

# lutos e lutas

## Roteiro para comunicação em aproximação das vítimas indiretas enlutadas

O objetivo deste documento com sugestões de roteiros é auxiliar a equipe da Promotoria de Justiça no contato inicial com o objetivo de aproximação com as vítimas indiretas de crimes de feminicídio o quanto antes, o que é desejável para a garantia de seus direitos.

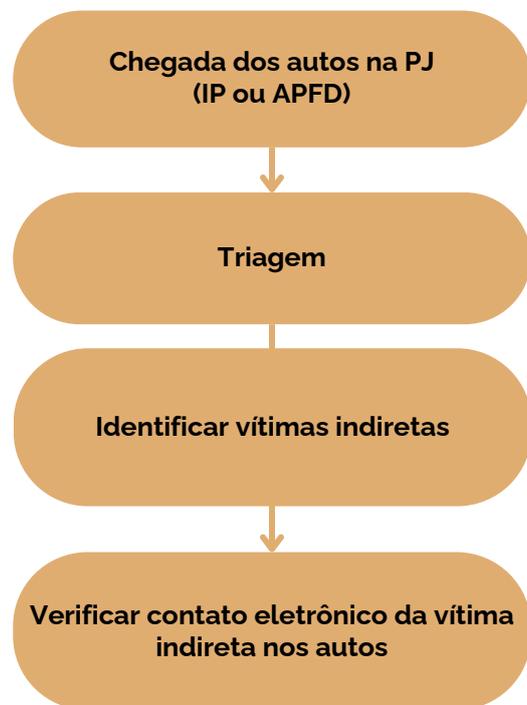
As sugestões são de contato por aplicativo de mensagem de texto e, se o caso, posterior atendimento audiovisual ou presencial, garantindo uma abordagem dinâmica, empática e informativa durante todas as fases processuais. São orientações básicas para um atendimento mais adequado, de forma viável ao dia a dia da Promotoria que queira instituir protocolos de busca ativa de contato.

- 1 As **vítimas indiretas** são pessoas que possuem relação de afeto ou parentesco com a vítima direta, até o terceiro grau, desde que convivam, estejam sob seus cuidados ou desta dependam, bem como familiares e pessoas economicamente dependentes da vítima. Nos casos de feminicídio, é importante verificar com antecedência qual o vínculo da vítima indireta com a vítima direta, para melhor manejo durante a comunicação (se é mãe, irmã, filhas(os), etc). Caso não tenha a informação, refira-se ao termo “familiar”. Cuidado, ainda, para não confundir chamando pelo nome da vítima direta.
- 2 Tenha **conhecimento** sobre o crime que causou danos, conforme consta no processo, para evitar que a vítima tenha que repetir fatos traumáticos que a revitimizem, sem necessidade.
- 3 Antes de realizar o contato, **revise detalhes** processuais do caso para informar sobre dúvidas que podem surgir por parte das vítimas durante o contato.
- 4 Esteja preparado(a) para lidar com questões delicadas e **responder às reações emocionais** das vítimas. As pessoas enlutadas que são vítimas indiretas podem estar ainda mais afetadas emocionalmente pela perda decorrente de violências.
- 5 Demonstre empatia, respeito e paciência durante a troca de mensagens. Adote **linguagem acessível**. Você pode oferecer a possibilidade de comparecimento à Promotoria ou à Casa Lilian (presencial ou virtual).
- 6 Caso tenha dificuldade durante o contato, **peça ajuda** a alguém da equipe para auxiliá-lo(a).

As informações em sublinhado ao longo deste documento são links clicáveis.

É importante destacar que este roteiro é destinado a orientação, aproximação e informação das vítimas indiretas e *não se destina à coleta de depoimento*.

