

A large, stylized graphic of a rainbow ribbon that curves across the page. The ribbon is composed of multiple parallel bands of color: red, orange, yellow, green, blue, and purple. It starts at the top left, loops around, and ends at the bottom right. The colors transition smoothly between the bands.

Manual de Atendimento à Vítima de Crimes de Ódio

GECRADI

MPSP

NUIPA - NÚCLEO DE INCENTIVO
EM PRÁTICAS AUTOCOMPOSITIVAS

Manual de Atendimento à Víctima de Crimes de Ódio

São Paulo

2024

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Material Elaborado:

Núcleo de Incentivo em Práticas Autocompositivas – Nuipa

São Paulo - 2024

*“Eu me dei conta de que, quando
socialmente você não percebe a
violência, é porque a exerce.”*

Paul Preciado



Índice

1. Objetivos do Manual	3
2. Base Normativa	3
2.1. Documentos internacionais	3
2.2. Normativas do CNMP e do CNJ	7
2.3. Legislação	8
3. Fundamentos da Atuação: Direitos da Vítima	10
3.1. Direito à informação	10
3.2. Direito à participação.....	11
3.3. Direito de ser ouvida.....	11
3.4. Direito à Consulta ou Assistência Jurídica.....	12
3.5. Direito à proteção e ao sigilo.....	12
3.6. Direito a ser encaminhada a programa de proteção	12
3.7. Direito a ter um tratamento profissional individualizado	14
3.8. Direito à reparação de danos	14
4. Métodos de Avaliação	15
5. Roteiro do Contato com a Vítima - Nuipa Gecradi	15
1º Agendamento (Equipe administrativa)	16
2º Antes do atendimento (Equipe técnica).....	16
3º Durante o atendimento (Equipe técnica).....	17
4º Após o atendimento	20
5º Informações à vítima e devolutiva de satisfação.....	20



1. Objetivos do Manual

- ⦿ Sistematizar as diretrizes dos atendimentos às vítimas de crimes de ódio no âmbito do NUIPA-Gecradi, com base nas diretrizes do CNMP (<https://www.cnmp.mp.br/defesadasvitas/>), buscando aprimorar a prestação do serviço público, sob a premissa de que todas as pessoas que tiveram seus direitos violados devem ter atendimento adequado, proteção, acolhimento, resposta célere e reparação.
- ⦿ Trazer confiabilidade ao trabalho do NUIPA Gecradi, por meio da organização e publicização do método de trabalho.
- ⦿ Estabelecer meios de avaliação dos resultados do trabalho autocompositivo com a devolutiva da vítima.

2. Base Normativa

Neste item, destacamos as normativas que preveem os direitos das vítimas e disciplinam sua relação com o sistema de justiça, especialmente os trechos que se relacionam com a atuação do NUIPA-Gecradi e podem fundamentar sua atuação em relação às vítimas de crimes de ódio.

| 2.1. Documentos internacionais

Fonte:

<https://www.cnmp.mp.br/defesadasvitas/normas-e-jurisprudencia/normas-internacionais>

2.1.1. “Declaração dos Princípios Básicos de Justiça Relativos às vítimas da Criminalidade e de Abuso de Poder, adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas na sua Resolução 40/34, de 1985:

(...)

4. As vítimas devem ser tratadas com compaixão e respeito pela sua dignidade. Têm direito de acesso aos mecanismos da justiça e a uma pronta reparação do dano que tenham sofrido, nos termos previstos pela legislação nacional.

(...)

