
AS 10 MELHORES PRÁTICAS DE ATENÇÃO ÀS VÍTIMAS NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO: POR UMA VISÃO HUMANISTA E HUMANIZADORA DO PROCESSO PENAL

THE 10 BEST PRACTICES FOR VICTIM CARE WITHIN THE PUBLIC PROSECUTOR'S OFFICE: FOR A HUMANISTIC AND HUMANIZING VISION OF THE CRIMINAL PROCESS

Raquel Tiveron

Promotora de Justiça do MPDFT. Doutora em Direito pelo Uniceub, Brasília, DF, Brasil. Autora do Livro “Justiça restaurativa e emergência da cidadania na dicção do direito”.

Pedro Thomé de Arruda Neto

Promotor de Justiça do MPDFT. Brasília-DF, Brasil. Mestre em Ciências pela FEARP-USP, São Paulo-SP, Brasil. Integrante do Grupo de Autocomposição do MPDFT e membro auxiliar do Núcleo de Atenção às Vítimas (NUAV-MPDFT). Autor da obra “Direito das Políticas Públicas” pela Editora Fórum.

Resumo: O presente artigo apresenta as dez melhores práticas de atenção às vítimas, no âmbito do Ministério Público brasileiro. A metodologia de pesquisa utilizada foi a bibliográfica e a experimental, a partir da experiência profissional dos autores como promotores de justiça na seara criminal há mais de vinte anos. As vítimas de criminalidade têm direitos reconhecidos e tutelados pelo ordenamento jurídico, como o direito à reparação aos danos morais e materiais sofridos, todavia, poucas têm conhecimento de como exercer esse direito. O Ministério Público, como defensor da ordem jurídica justa, também deve atuar em favor das vítimas. À instituição compete promover o reconhecimento dos seus direitos e salvaguardar o seu tratamento digno e diferenciado dentro do sistema de justiça, de modo a concretizar o garantismo penal integral.

Palavras-chave: vítima; Ministério Público; justiça restaurativa.

Abstract: This article presents the ten best practices in victim care within the scope of the Brazilian Public Prosecutor's Office. Victims of crime have rights recognized and protected by the legal system, such as the right to compensation for moral and material damage suffered; however, few are aware of how to exercise this right. The Public Prosecutor's Office, as a defender of a fair legal order, must also act in favor of victims. The institution is responsible for promoting the recognition of the rights of victims and safeguarding their dignity and differentiated treatment within the justice system, in order to achieve full criminal guarantees.

Keywords: victim; Public Prosecutor's Office; restorative justice.

Sumário: Introdução: vítima? Que vítima? 1 Os processos de vitimização. 2 As dez melhores práticas de proteção às vítimas. 2.1 Nas ações penais requerer a fixação de um valor mínimo para reparação dos danos às vítimas, inserindo no pedido um tópico específico de indenização para tanto. 2.2 Notificar a vítima, antes da apresentação da denúncia, para apresentar documentos que comprovem os valores dos danos patrimoniais e morais sofridos. 2.3 Oferecer na proposta de transação penal ao autor do fato a possibilidade de prestação pecuniária em favor da vítima, como forma de reparar os danos materiais e morais. 2.4 Não utilizar o nome completo das vítimas nas peças processuais, utilizando-se somente das iniciais do seu nome. 2.5 Pedir e zelar pelo sigilo dos dados sensíveis das vítimas nos processos. 2.6 Ter empatia para com a vítima durante as audiências. 2.7 Utilizar um protocolo de atendimento (inclusive telefônico) das vítimas, em especial, nas hipóteses de cabimento do ANPP. 2.8 Encaminhamentos para a rede de atendimento. 2.9. Convidar as vítimas para participarem dos círculos restaurativos. 2.10 Requerer o uso da fiança para fins de reparação de danos. 3. À guisa de conclusão. Referências.

Submissão: 01/02/2024

Accite: 21/10/2024

INTRODUÇÃO: VÍTIMA? QUE VÍTIMA?