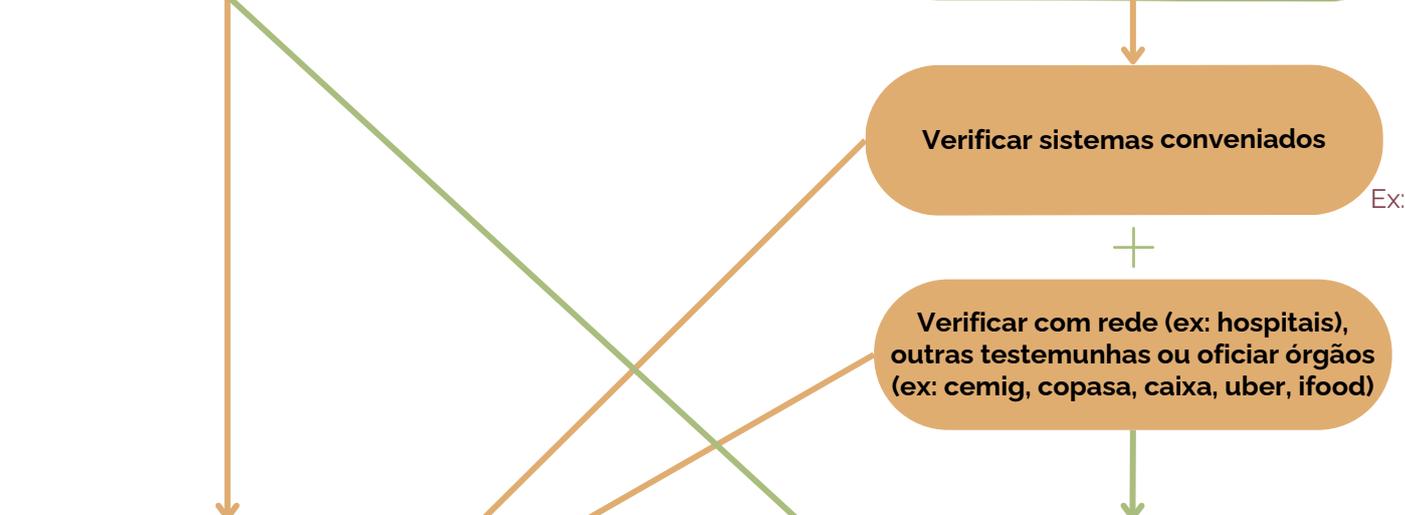
## Fluxo geral de busca ativa para identificação e contato



Qual o tipo de crime?  
É um feminicídio? Consumado ou tentado?

Constam nomes de familiares no REDS ou depoimentos ou alguma menção no processo? O ideal é que o contato seja com todas as vítimas indiretas adultas qualificadas no processo.

Verificar principalmente REDS e oitivas

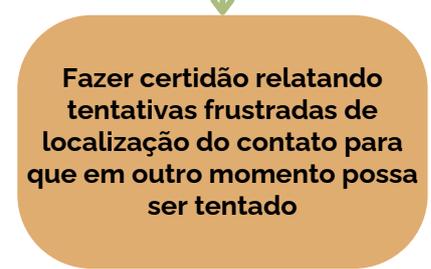


Ex: Aduna



Ou diretamente (caso não tenha whatsapp)

Sugestões de contato detalhadas a seguir



Após conseguir identificar as vítimas indiretas e verificar seus contatos, siga os passos abaixo para contato, realizando-os conforme a viabilidade de atendimento segundo a realidade da Promotoria.

Para acessar o roteiro, clique nas palavras grifadas:

Para acessar os materiais, clique nas palavras grifadas:



- Envio de mensagem de texto conforme roteiro com informações básicas e convite para agendar atendimento;
- Envio dos materiais disponibilizados pela Casa Lilian com informações gerais acerca dos direitos das vítimas e fases do processo



Se a vítima sinaliza interesse no atendimento :

1 Caso a Promotoria tenha disponibilidade para o atendimento:

Marcar atendimento audiovisual ou presencial e seguir o roteiro

e/ou

2 Caso a Promotoria queira o apoio da Casa Lilian:

A Promotoria pode encaminhar diretamente a vítima por formulário próprio .

Enviar para a própria vítima formulário solicite o atendimento pela Casa Lilian.