6. A capacidade de resposta do aparelho judicial e administrativo às necessidades das vítimas deve ser facilitada: a) Informando as vítimas acerca do seu papel e do âmbito, prazos e evolução do processo e da decisão relativa aos seus casos, especialmente quando estejam em causa crimes graves e a vítima tenha solicitado tal informação; b) Permitindo que as opiniões e preocupações das vítimas sejam expostas e tidas em consideração nas fases processuais pertinentes caso os seus interesses pessoais sejam afetados, sem prejuízo dos direitos do arguido e em conformidade com o sistema nacional de justiça penal em causa; c) Prestando uma assistência adequada às vítimas ao longo de todo o processo judicial; d) Tomando medidas para minimizar os transtornos causados às vítimas, proteger a sua privacidade, se necessário, e garantir a sua segurança, bem como a das suas famílias e testemunhas favoráveis, contra manobras de intimidação e represálias; e) Evitando atrasos desnecessários na decisão sobre os casos e na execução das decisões ou sentenças que concedam indemnização às vítimas

7. Devem ser utilizados, sempre que adequado, mecanismos informais de resolução de litígios, incluindo a mediação, a arbitragem e as práticas de justiça costumeira ou indígena, a fim de facilitar a conciliação e a reparação das vítimas.

8. Os autores de crimes ou os terceiros responsáveis pelo seu comportamento devem, se necessário, 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 indemnização pelo dano ou prejuízo sofrido, o reembolso das despesas realizadas em consequência da vitimização, a prestação de serviços e o restabelecimento de direitos.



9. Os Governos devem rever as respectivas práticas, regulamentos e leis, de modo a fazer da reparação uma alternativa possível nas sentenças penais, para além de outras sanções penais.”

2.1.2. “Diretiva 2012/29 UE, que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade: (...)”

(21) As informações e o aconselhamento prestados pelas autoridades competentes, pelos serviços de apoio às vítimas e pelos serviços de justiça restaurativa devem, na medida do possível, ser prestados através de diferentes meios e de modo a poderem ser compreendidos pelas vítimas. Essas informações e esse aconselhamento devem ser prestados numa linguagem simples e acessível. Deve assegurar-se igualmente que a vítima possa ser compreendida durante o processo. A este respeito, devem ter-se em conta o conhecimento, pela vítima, da língua utilizada para prestar as informações, a sua idade, a sua maturidade, a sua capacidade intelectual e emocional, o seu nível de alfabetização e qualquer limitação física ou mental. (...)

(26) Quando sejam prestadas informações, devem ser facultados elementos suficientes para garantir que as vítimas sejam tratadas com respeito e para lhes permitir tomar decisões fundamentadas quanto à sua participação no processo. Neste contexto, são particularmente importantes as informações que permitam às vítimas tomarem conhecimento da situação do processo. (...)

(30) A referência a uma «decisão» no contexto do direito à informação, interpretação e tradução deve ser entendida apenas como referência ao veredicto de culpabilidade ou a outro elemento que ponha termo ao processo penal. Os fundamentos dessa decisão devem ser comunicados à vítima por meio de cópia do documento do qual conste a decisão ou por meio de um breve resumo dos mesmos (...)

(46) Os serviços de justiça restaurativa, nomeadamente a mediação entre a vítima e o autor do crime, conferências em grupo familiar e círculos de sentença, podem ser de grande benefício para as vítimas, mas exigem precauções para evitar a

vitimização secundária e repetida, a intimidação e a retaliação. Por conseguinte, esses serviços deverão atribuir prioridade aos interesses e às necessidades da vítima, à reparação dos danos causados e à prevenção de novos danos. Ao atribuir um processo aos serviços de justiça restaurativa, bem como durante a respetiva tramitação, devem ter-se em consideração fatores como a natureza e a gravidade do crime, o nível do traumatismo causado, a violação repetida da integridade física, sexual ou psicológica da vítima, o desequilíbrio de forças e a idade, maturidade e capacidade intelectual da vítima, suscetíveis de limitar ou reduzir a sua capacidade de decidir com conhecimento de causa ou de comprometer um resultado positivo a favor da vítima (...)

(52) Devem ser previstas medidas para proteger a segurança e a dignidade das vítimas e dos seus familiares contra a vitimização secundária e repetida, a intimidação e a retaliação, tais como medidas cautelares, decisões de proteção ou ordens de afastamento.