O presente artigo nasceu da constatação de que a vítima¹ é a “grande esquecida” no contexto do processo penal brasileiro. Tal afirmativa, além de doutrinariamente unânime, pôde ser verificada na prática, no dia a dia das nossas atuações na promotoria de justiça criminal há mais de vinte anos, consoante às metodologias de pesquisa bibliográfica e experimental, utilizadas neste trabalho científico.

É certo que diversos progressos legislativos foram feitos nos últimos anos para a superação desta visão. Desde 1988, a própria Constituição Federal (no seu esquecido art. 245), determina que o Poder Público prestará assistência aos herdeiros e dependentes carentes de pessoas vitimadas por crime doloso, sem prejuízo da responsabilidade civil do autor do ilícito. Entretanto, percebemos, ainda hoje, a minoração da importância da vítima em sede processual penal e mesmo o utilitarismo do seu papel como mero meio de prova.

1 Entende-se aqui por vítima, o conceito trazido pelo art. 3º da Resolução n. 243, de 18 de outubro de 2021, do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) “qualquer pessoa natural que tenha sofrido danos físicos, emocionais, em sua própria pessoa, ou em seus bens, causados diretamente pela prática de um crime, ato infracional, calamidade pública, desastres naturais ou graves violações de direitos humanos, sendo destinatários da proteção integral”. Este conceito abrange tanto a vítima direta (aquela que sofreu lesão direta causada pela ação ou omissão do agente), quanto a vítima indireta: pessoas que possuam relação de afeto ou parentesco com a vítima direta, até o terceiro grau, desde que convivam, estejam sob seus cuidados ou desta dependam). Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/Resolucao-n-243-2021-2.pdf>. Acesso em 15 out. 23.

Antônio Scarance Fernandes, no seu clássico “Processo Penal Constitucional” notava, àquela época, progressos com a edição da Lei 10.259, de 12 de julho de 2001, que alterou a Lei dos Juizados Especiais Criminais (Scarance, 2002). Essa lei passou a exigir a representação (entendida aqui como manifestação da vítima necessária para o exercício da ação penal) nos crimes de lesões corporais culposas e lesões dolosas leves. Essa alteração legislativa foi de inegável importância para estimular o acordo e a reparação do dano à vítima, uma vez que era do interesse do autor do fato não ser representado criminalmente.

Luiz Flávio Gomes e Garcia-Pablos de Molina acentuam que, no modelo clássico de Justiça Penal, há um verdadeiro contexto de “neutralização da vítima”, apoiado em um Estado que detém o monopólio do *jus puniendi* diante de lesão (ou tentativa de lesão), a um bem jurídico penalmente tutelado (Gomes; Molina, 2006). Estabelece-se aqui uma relação entre o Estado e o autor do fato em um modelo que claramente não contempla a vítima, que é vista como mera informante útil ao estabelecimento da culpa. Nesse contexto, os doutrinadores pontuam:

A intervenção do sistema legal despersonaliza o conflito – conflito pessoal, concreto e histórico – entre delinquente e vítima, neutraliza esta última e abre um abismo definitivo, irreversível, entre os dois protagonistas do acontecimento delitivo, redefinindo-o simbolicamente (o infrator enfrenta a “lei”, a vítima é o “Estado”, etc) O sistema legal, em consequência, só cuida da dívida que o delinquente contraiu com o Estado. A solução do conflito é, assim, uma solução formal, impessoal e não intervém critérios materiais nem utilizada individual (interesse do infrator ou da vítima) ou social (da comunidade).

No mesmo sentido, chama atenção a Justiça Restaurativa, dentro de uma perspectiva crítica, que pode ser um bom caminho a trilhar, por trabalhar justamente com os chamados critérios materiais de interesse das vítimas e dos ofensores, e também por promover a reconstrução do tecido social violado pela prática delitiva.

A despeito dos avanços recentes, nossa legislação continua a ver a vítima como “o ofendido” (com destaque para dois dispositivos: o art. 14, Código de Processo Penal (CPP), que prevê a possibilidade do ofendido ou seu representante legal requerer diligências no inquérito policial e art. 201 do CPP, que permite ao ofendido a indicação de provas no curso do processo). Isso demonstra que a vitimologia, assim como a própria Justiça Restaurativa, ainda não foram assimiladas pelo sistema.