## Dicas iniciais

O MP deverá manter as vítimas informadas sobre o processo e orientadas em relação aos seus direitos conforme as Resoluções CNMP nº 201/2019, nº 243/2021 e Resoluções MPMG nº 38/2021 e 33/2023, bem como realizar os encaminhamentos devidos para facilitar o acesso a direitos fundamentais.

Por exemplo:

- encaminhamento para a rede de saúde para atendimento psicológico
- encaminhamento para a rede socioassistencial
- encaminhamento para atendimento jurídico em processos cíveis (inventário, guarda, outros)
- encaminhamento para programas de proteção.

### Qual a melhor forma de buscar ativamente o contato com as vítimas?

Sugere-se entrar em contato pelo WhatsApp inicialmente. Muitas pessoas não atendem ligações de números desconhecidos ou não podem falar naquele momento. Dessa forma, as pessoas podem marcar um horário mais assertivo para contato.

**Importante:** Envie mensagem se identificando e solicite a confirmação de identificação antes de seguir o contato.

Se no contato pelo WhatsApp ou telefone a pessoa identificada for diferente da vítima indireta com quem você estava tentando o contato, pergunte se ela conhece a vítima indireta que está procurando.

Em caso positivo, confirme se ela também é familiar ou conhecida da vítima direta. Nesses casos, ela também poderá ser atendida. Se não for familiar, ou for mas não demonstrar interesse, pergunte se possui um número atual para contato com a vítima indireta.

Caso não conste telefone de contato da vítima indireta nos autos, orientamos que seja realizada busca de telefone de contato:

- nos sistemas do Ministério Público;
- com outros familiares e/ou testemunhas no processo;
- em instituições da rede de proteção nas quais a vítima foi atendida;
- envio de ofício à órgãos públicos como a Caixa Econômica Federal, aplicativos de transporte, etc.

# Roteiro de comunicação por lutos e lutas Whatsapp

**Passo 1:** Envie mensagem se identificando e comunicando sobre o processo de forma sucinta. Copie e cole a mensagem abaixo, modificando as informações necessárias. É importante solicitar confirmação de identificação antes de seguir o contato.

## Exemplo:

Boa tarde. Meu nome é (seu nome), estou enviando essa mensagem da (identifique a promotoria). Entro em contato pois preciso falar com o/a Sr./Sra. (nome da vítima indireta) sobre o processo em que foi vítima (nome da vítima direta). Falo com o/a Sr./Sra. (nome da vítima indireta)?

OBS: se não há resposta, tente ligar para a vítima indireta e busque explicar o papel do Ministério Público na informação das vítimas de crimes, bem como seus direitos. Sem sucesso, fazer certidão para que se possa tentar futuramente.



Aguarde a confirmação. Em caso positivo ou se também é familiar:



**Passo 2:** Envie mensagem informando sobre as funções do Ministério Público em relação aos direitos da vítima. É importante informar que a Promotoria reconhece-a como vítima indireta naquela circunstância e que diante dos fatos se coloca à disposição, para:

- informá-la sobre o processo e orientá-la sobre seus demais direitos;
- fazer os encaminhamentos psicossociais, de saúde ou segurança necessários.

Além disso, convide, caso a vítima indireta demonstre interesse, a comparecer na Promotoria para mais informações. Copie e cole a mensagem abaixo, modificando as informações necessárias. Lembre-se de informar a Promotoria.

## Exemplo:

Como a/o Sra./ Sr tem passado?

Entro em contato, pois o Ministério Público está ao lado das vítimas durante o processo para que sejam informadas e orientadas sobre seus direitos.

Ao analisar o processo da vítima direta (nome da vítima direta), em razão da relação que identificamos com o/a Sr./Sra., gostaríamos de saber se a/o Sra./Sr. está precisando de alguma informação ou orientação.

Caso queira, colocamos a Promotoria (insira identificação) à disposição, em qualquer momento, bastando fazer o contato pelo telefone número (inserir número de telefone) ou e-mail (inserir e-mail) para agendar o seu atendimento.