(53) O risco de que a vítima seja objeto de vitimização secundária e repetida, de intimidação e de retaliação, quer da responsabilidade do autor do crime quer em resultado da sua participação no processo penal, deve ser limitado organizando o processo de forma coordenada e respeitosa, que permita à vítima confiar nas autoridades. A interação com as autoridades competentes deve ser facilitada tanto quanto possível, limitando simultaneamente o número de contactos desnecessários entre as autoridades e as vítimas (...)

(61) Os funcionários intervenientes no processo penal suscetíveis de entrar em contacto pessoal com as vítimas devem ter acesso e receber formação adequada, tanto inicial como contínua, de nível adequado ao seu contacto com as vítimas, a fim de poderem identificar as vítimas e as suas necessidades e tratá-las com respeito, tato e profissionalismo e de forma não discriminatória”.



| 2.2. Normativas do CNMP e do CNJ

Fonte: <https://www.cnmp.mp.br/defesadasvítimas/normas-e-jurisprudencia/normativos-do-cnmp-e-cnj>

2.2.1. Resolução 243/2021: Considerandos: “Resolução nº 40/34 da ONU, aprovada pela Assembleia Geral em 29 de novembro de 1985, além de trazer conceito amplo de vítima, recoloca-a em posição mais relevante no processo penal e estabelece direitos, entre os quais, o acesso à justiça, o tratamento equitativo, o direito à informação sobre seus direitos, o direito à rápida restituição e reparação, além da adoção de meios extrajudiciários de solução de conflitos, incluindo a mediação, a arbitragem e as práticas de direito consuetudinário ou as práticas autóctones de justiça, quando se revelem adequadas, para facilitar a conciliação e obter a reparação em favor das vítimas; (...)”

Art. 1º: “garantindo-lhes acesso à informação, comunicação, participação, verdade, justiça, diligência devida, 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 vitimizante. (...)”

Art. 4º Incumbe ao Ministério Público zelar para que sejam assegurados os direitos à informação, segurança, apoio, proteção física, patrimonial, psicológica, documental, inclusive de dados pessoais, participação e reparação dos danos materiais, psicológicos e morais suportados pelas vítimas em decorrência de delitos penais e atos infracionais. Parágrafo único. A vítima tem o direito de ser protegida contra a repetição de delitos da mesma natureza e contra a vitimização secundária e terciária.

Art. 5º 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 (...)

Art. 10. Incumbe ao Ministério Público implementar projetos e mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, por meio da negociação, mediação e conferências reparadoras dos traumas derivados dos eventos criminosos ou de atos infracionais, observando-se as diretrizes traçadas nas Resoluções CNMP nos 118, de 1º de dezembro de 2014, e 181, de 7 de agosto de 2017. Parágrafo único. O Ministério Público deve implementar políticas de atuação em rede, mediante termos de cooperação e parcerias destinadas à implementação de políticas restaurativas, observada a assistência a que se refere o art. 6º, que visem à adesão e à integração voluntária e esclarecida da vítima.

Art. 11. Incumbe ao Ministério Público estimular políticas públicas e criar, em sua estrutura interna, meios de atendimento às vítimas que busquem evitar a revitimização, bem como núcleos próprios de jurimetria para diagnosticar e produzir uma política de atuação mais eficaz, resolutiva e preventiva.”

2.2.2. Resolução 287/2024: Dispõe sobre a atuação integrada do Ministério Público para a efetiva defesa e proteção das crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, conforme Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017, e Lei nº 14.344, de 24 de maio de 2022.

| 2.3. Legislação

Seguem os principais documentos legislativos que destacam o papel da vítima na persecução penal, usados analogamente como referência para a atuação do NUIPA Gecradi.

2.3.1. Lei nº 14.321/2022: Altera a Lei nº 13.869, de 5 de setembro de 2019, para tipificar o crime de violência institucional.

“Art. 15-A. Submeter a vítima de infração penal ou a testemunha de crimes violentos a procedimentos desnecessários, repetitivos ou invasivos, que a leve a reviver, sem estrita necessidade: I - a situação de violência; ou II - outras situações potencialmente geradoras de sofrimento ou estigmatização: Pena - detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, e multa.