1 OS PROCESSOS DE VITIMIZAÇÃO

A vitimologia é uma área da criminologia que tem como objeto o estudo da vítima e nasce no início do século passado, após a Segunda Guerra Mundial, com os estudos de Benjamim Mendelsohn, e como consequência direta da guerra e suas mazelas. O autor trabalhava com uma classificação das vítimas, hoje considerada ultrapassada, que levava em consideração o concurso destas para a prática delitiva. A classificação, em linhas gerais, é a seguinte:

- a) vítimas ideais ou completamente inocentes (a exemplo de uma vítima de bala perdida) que não concorre em nenhum termo para o crime;

- b) vítimas menos culpadas (ou vítimas por ignorância) (como aquela vítima que frequenta um bairro considerado perigoso ou violento);
- c) vítimas tão culpadas quanto os delinquentes (tal qual nos casos de aborto ou de eutanásia);
- d) vítimas como únicas culpadas (por exemplo, no suicídio), e
- e) vítimas mais culpadas (aquelas entendidas como provocadoras do crime).

Como se vê, a categorização acima apoia-se em uma balança de culpa, que ora pende para o lado da vítima, ora para o ofensor. Não obstante a importância da classificação do pai da vitimologia, buscamos com o presente artigo superar este paradigma, em que se discute a culpabilidade da vítima e seu “concurso” para o crime, mesmo sendo inegável que o nosso Código Penal, quando do trato da dosimetria da pena, no seu art. 59, *caput*, ainda o adote, ao considerar o “comportamento da vítima” para fins de minoração da pena.

Como alternativa, propomos a compreensão dos processos de vitimização (fenômeno que explicita as consequências negativas do crime para o “ofendido” ao longo do tempo, ou seja, dentro de um contexto de reconstrução histórica dos fatos criminosos) como forma de se chegar a um bom termo.

Assim, a vitimização ao longo do tempo pode ser identificada como:

a) vitimização primária (aquela que ocorre no momento da prática delitiva);

b) vitimização secundária (ou sobrevivitização), que diz respeito ao tratamento estatal dispensado às vítimas de infrações penais que não resguarda a sua dignidade humana, valendo aqui destacar:

i) a chamada Lei Mariana Ferrer (Lei 14.245/2021), que ao tratar da não-revitimização, alterou dispositivos do Código Penal e do Código de Processo Penal (artigo 400-A do CPP) para impedir o tratamento desrespeitoso das vítimas e testemunhas nas audiências judiciais;

ii) a Lei 14.321/2022 que introduziu um tipo penal de “crime de violência institucional” na Lei de Abuso de Autoridade (Lei 13.864/2019 (art. 15-A) e que traz uma tutela penal para defesa de bens como a incolumidade psíquica, privacidade e intimidade das vítimas e testemunhas, ou ainda,

ii) a Resolução n. 243, de 18 de outubro de 2021 do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) que dispõe sobre a política institucional de proteção integral e de promoção de direitos de apoio às vítimas, trazendo em seu bojo diretrizes de atendimento às vítimas;

c) vitimização terciária, que diz respeito à chamada “cifra oculta” e resulta da omissão no amparo à vítima, à estigmatização no círculo social (especialmente relevante nos chamados crimes sexuais onde se insiste na sua culpabilização), e

d) vitimização quaternária, que decorre do medo suportado pela vítima direta (em especial), mas também por toda a sociedade (de forma geral), como consequência do sensacionalismo da mídia sobre o fato e que, com isso, espalha o pânico no âmbito social, causando sequelas já estudadas pela sociologia e pela psicologia de molde a impregnar o inconsciente – coletivo e individual – com o medo (Haidar; Rossini, 2017).

Chama atenção também a questão da heterovitimização, referente ao sentimento de responsabilidade pelo crime (por

exemplo, a vítima de estupro que se sente responsável pela prática delitiva por estar na rua em horário noturno ou por estar vestindo uma roupa “sensual”).