No link abaixo podem ser baixados materiais com informações gerais sobre os seus direitos e o funcionamento da justiça.

<https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/areas-de-atuacao/casa-lilian/materiais-para-vitimas-e-familiares-de-vitimas-de-crimes/informativo-direitos-das-vitimas-de-crimes.htm>

Caso mude de número nos mantenha informados.

Se a vítima responde demonstrando interesse em saber mais e ser atendida, envie a seguinte mensagem:

A

Olá, agradecemos o contato. Você teria dia e horário que prefere conversar (audiovisual ou telefone)?

ou

Você também pode oferecer o atendimento presencial:

B

Olá, agradecemos o contato. Você poderia comparecer à Promotoria para conversarmos (inserir dia e horário)?

ou, caso não seja possível atendimento na Promotoria,

avaliar realizar o encaminhamento para a Casa Lilian, que tem recorte para atendimento nos crimes dolosos contra a vida, informando a vítima por meio da seguinte mensagem:

C

Olá, agradecemos o contato. Caso tenha interesse em um acompanhamento mais especializado, é possível procurar a Casa Lilian, que funciona como órgão de Apoio às Vítimas no Ministério Público. Se for do seu interesse ser atendido lá, enviamos materiais explicativos sobre a Casa Lilian e um formulário para solicitar o atendimento.

Cartilha sobre a Casa Lilian:

<https://www.mpmg.mp.br/data/files/12/85/55/46/A974191017A50CF8760849A8/092-24%20cartilha%20digital%20Casa%20Lilian.pdf>

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=T4-imeyXVoCuhFGjXUx-Jlpmu1qMETVHqkYH0mc7aZZUMzRKWVdPVFY4VEFGQlIxNkM4TVJKSU9GMCQLQCNoPWcu>



## Roteiro de comunicação audiovisual ou presencial

Em se tratando de pessoas enlutadas, é recomendado agendar um atendimento para melhor acolhimento e identificação das demandas na integralidade.

O manejo pelo telefone pode ser mais complicado devido aos aspectos emocionais que podem surgir. Verifique a possibilidade de um atendimento presencial, para o qual pode usar esse roteiro (ou, caso a pessoa tenha dificuldade de locomoção ou deslocamento avalie se é possível fazer uma chamada de vídeo).

Se a promotoria não tiver equipe multiprofissional que pode auxiliar neste atendimento ou se for a preferência, pode-se solicitar à Casa Lilian que realize estes contatos/atendimentos.

### Dicas Gerais Importantes

- Receber a vítima indireta e se apresentar brevemente;
- Agradecer sua presença, reconhecer que é muito importante atendê-la.
- Ao apresentar o trabalho do Ministério Público e informá-la sobre o processo, usar linguagem simples e adequada. Explicar para a vítima que ela pode avisar se não entender alguma coisa;
- Quando a vítima falar, escutar atentamente, demonstrar que está com atenção plena e, quando necessário, legitimar o que ela está dizendo, seja de modo gestual ou com expressões positivas (exemplo: acenando com a cabeça);
- É comum que as vítimas indiretas falem sobre os fatos e como eles impactam sua vida. Neste momento que falam sobre como se sentem é importante acolher e respeitar o tempo do seu relato, oportunizando as pausas necessárias;
- Repassar com a vítima as demandas que ela apresentou. Verificar se ela precisa de mais alguma coisa e se tem alguma dúvida.
- Agradecer novamente pela presença e se despedir reforçando a disponibilidade em atendê-la novamente caso necessário.



## Fluxo básico comunicação em tempo real (audiovisual ou presencial)

**Identificação:** Perguntar como a pessoa quer ser chamada é muito importante. Ela pode indicar o nome social, o nome ancestral ou até um apelido que seja preferível.

Boa tarde, **Sra./Sr. (nome da vítima indireta)** meu nome é **(Seu nome)**, trabalho na **(identifique a promotoria)**. Como a/o Sra./ Sr. quer ser chamada/o?