§ 1º Se o agente público permitir que terceiro intimide a vítima de crimes violentos, gerando indevida revitimização, aplica-se a pena aumentada de 2/3 (dois terços).

§ 2º Se o agente público intimidar a vítima de crimes violentos, gerando indevida revitimização, aplica-se a pena em dobro."

2.3.2. Lei nº 9.807/1999: Estabelece normas para a organização e a manutenção de programas especiais de proteção a vítimas e a testemunhas ameaçadas, institui o Programa Federal de Assistência a Vítimas e a Testemunhas Ameaçadas e dispõe sobre a proteção de acusados ou condenados que tenham voluntariamente prestado efetiva colaboração à investigação policial e ao processo criminal.

2.3.3. Código de Processo Penal: Decreto-lei 3.689: "Art. 28-A. Não sendo caso de arquivamento e tendo o investigado confessado formal e circunstancialmente a prática de infração penal sem violência ou grave ameaça e com pena mínima inferior a 4 (quatro) anos, o Ministério Público poderá propor acordo de não persecução penal, desde que necessário e suficiente para reprovação e prevenção do crime, mediante as seguintes condições ajustadas cumulativa e alternativamente: (Incluído pela Lei nº 13.964, de 2019)

I - reparar o dano ou restituir a coisa à vítima, exceto na impossibilidade de fazê-lo; (Incluído pela Lei nº 13.964, de 2019)

(...)

Art. 387. O juiz, ao proferir sentença condenatória:

IV - fixará valor mínimo para reparação dos danos causados pela infração, considerando os prejuízos sofridos pelo ofendido;"

2.3.4. Lei nº 13.431/2017: Estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência e altera a Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente).

Art. 7º Escuta especializada é o procedimento de entrevista sobre situação de violência com criança ou adolescente perante órgão da rede de proteção, limitado o relato estritamente ao necessário para o cumprimento de sua finalidade.

Art. 8º Depoimento especial é o procedimento de oitiva de criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência perante autoridade policial ou judiciária.

Art. 14. As políticas implementadas nos sistemas de justiça, segurança pública, assistência social, educação e saúde deverão adotar ações articuladas, coordenadas e efetivas voltadas ao acolhimento e ao atendimento integral às vítimas de violência.

§ 1º As ações de que trata o caput observarão as seguintes diretrizes:

I - abrangência e integralidade, devendo comportar avaliação e atenção de todas as necessidades da vítima decorrentes da ofensa sofrida;

II - capacitação interdisciplinar continuada, preferencialmente conjunta, dos profissionais;

III - estabelecimento de mecanismos de informação, referência, contrarreferência e monitoramento;

IV - planejamento coordenado do atendimento e do acompanhamento, respeitadas as especificidades da vítima ou testemunha e de suas famílias;

V - celeridade do atendimento, que deve ser realizado imediatamente - ou tão logo quanto possível - após a revelação da violência;

VI - priorização do atendimento em razão da idade ou de eventual prejuízo ao desenvolvimento psicossocial, garantida a intervenção preventiva;

VII - mínima intervenção dos profissionais envolvidos; e

VIII - monitoramento e avaliação periódica das políticas de atendimento.

3. Fundamentos da Atuação: Direitos da Vítima

| 3.1. Direito à informação

A vítima tem o direito de ser informada sobre:

- seus direitos;
- os locais onde pode obter informações;



- ⦿ medidas de assistência e de apoio disponíveis;
- ⦿ andamento, os rumos e as etapas da investigação criminal e do processo penal, incluindo prazos para tramitação do inquérito, para apresentação de denúncia e detalhes sobre todas as etapas seguintes;
- ⦿ meios para obter consulta jurídica ou assistência jurídica

| 3.2. Direito à participação

A vítima pode participar de todas as etapas da persecução penal, influenciando efetivamente no resultado. Ela tem o direito de ser ouvida, de apresentar elementos de prova e de sugerir diligências, além de ter restituídos os bens que tenham sido eventualmente apreendidos pelas autoridades.