2 AS DEZ MELHORES PRÁTICAS DE PROTEÇÃO ÀS VÍTIMAS

Feitas essas considerações iniciais acerca da vitimização, chegamos ao ponto fulcral do presente artigo, que diz respeito à identificação das melhores práticas de atenção às vítimas de infração penal e ato infracional, no âmbito do Ministério Público brasileiro. Identificamos aqui 10 (dez) delas - que não são as únicas - adotadas por seus membros na *praxis* ministerial.

2.1 Nas ações penais requerer a fixação de um valor mínimo para reparação dos danos às vítimas, inserindo no pedido um tópico específico de indenização para tanto

É certo que a vítima de criminalidade merece especial proteção quanto aos seus direitos, inclusive direito à reparação do dano decorrente do crime que sofreu, consoante o já citado art. 245 da Constituição Federal. Por outro lado, é cediço que o Ministério Público possui legitimidade para postular, no bojo da denúncia ou da representação, pedido de reparação mínima dos danos em favor da vítima de infração penal ou ato infracional.

Corroborando tais postulados, a Lei n. 11.719, de 20 de junho de 2018, introduziu o inciso IV no bojo do artigo 387 do Código de Processo Penal, dispositivo legal que trata da sentença penal condenatória e determinou que esta “fixará valor mínimo

para reparação dos danos causados pela infração, considerando os prejuízos sofridos pelo ofendido”.

É certo que o CPP de há muito já previa a possibilidade do ofendido, seu representante legal ou seus herdeiros de promover a execução no juízo cível da sentença penal condenatória transitada em julgado, oportunidade em que deveria se proceder à sua liquidação, nos termos do artigo 63 do mesmo CPP. Outrossim, previu no seu artigo 64 a possibilidade de propositura de ação civil *ex delicto*.

Com a nova redação dada pela Lei 11.719/2018, ficou claro que o ofendido disporá, com o trânsito em julgado da sentença condenatória, de um título executivo judicial e, mais: que esse título prescinde de liquidação, uma vez que não haveria dúvidas quanto ao *quantum debeatur* na espécie.

Nesse sentido, se o ofendido se satisfizer com o valor fixado pelo magistrado na sentença penal condenatória poderá, independentemente de liquidação, executar o título. Claro que, caso entenda o valor inadequado ou mesmo queira apurar o valor em toda a extensão do dano, poderá proceder à chamada liquidação por artigos, disciplinada no art. 475-E do Código de Processo Civil.

Um ponto controverso acerca deste dispositivo legal diz respeito à obrigatoriedade do magistrado em fixar a reparação de danos. Em outras palavras, estamos a analisar se o magistrado, ao proferir a sentença penal condenatória, deve fixar tal valor ou se a fixação depende de pleito do órgão ministerial.

No nosso entender, o magistrado deve fixar o valor mínimo da reparação independentemente de pleito na denúncia. Isso porque, em uma interpretação literal do dispositivo, temos o verbo “fixará” e isso denota dever e não faculdade. Outrossim, em uma interpretação sistêmica do dispositivo, temos que os demais incisos do artigo 387 enfeixam obrigações e não se justificaria que na hipótese do inciso IV a interpretação fosse diferente, no sentido de que haveria ali uma faculdade ou um dever decorrente de um pleito necessário constante da denúncia.

Entrementes, o que constatamos na jurisprudência majoritária é o entendimento diverso do que defendemos. Ou seja, que seria necessário ao *Parquet* (ou à parte autora da queixa-crime) formalizar o pedido específico para uma eventual condenação na reparação, e que, somente assim, haveria garantia dos princípios constitucionais da ampla defesa e do contraditório. Esse é o entendimento fixado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), exemplificado no seguinte aresto da 6ª Turma Criminal:

AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL PENAL. VIOLAÇÃO DO ART. 387, IV, DO CPP. DANOS MORAIS. INDENIZAÇÃO. PLEITO DE EXCLUSÃO. PEDIDO EXPRESSO NA DENÚNCIA. DESNECESSIDADE DE INSTRUÇÃO PROBATÓRIA ESPECÍFICA. PRECEDENTES. 1. [...] o Superior Tribunal de Justiça, ao examinar esse aspecto da questão, tem enfatizado, em sucessivas decisões, que a aferição do dano moral, na maior parte das situações, não ensejará nenhum alargamento da instrução criminal, porquanto tal modalidade de dano, de modo geral, dispensa a produção de prova específica acerca da sua existência, encontrando-se *in re ipsa*. Isto é, não há necessidade de produção de prova

específica para apuração do grau de sofrimento, de dor e de constrangimento suportados pelo ofendido; o que se deve provar é uma situação de fato de que seja possível extrair, a partir de um juízo baseado na experiência comum, a ofensa à esfera anímica do indivíduo (AgRg no REsp n. 1.626.962/MS, Ministro Sebastião Reis Junior, Sexta Turma, DJe 16/12/2016).

2. Basta que haja pedido expresso na denúncia, do querelante ou do Ministério Público, para que seja possível a análise de tal requerimento.

3. A aferição do dano moral, em regra, não causará nenhum desvirtuamento ou retardamento da atividade instrutória a ser realizada na esfera criminal, a qual deverá recair, como ordinariamente ocorre, sobre o fato delituoso narrado na peça acusatória; desse fato ilícito, se comprovado, é que o Juiz extrairá, com esteio nas regras da experiência comum, a existência do dano à esfera íntima do indivíduo.

4. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que a fixação de valor mínimo para reparação dos danos morais causados pela infração exige apenas pedido expresso na inicial, sendo desnecessárias a indicação de valor e a instrução probatória específica. No caso dos autos, como houve o pedido de indenização por danos morais na denúncia, não há falar em violação ao princípio do devido processo legal e do contraditório, pois a Defesa pôde se contrapor desde o início da ação penal” (AgRg no REsp n. 1.940.163/TO, Ministra Laurita Vaz, Sexta Turma, 22/2/2022, DJe de 3/3/2022; AgRg no REsp n. 2.011.530/MG, Ministro Antonio Saldanha Palheiro, Sexta Turma, DJe de 4/10/2022 - grifo nosso).

5. Agravo regimental improvido.

Por todo o exposto, a fim de garantir a melhor prática em favor das vítimas, defendemos a inserção expressa em tópico próprio do pedido da ação penal de pleito relativo à indenização prevista no artigo 387, inciso IV do Código de Processo Penal.

2.2 Notificar a vítima, antes da apresentação da denúncia, para apresentar documentos que comprovem os valores dos danos patrimoniais e morais sofridos

Como decorrência direta da primeira prática, e mesmo considerando a desnecessidade de dilação probatória na matéria, há a *praxis* ministerial de notificação da vítima para apresentação de documentos que comprovem os danos sofridos em decorrência da prática da infração.

A apresentação da documentação referente à reparação dos danos é importante para delimitação de parâmetros (mínimos que sejam) para a fixação da indenização. Por exemplo, em um roubo (onde a coisa não foi restituída) deve-se carrear aos autos da ação penal documentação acerca do prejuízo material sofrido pela vítima (notas fiscais, recibos, fotos ou filmagens dos bens subtraídos etc.), bem como dos prejuízos morais arcados (comprovantes de gastos com tratamentos psicológicos ou psiquiátricos, gastos com medicação psiquiátrica).

O inquérito policial, como procedimento administrativo que é, pode ser instruído com as provas dos danos sofridos pelas vítimas, mas pode também o próprio órgão ministerial notificar a parte interessada (*rectius*: a vítima) a fazer prova do dano, uma vez que é algo que lhe interessa diretamente.

O fundamento legal para notificação ministerial da vítima está nas legislações que tratam das atribuições do Ministério Público, em seus diversos ramos, mas também está calcada na

própria Constituição Federal, em especial, nos incisos VI e VIII e IX do artigo 129, nos seguintes termos:

“Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público: [...]

VI - expedir notificações nos procedimentos administrativos de sua competência, requisitando informações e documentos para instruí-los, na forma da lei complementar respectiva; [...]