**Confirmação:** Verifique se a pessoa procurada é familiar ou tem outra relação com a vítima direta.

A Sra./Sr. **(nome indicado pela vítima indireta)** é familiar da **(nome da vítima direta)** ?



**Retomada do objetivo do contato:** Explique porque entrou em contato.

É importante que saiba que um dos trabalhos do Ministério Público é estar ao lado das vítimas durante o processo para que sejam informadas e orientadas sobre seus direitos.

Ao analisar o processo da **(nome da vítima direta)** identificamos que a(o) Sra./Sr. tem relação com a vítima direta, por ser **(descreva vínculo com a vítima indireta. Exemplos: filho, filha, mãe, pai)**. Nesses casos, reconhecemos que acaba sendo também afetado/a pelo crime.



Nesse ponto recomendamos utilizar as técnicas de Rapport.

O objetivo do Rapport é criar uma ligação de empatia com a outra pessoa que permita melhor comunicação.

As técnicas de Rapport podem auxiliar no contato e torná-lo mais assertivo e tranquilo.

**Exemplos:**

- escutar atentamente a pessoa;
- ter empatia e respeitar o tempo de resposta dela (pode ser que a pessoa se emocione ao lembrar o fato que vitimou a vítima direta);
- adaptar-se ao estilo de comunicação da pessoa;
- construir proximidade e confiança.

Primeiramente, gostaria de saber como o/a Sra./Sr. tem passado? Como a/o Sra/ Sr. está?



O mais comum é que a vítima indireta descreva sentimentos negativos devido ao luto.

**Exemplos:** dor, tristeza, angústia, desespero, ansiedade, impotência, culpa.

Transmita segurança em sua fala, ao mesmo tempo demonstrando que legítima como a situação foi/está difícil.

Realmente nos parece que foi uma situação (de acordo com o relato da vítima). **Exemplos:** difícil, dolorosa, desgastante, etc.



ou

Se a vítima indireta responder que está bem:

Que bom que está tudo bem com a/o Sra. /Sr.



Retomada do objetivo do contato: Fale que diante dos fatos a Promotoria se coloca à disposição para informá-la sobre o processo e orientá-la sobre seus demais direitos; para, se o caso, fazer os encaminhamentos psicossociais, de saúde ou segurança necessários, conforme o caso.

Gostaríamos de saber como poderíamos ajudar?

A/ o Sra./ Sr. está precisando de alguma informação ou orientação. Tem alguma dúvida sobre o processo?

Está precisando de algum encaminhamento em decorrência do crime, como para atenção de saúde, psicológico?



Informe-a de acordo com as dúvidas sobre o andamento da persecução penal. Os materiais disponibilizados pela Casa Lilian descrevem as fases do processo e os direitos das vítimas em cada uma delas.

Caso a persecução penal se encontre em uma fase inicial é comum que as pessoas tenham mais dúvidas acerca do andamento. Tente falar com base nas informações que já estiverem no inquérito ou processo, tomando cuidado com informações sensíveis (exemplo: detalhes acerca da necrópsia).

Um dos principais temas que gera angústia nas vítimas indiretas é **se serão chamadas para depor**.

Você pode explicar que tanto ao longo do Inquérito Policial, quanto no curso do processo na AIJ e Plenário, a pessoa poderá ser chamada ou não. Caso seja, ela pode descrever os fatos como se lembrar e sempre pedir elucidações se não entender alguma pergunta. É muito importante dizer que ela tem o **direito de ser ouvida sem a presença do réu**.

As vítimas indiretas podem ter informações importantes tanto para determinação das consequências do crime, como para estabelecimento de circunstância judicial negativa (com possibilidade de majoração da pena), como do montante reparatório. Tente perguntar a elas se tiveram algum tipo de dano, despesa ou perda econômica a partir do crime.

Você teve algum prejuízo econômico ou psicológico com o crime? Os tipos mais comuns de prejuízo são (exemplos abaixo). O sr./sra. teve algum problema nesse sentido?