| 3.3. Direito de ser ouvida

- ⦿ A vítima tem o direito de ser ouvida perante as autoridades competentes para apresentar sua versão dos fatos e falar sobre suas preocupações e anseios diante do que aconteceu.
- ⦿ Quando a vítima for criança ou adolescente, ela deverá ser ouvida por profissionais qualificados e com formação especializada, observadas as diretrizes legais e protocolos pré-estabelecidos, através da escuta especializada, quando a finalidade for protetiva, ou através do depoimento especial quando a finalidade for de produção de prova para a persecução penal.
- ⦿ É recomendável que a vítima não seja ouvida repetidas vezes sem necessidade. Cada vez que conta sua história, a pessoa revive os fatos, o que pode gerar novos traumas e revitimização.

3.4. Direito à Consulta ou Assistência Jurídica

- ⦿ A vítima tem o direito de receber assistência jurídica e esclarecimentos técnicos sobre o direito aplicável ao caso concreto. Ela também tem o direito de tirar dúvidas sobre o trâmite das investigações e do processo.
- ⦿ Essas informações podem ser prestadas pelo Ministério Público, que deve contar com equipes treinadas para realizar atendimento humanizado.

3.5. Direito à proteção e ao sigilo

- ⦿ A participação da vítima na persecução penal deve ser acompanhada da garantia de sua segurança, para evitar que a busca por Justiça lhe exponha ao risco de um novo trauma. O Código de Processo Penal prevê que o juiz tomará as providências necessárias à preservação da intimidade, vida privada, honra e imagem do ofendido, podendo, inclusive, determinar o segredo de Justiça em relação aos dados, depoimentos e outras informações constantes dos autos, de modo a proteger a integridade física e moral da vítima. Essa postura protetiva e cautelosa não deve ser exigida apenas do juiz, mas também de todas as autoridades que atuarem na investigação e no processo (delegado, membro do Ministério Público etc.).

3.6. Direito a ser encaminhada a programa de proteção

- ⦿ O Programa de Proteção às Vítimas e Testemunhas Ameaçadas (Provita), previsto na Lei nº 9.807/1999, é uma Política de Segurança Pública e Direitos Humanos que pretende contribuir com a segurança, a justiça e assegurar direitos fundamentais para testemunhas e vítimas ameaçadas.
- ⦿ Em linhas gerais, deve ser aferido se vítima (ou testemunha) de crime e seus familiares estão em risco e se esse risco foi causado por sua colaboração com alguma investigação



ou processo criminal em curso. A análise para inclusão de pessoas no programa é feita por uma equipe interdisciplinar composta por coordenador, advogado, assistente social e psicólogo, profissionais integrantes do quadro da entidade executora do programa.

Ao ingressar no Programa, a vítima ou testemunha deverá ser alertada sobre restrição em sua liberdade: ela (e o núcleo familiar que a acompanhar) terá de abandonar as atividades, deixar amigos para trás, rever parentes no máximo uma vez por ano, entre outras medidas de segurança e proteção.

- ⦿ Quando a vítima for criança ou adolescente há também o Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte - PPCAAM, criado por Decreto Federal 6.231/2007. No Estado de São Paulo, o PPCAAM foi instituído pelo Decreto nº 58.238/2012 e está vinculado à Secretaria Estadual de Justiça e Cidadania.

Há três modalidades de inclusão neste programa:

- i. inclusão da criança ou adolescente com seus responsáveis;
- ii. inclusão da criança ou adolescente sem responsável legal, mas com sua autorização
- iii. inclusão da criança ou adolescente sem responsável legal, mas com autorização judicial

Para o ingresso no programa, além da avaliação do risco por equipe técnica, também há a necessidade de anuência dos responsáveis legais pela criança ou adolescente ou autorização de autoridade judicial, adesão às normas do programa e a necessidade de mudança de domicílio para se efetivar a proteção.