VIII - requisitar diligências investigatórias e a instauração de inquérito policial, indicados os fundamentos jurídicos de suas manifestações processuais, e [...]

IX - exercer outras funções que lhe forem conferidas, desde que compatíveis com sua finalidade, sendo-lhe vedada a representação judicial e a consultoria jurídica de entidades públicas.”

A Lei complementar 75/93 em seu artigo 8º, incisos I e VII também autoriza tais notificações expressamente, senão vejamos:

Art. 8º Para o exercício de suas atribuições, o Ministério Público da União poderá, nos procedimentos de sua competência:

I - notificar testemunhas e requisitar sua condução coercitiva, no caso de ausência injustificada; [...]

VII - expedir notificações e intimações necessárias aos procedimentos e inquéritos que instaurar;

No mesmo diapasão a Lei nº 8.625/93 (Lei Orgânica do Ministério Público) assim dispõe em seu artigo 26:

Art. 26. No exercício de suas funções, o Ministério Público poderá:

I - instaurar inquéritos civis e outras medidas e procedimentos administrativos pertinentes e, para instruí-los:

a) expedir notificações para colher depoimento ou esclarecimentos e, em caso de não comparecimento injustificado, requisitar

condução coercitiva, inclusive pela Polícia Civil ou Militar, ressalvadas as prerrogativas previstas em lei;

Neste tópico, outro ponto que merece destaque é a abrangência do inciso IV do artigo 387, CPP, ou seja, se ele inclui os chamados danos morais ou apenas abarcariam os danos materiais suportados pelas vítimas. Isso porque, quando da sua notificação, deve-se esclarecer o que a reparação incluirá, efetivamente.

Entrementes, a utilização pelo legislador da expressão “considerando os prejuízos sofridos pelo ofendido” poderia, de forma equívoca, levar o intérprete a concluir pela impossibilidade da fixação do dano moral.

Novamente se mostra equivocada uma interpretação literal-restritiva, uma vez que prejuízos podem ser, sobretudo, de natureza moral, como a dor, o abalo psicológico, a humilhação sofrida pela vítima a partir de crimes diversos, como lesão corporal, do estupro, dos crimes contra a honra ou do homicídio.

Esta reparação mais ampla está amparada em nossa legislação e jurisprudência: art. 5º, inciso V e X da CF, arts. 186, c/c art. 927 do Código Civil e a Súmula 37 do STJ. Não tendo o legislador a restringido, não há como se interpretar o artigo 387 inciso IV de modo restritivo, encerrando apenas o dano material.

Um exemplo recente está na morte de quatro crianças perpetradas em uma creche no estado de Santa Catarina, em que o prejuízo material pode não ser evidenciado, mas restou evidente o prejuízo moral da perda de um filho ou de um neto em tenra idade (Senado Federal, 2013). Outro exemplo está na prática de

um roubo em que o autor do fato é logo preso e a coisa restituída. Pergunta-se: teria a vítima direito à reparação mínima pelo mal psicológico sofrido e decorrente direto do uso pelo agente de violência ou grave ameaça? A resposta nos parece ser positiva, ainda que o prejuízo sofrido não tenha natureza meramente econômica, que também pode ser mensurado em uma ação penal.

Entendemos que a interpretação restritiva é cabível na espécie quando se leva em consideração que se trata de um *minimum* para reparação. Assim, não é exigido do magistrado a busca de uma reparação completa, que incluiria uma cognição de natureza cível mais aprofundada e abrangeria os lucros cessantes, por exemplo².

2.3 Oferecer na proposta de transação penal ao autor do fato a possibilidade de prestação pecuniária em favor da vítima, como forma de reparar os danos materiais e morais

A transação penal é prevista na Lei 9.099, de 26 de setembro de 1995, a conhecida Lei dos Juizados Especiais Criminais e está insculpida em seu art. 76, nos seguintes termos:

Art. 76. havendo representação ou tratando-se de crime de ação penal pública incondicionada, não sendo caso de arquivamento, o Ministério Público poderá propor a aplicação imediata de pena restritiva de direitos ou multas, a ser especificada na proposta.

