionar, de modo efetivo, o conflito, problema ou a controvérsia envolvendo a concretização de direitos ou interesses para cuja defesa e proteção é legitimado o Ministério Público, bem como para prevenir, inibir ou reparar adequadamente a lesão ou ameaça a esses direitos ou interesses e efetivar as sanções aplicadas judicialmente em face dos correspondentes ilícitos, assegurando-lhes a máxima efetividade possível por meio do uso regular dos instrumentos jurídicos que lhe são disponibilizados para a resolução extrajudicial ou judicial dessas situações.

O que se pretende consolidar é que os princípios e valores da justiça restaurativa sejam conteúdos estratégicos para se desenvolver uma prática democrática que atente ao princípio da dignidade humana e o acesso à justiça.

No atendimento de vítimas que se propõe a passar por programas de Justiça restaurativa, em círculos conjuntos ou separados do causador do dano, considere:

- Construir espaços seguros para que as vítimas e os causadores do dano possam se expressar com, inclusive, a exposição do trauma causado à vítima, ponto importante do processo de restauração
- Propiciar que as narrativas dos envolvidos em um processo restaurativo sejam legitimadas e, portanto, consideradas as diferentes necessidades destes. Para quem está nesse processo, é importante narrar as próprias histórias, mas também ver-se nas histórias de outras pessoas, cujos contextos são muito diferentes.
- Amparar-se com técnicas adequadas e formação permanente para que as práticas sejam manejadas com a suspensão de julgamento, avaliação e interpretação, os sentimentos sejam valorizados e tomados como de responsabilidade de quem sente, as necessidades sejam identificadas e consideradas, a comunicação seja específica, clara, positiva.
- Sob a óptica da vítima, envolver a oportunidade de concessão de segurança, apoio, validação e a experiência de sentir poder pessoal em um contexto de cuidado;

66 <https://emu.edu/now/peacebuilder/wp-content/uploads/sites/51/2020/09/STAR-SH-Manual-Complete-2.pdf>

67 <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Recomendacoes/Recomenda%C3%A7%C3%A3o-054.pdf>

- A Justiça Restaurativa não deixa de considerar os traumas de forma a acabar por agravá-los.

### 5.1.8 Vitimização secundária e terciária

A vitimização secundária é aquela causada depois de um crime, mais precisamente pelas instâncias formais, que podem aumentar o sofrimento das vítimas. Nisso inclui o tratamento inadequado da vítima nos serviços, a falta de informação ou a informação errada, o não reconhecimento de sua experiência de vitimização, condutas intrusivas ou inadequadas da polícia ou da justiça criminal, e até todo o processo de investigação criminal e o julgamento. Algumas recomendações sobre como diminuir a vitimização secundária são vistas no item 4.4 deste guia, mas, além delas, pode-se operar de forma constante dentro das instituições:

- Nas instâncias de saúde, tomar o cuidado de os familiares da vítima terem acesso facilitado às informações e ao acompanhamento em unidades hospitalares, se for o caso.
- Nos atendimentos hospitalares relacionados com a violência sexual, cuidar, de forma constante, da confidencialidade e privacidade promovendo os atendimentos de forma humanizada.
- Nas instâncias educacionais, sejam elas de nível fundamental, ensino médio, formação profissional ou ensino superior, ao ser identificado um caso de vitimização criminal, é boa prática promover diálogos com as vítimas e familiares de forma sensível e não estigmatizante. Outra boa prática é, quando possível, planejar ações junto às vítimas para desmistificar os processos de estigmatização comunitária e social a que estão sujeitas por causa da vitimização sofrida.
- Nas instâncias religiosas, o reconhecimento da vitimização e a relativização de preceitos como o perdão, até que as vítimas estejam prontas a dá-lo, pode ser uma prática acolhedora e emocionalmente organizadora.
- Na mídia, a evitação de reportagens intrusivas ou inadequadas que revelem a identidade de vítimas de criminalidade são boas práticas de cuidado e atenção.

No caso da vitimização terciária, que ocorre quando o grupo familiar ou o ambiente social (como trabalho, escola, vizinhança, igreja etc.) vitimizam a pessoa ora culpando-a, ora afastando-se ou isolando-a, enfrentar a estigmatização é fundamental. As vítimas podem vivenciar inúmeras revitimizações, como perguntas indiscretas, comentários maldosos, brincadeiras humilhantes ou constrangedoras de forma a reatualizar o sofrimento. Familiares podem agir de forma inadequada quando negam o impacto do crime na vítima ou a instigam a esquecer o crime e “continuar com a vida”. Algumas recomendações sobre como diminuir a vitimização terciária podem ser:

- Atuar junto às instâncias sociais e comunitárias a fim de obter uma compreensão sensível sobre os diferentes processos de vitimização, os traumas possíveis/decorrentes e a estigmatização social que precisa ser superada.
- Atuar junto à sociedade para que o abuso sexual contra crianças e adolescentes e a violência sexual contra pessoas adultas ou idosas seja um tema debatido sem contornos morais, políticos

e religiosos. A impunidade desses crimes reside, em grande parte, no perfil estigmatizado do ofensor sexual, negligenciando, portanto, o fato de esses crimes ocorrerem majoritariamente dentro das famílias e nas relações com pessoas próximas e supostamente de confiança da vítima.

Procurou-se nesse Guia contribuir para uma atuação pautada no atendimento integral às vítimas de criminalidade de forma prática e objetiva, sem deixar de lado alguns aspectos teóricos fundamentais. Abordamos a conceituação das vítimas e o que elas precisam, o cotidiano do trabalho desenvolvido na Casa Lilian a partir dos instrumentos, ferramentas e metodologia construídas considerando os diversos impactos da vitimização e seus ciclos. Para a efetividade do trabalho, é necessária uma perspectiva complexa sobre o trauma nas abordagens jurídicas e psicossociais, inclusive nas políticas públicas envolvidas. Reunimos as boas práticas e técnicas de abordagem vítima-centradas e tratamos da vitimização e algumas de suas interseccionalidades esperando qualificar a prática na promoção dos direitos das vítimas. Espera-se que esse Guia possa nortear as atividades do Ministério Público, além de contribuir para o aprimoramento e ampliação do debate sobre as vítimas e suas necessidades, sempre unido a outras instituições da ampla rede necessária para uma atuação vítima-centrada com efetividade na garantia de direitos.