As instituições que podem funcionar como porta de entrada do programa, ou seja, podem apresentar requerimento para inclusão de criança ou adolescentes ameaçado de morte são: Conselho Tutelar, Ministério Público, Defensoria Pública e o Poder Judiciário

3.7. Direito a ter um tratamento profissional individualizado

- ⦿ A vítima tem direito a receber serviço de apoio e tratamento profissional individualizado, por meio de equipes multidisciplinares (integradas por profissionais especializados nas áreas psicossocial, jurídica e de saúde). Essas equipes deverão prestar orientação e o mais adequado encaminhamento da vítima, desenvolver trabalhos e programas de prevenção e outras medidas, além de fornecer subsídios ao Poder Judiciário, ao Ministério Público e à Defensoria Pública.
- ⦿ O Ministério Público deverá diligenciar, a fim de que seja assegurada às vítimas a prestação de apoio e atendimento especializado, por meio de equipe da própria instituição ou pelo devido encaminhamento às redes de apoio externas. Assim, a vítima poderá, em qualquer hipótese, buscar auxílio e orientação na sede do Ministério Público que lhe for mais próxima, onde receberá o encaminhamento necessário para obter apoio e proteção.

3.8. Direito à reparação de danos

- ⦿ A vítima tem direito a buscar a reparação dos danos sofridos, sejam eles morais ou materiais. Isso pode ocorrer por diversas vias, em juízo cível ou criminal. A depender da situação, é possível propor ação cível de reparação de danos por meio da Defensoria Pública ou de advogado constituído. O Ministério Público também pode solicitar a reparação de danos no curso da ação penal ou por meio de instrumentos como o Acordo de Não Persecução Penal.
- ⦿ É possível que, no momento da própria representação (ato de manifestação em que a vítima demonstra interesse em ver o crime que sofreu ser investigado e o seu autor processado), perante o Ministério Público, a vítima já informe expressamente o requerimento de indenização.



4. Métodos de Avaliação

Em relação à coleta de dados e avaliação, o CNMP coloca como diretrizes aos núcleos de atendimento às vítimas: realizar mapeamento de casos, estruturar dados estatísticos e promover estudos jurimétricos em relação a determinadas infrações penais, para atuação preventiva e difusa em prol das vítimas, visando a adoção de medidas preventivas e repressivas.

Nesse sentido:

- Manter registro dos atendimentos realizados, resguardando o sigilo necessário à preservação da intimidade e da segurança das pessoas atendidas;
- Após o atendimento, enviar formulário de avaliação anônima para a vítima, com o objetivo de avaliar sua satisfação com o atendimento, acolhimento e informação recebidos;
- Produzir relatórios com dados estatísticos: número de atendimentos, tipos de crimes, respostas dadas pelas vítimas, avaliações de satisfação;
- Compilar os relatórios e buscar institucionalmente a elaboração de medidas de prevenção e repressão às violações de direitos, conforme as maiores necessidades verificadas.

5. Roteiro do Contato com a Vítima - Nuipa Gecradi

A partir das diretrizes e informações acima compiladas, bem como da experiência de atendimento e necessidades demonstradas pelas vítimas, foi elaborado o seguinte roteiro de contato com a vítima, para guiar a atuação do NUIPA GECRADI.

1º Agendamento (Equipe administrativa)

- ⦿ Entrar em contato com a vítima por telefone para agendar uma reunião virtual com a assessoria técnica. Questionar se possui viabilidade técnica para o uso do aplicativo Teams. Caso contrário, o atendimento poderá ser presencial ou, eventualmente, por telefone.
- ⦿ Na impossibilidade de contato telefônico, enviar mensagem-convite pelo WhatsApp institucional.