## Danos Patrimoniais:

- Despesas com funeral;
- Despesas com objetos danificados e consertos de bens;
- Despesas psicológicas decorrentes de adoecimento das vítimas indiretas após o crime;
- Despesas médicas, hospitalares e com medicação despendidas em relação à vítima direta;
- Mudanças no ritmo de trabalho que acarretaram a perda de renda;
- Perda de um bem que afetou sua renda;
- Cópia da carteira de trabalho/holerite da vítima direta e despesas dos órfãos do feminicídio

## Danos Extrapatrimoniais:

- Ocorrência de adoecimentos após o fato: insônia, tristeza constante, ansiedade, etc
- Perda do emprego por causa de mudanças das condições produtivas e de vida após o crime;
- Falta de sentido de vida e luto constante após o crime;
- Necessidade de mudança de moradia por questões de segurança pessoal.

### Se descreve prejuízo

Explique sobre a apresentação de documentos que possam comprovar o dano sofrido e solicite dados bancários necessários para ressarcimentos que forem comprovados.

Você tem extratos bancários, recibos, documentos, laudos para comprovação?

### Se não descreve prejuízo

Siga o próximo passo.

**Atenção:** Explicar à vítima que a reparação de danos, mesmo que comprovada, ocorrerá somente se o(a) autor(a) possuir condições financeiras para o ressarcimento. Contudo, os documentos podem ser importantes para a ação penal. Informar que se a vítima tiver conhecimento e provas da capacidade econômica do(a) autor(a), ele(a) deve informar ao(a) Promotor(a) de Justiça.

Além disso, é possível trazer documentos de biografia da vítima, como a certidão de nascimento de filhos, fotos de momentos importantes, etc. Se a pessoa tiver documentos, oriente sobre como e onde devem ser encaminhados

A/o Sra./Sr. pode enviar os documentos para comprovação pelo WhatsApp ou e-mail da Promotoria de Justiça.



Fechamento: Antes de encerrar o contato pergunte a vítima se ele/a entendeu tudo o que foi explicado e se necessário responda as dúvidas que surgirem.

A/o Sra./Sr. entendeu sobre o nosso trabalho? Tem mais alguma dúvida?



Responda eventuais dúvidas e reforce as informações com o envio dos materiais informativos pelo whatsapp, bem como se coloque a disposição para dúvidas futuras.

Vou enviar para o seu whatsapp materiais com informações gerais sobre os seus direitos e o funcionamento da justiça. Também envio, caso queira, formulário para acesso à Casa Lilian, que é o Centro de Apoio às Vítimas do Ministério Público. Agradeço sua atenção e fico à disposição para futuras dúvidas.



<https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/areas-de-atuacao/casa-lilian/materiais-para-vitimas-e-familiares-de-vitimas-de-crimes/informativo-direitos-das-vitimas-de-crimes.htm>

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=T4-imeyXVoCuhFGjXUx-Jlpmu1qMETVHqkYH0mc7aZZUMzRKWVdPVFY4VEFGQlIxNkM4TVJKSU9GMCQLQCN0PWcu>

- Repasse ao/a Promotor/a de Justiça alguma outra informação que seja relevante e que tenha surgido durante o atendimento, bem como se foi agendado outro atendimento na promotoria ou se será encaminhado a Casa Lilian. O encaminhamento para a Casa Lilian também poderá se dar diretamente pela Promotoria de Justiça por meio de formulário.
- Sinalize ao/a Promotor/a eventual necessidade de avaliar a pertinência de encaminhamento da vítima para atendimentos na rede pública (tratamento de saúde, atendimento psicossocial, orientação jurídica). Observação: ainda que a vítima tenha manifestado interesse de atendimento pela Casa Lilian, nada obsta que o órgão de execução já realize os encaminhamentos de rede que entender necessários, especialmente no que toca à segurança das vítimas ou medidas urgentes.
- Avise caso a vítima deseje participar mais ativamente do processo.



Toda vítima  
deve ser escutada  
acolhida e

# REPARADA



casa lilian