Observações:

- a. Se a vítima for criança ou adolescente, será ouvido(a) seu(sua) representante legal.
- b. Conferir se a vítima constituiu advogado(a) e incluir o e-mail no convite.
- c. Atentar para as condições pessoais da vítima:
 - i. No caso de pessoa trans: usar o nome e pronomes corretos, conforme autodeclaração; se as informações do inquérito policial estiverem incompletas, e houver dúvida, iniciar o atendimento perguntando o nome e o pronome com que a pessoa prefere ser chamada;
 - ii. No caso de pessoa com deficiência, verificar todas as condições para garantir acessibilidade (intérprete de libras, audiodescrição, acessibilidade física do local etc).

2º Antes do atendimento (Equipe técnica)

- ⦿ Ler a documentação do caso e preparar um relatório breve - fatos, datas dos fatos, nomes das pessoas envolvidas.
- ⦿ Identificar nome da vítima e a situação pessoal, idade, gênero, eventual deficiência, maturidade, eventuais limitações de comunicação (como idioma).



| 3º Durante o atendimento (Equipe técnica)

Objetivo do atendimento: informar a vítima do andamento do caso e os caminhos possíveis juridicamente, com as peculiaridades do trabalho do NUIPA-Gecradi, prezando pelo acolhimento e por uma escuta empática.

A conversa deve permitir esclarecimentos à vítima sobre possibilidades e riscos ínsitos a um processo judicial, para que ela se sinta preparada a um posicionamento sobre o que corresponderia melhor ao seu anseio de justiça: a denúncia criminal ou a elaboração de um ANPP com obrigações específicas que ela pode sugerir. Deve restar expresso que a decisão final, acerca da providência a ser adotada e dos seus termos, será do(a) Promotor(a) de Justiça responsável pelo caso.

Passo-a-passo

- a. Conferir se entraram todas as pessoas, vítimas e eventuais advogados(as);
- b. Apresentar-se e agradecer pela presença e disponibilidade;
- c. Fazer referência ao caso, informando que foi feita a investigação policial e o caso chegou ao Ministério Público. Explicar que existe o GECRADI e o NUIPA-Gecradi, que buscam dar atenção especial aos crimes de discriminação, construindo soluções mais efetivas;
- d. Informar acerca das opções legais:
 - ⦿ denúncia criminal, informando acerca das penas privativas de liberdade e da possibilidade de absolvição ou conversão da pena em medidas alternativas;
 - ⦿ proposta de ANPP: explicar que requer a confissão do crime, não ficará registrado como antecedentes, e implica no autor assumir algumas obrigações, a fim de responsabilizar-se efetivamente;
- e. Informar que as duas opções são previsões da legislação criminal e que, normalmente, o(a) Promotor(a) decide sozinho(a) se seria o caso de ANPP. Mas que, no NUIPA-Gecradi, procuramos escutar especialmente a vítima para ponderar acerca da decisão a ser tomada.

f. abrir espaço para a vítima falar se entendeu as possibilidades jurídicas existentes e se lhe faz sentido a proposta de um acordo;

- ⦿ A conversa pode se desenvolver em diferentes sentidos e é importante respeitar o ritmo e as demandas da vítima.
- ⦿ A vítima pode ter necessidade de contar mais sobre os fatos, sobre sua vida e como está emocionalmente, ou preferir focar nos aspectos práticos do procedimento.
- ⦿ Caso esteja bastante vulnerabilizada emocionalmente, importante garantir que a vítima receba acolhimento, reconhecimento e reafirmação tanto quanto possível e necessário, deixando claro, sempre, os objetivos e limites daquele espaço de escuta.

g. Caso a vítima:

- ⦿ Manifeste expectativas quanto à denúncia criminal: é importante certificar-se que ela entendeu a possibilidade de absolvição e, em caso de condenação, a possível conversão da pena em medida alternativa; informar que será chamada para depoimento em uma audiência perante o(a) juiz(a).
- ⦿ Manifeste expectativas quanto ao ANPP: informar que podemos pensar juntos naquele momento as obrigações que parecem fazer sentido, mas que depois elas passarão pela avaliação dos(as) promotores(as) de justiça; dependem da aceitação do(a) autor(a) do crime, que pode preferir ser processado criminalmente; e, por fim, caso aceitas, dependem da homologação judicial.

A vítima pode trazer propostas que já tenha pensado ou precisar de informação acerca das obrigações possíveis, ou escolher não se envolver diretamente e deixar à escolha dos(as) promotores(as).

Nesta etapa, é importante informar as possibilidades: pedido de indenização, prestação de serviço comunitário, prestação pecuniária a alguma entidade/serviço que tenha trabalho relacionado ao direito violado, pedido de desculpas, curso de letramento no tema etc.

Avaliar as sugestões da vítima, pensando juntos(as) em alternativas para aquelas que se mostrem impossíveis juridicamente ou não pareçam adequadas ou proporcionais aos fins reparatórios e responsivos visados.



- h.** Após discutir as opções legais com a vítima, fazer um resumo das propostas para conferir o seu entendimento e o que será levado aos(às) promotores(as) de justiça como tradução do seu desejo.
- i.** Perguntar se deseja ser informada do andamento do processo e por qual contato (telefone, e-mail, WhatsApp) e se deseja falar mais alguma coisa ou expor alguma dúvida. Informar que, posteriormente, será enviada por e-mail pesquisa de satisfação, pedindo a gentileza de preenchimento. Estar preparado(a) para esclarecer dúvidas quantas vezes sejam necessárias;
- j.** Colocar o e-mail do NUIPA Gecradi à disposição para informações, agradecer a presença e atenção.

O que pode ser importante mencionar nessa conversa

- a.** Validar o fato de a vítima ter feito a denúncia: só com as denúncias a instituição consegue atuar com as discriminações que, sabemos, são frequentes e atingem número significativo de vítimas.
- b.** Reforçar que o cenário ideal seria nenhum crime ter acontecido e ela não precisar se submeter à situação em que se encontra, mas que a ideia da conversa é, considerando que o crime já aconteceu, pensar na melhor opção reparatória de sua dor e preventiva de condutas similares.
- c.** Mostrar a dimensão coletiva que seu sofrimento individual tem. Com isso, ao mesmo tempo em que a vítima percebe que ela não está sozinha na sua dor, deixa-se claro que a reparação de seu dano é de interesse público, no sentido de frear reincidência, para que outras pessoas não experimentem da mesma dor que ela vivenciou.
- d.** Caso a vítima queira ter acesso ao processo, informar como ela pode obter a senha de parte interessada ao TJSP.
- e.** Caso se observe alguma vulnerabilidade psíquica ou social da vítima, informar acerca dos serviços oferecidos pelas redes públicas de proteção com encaminhamento ao órgão adequado, conforme parcerias com o poder público.
- f.** Perguntar se a pessoa precisa de declaração de comparecimento ao atendimento para fins trabalhistas.

- g. Caso a pessoa demonstre necessidade de outros serviços ou solicite orientação/serviço jurídico, encaminhar para entidade parceira adequada, rede municipal de apoio ou Defensoria Pública.
- h. Como forma de validação do sentimento, quando as ofensas ocorrem em contextos de discussão, reforçar a percepção de que as ofensas, mesmo que em retorsão imediata, não podem ter natureza discriminatória. Nos momentos de raiva, o preconceito se revela e a atuação do Ministério Público visa coibir manifestações racistas, homofóbicas, transfóbicas, capacitistas, etaristas, etc, em qualquer contexto.

| 4º Após o atendimento

Registrar as informações do atendimento e encaminhamentos no relatório com as sugestões a serem propostas.

Colocar o relatório, com a escuta e as sugestões no respectivo procedimento no SEI e inserir o caso na pauta da próxima reunião da Câmara.

| 5º Informações à vítima e devolutiva de satisfação

Caso a vítima tenha optado por receber informações do andamento do caso, enviar por e-mail (ou pela forma por ela escolhida) a notícia de aceite/recusa do ANPP pelo autor dos fatos, com seus termos, e da homologação judicial.

No mesmo e-mail encaminhar pesquisa de satisfação quanto ao trabalho do NUIPA.



MPSP

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DE SÃO PAULO