2 Por lucros cessantes entenda-se aqui os valores que a vítima, por exemplo, deixou de receber enquanto durou sua recuperação ou estava sendo reparada, para além dos danos emergentes, ou seja, o prejuízo direto sofrido por ela.

Como cedição, a transação penal é um instituto despenalizador pré-processual e tem por base o chamado direito penal consensual, na qual é reconhecida a mitigação ao princípio da obrigatoriedade da ação penal.

Nele vislumbramos a possibilidade de se constar uma cláusula de indenização à vítima, o que não foi vedado o delimitado pela própria lei. Mais que isso: dentro de uma perspectiva de um garantismo penal integral - em que ao lado dos direitos dos réus, devem os agentes públicos velar pelos direitos e garantias das vítimas - a previsão de uma tal cláusula seria bem-vinda. Isso porque a nova visão material e processual que preconiza uma proteção integral às vítimas justifica a inserção de uma tal cláusula, cujos limites poderiam ser discutidos.

Nesse contexto, entendemos que a cláusula pode incluir tanto a reparação completa à vítima (que em outros termos equivaleria a uma composição civil, mas engendrada pelo órgão ministerial) ou uma reparação mínima, nos termos do que já assegura a lei e a jurisprudência.

O cuidado técnico que se deve ter é o de se registrar a que título se fará a cláusula de indenização: se completa ou mínima, anotando-se tudo em ata, a fim de evitar discussões posteriores.

2.4 Não utilizar o nome completo das vítimas nas peças processuais, utilizando-se somente das iniciais do seu nome

Trata-se de uma medida bastante singela, mas que tem por escopo resguardar as vítimas de uma possível retaliação dos

ofensores, bem como resguardar a sua privacidade e intimidade. Como exemplo desta prática poderíamos “abreviar” o nome dos autores do presente artigo da seguinte forma: R.T. e P.T.A.N.

2.5 Pedir e zelar pelo sigilo dos dados sensíveis das vítimas nos processos

Por dados sensíveis entendemos, consoante o art. 5º da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n. 13.709 de 14 de agosto de 2018), o “dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico”, vinculado a uma pessoa (no caso, vítima).

2.6 Ter empatia para com a vítima durante as audiências

Entre os direitos das vítimas da criminalidade está o de serem reconhecidas e tratadas com cuidado e profissionalismo. Utilizar linguagem não violenta e não-revitimizante durante as audiências para que a vítima se sinta em um ambiente seguro é uma boa prática identificada no âmbito do Ministério Público.

Lembramos que a nossa legislação, com a edição da Lei 14.245, de 22 de novembro de 2021, a chamada “Lei Mariana Ferrer”, alterou o Código Penal e o Código de Processo Penal, de modo a impedir o tratamento desrespeitoso para com as vítimas e testemunhas nas audiências judiciais. E isso se deu com a inserção do art. 400-A do CPP, assim redigido:

Art 400-A. Na audiência de instrução e julgamento e, em especial, nas que apurem crimes contra a dignidade sexual, todas as partes e demais sujeitos processuais presentes no ato deverão zelar pela integridade física e psicológica da vítima, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa, cabendo ao juiz garantir o cumprimento do disposto neste artigo, vedadas:

I-a manifestação sobre circunstâncias ou elementos alheios aos fatos objeto de apuração nos autos;

II – a utilização de linguagem, de informações ou de material que ofendam a dignidade da vítima ou de testemunhas.

Como se vê, a *mens legis* é a de garantir, em outros termos, a empatia para com a vítima (e testemunhas). Para o lexicógrafo Caldas Aulete o verbete “empatia” deve ser compreendido como “capacidade de se identificar com outra pessoa e compreendê-la emocionalmente”³.

Portanto, ter empatia diz respeito à humanização do próprio tratamento do processo penal e de seus atores/sujeitos, ou seja, divisar nestas pessoas a sua dignidade humana, que precisa ser respeitada.

No tocante às vítimas, mais especificamente, é preciso se trabalhar com a ideia de não-revitimização, entendida aqui como a responsabilidade dos agentes estatais de não submeter a vítima a perguntas ou situações vexatórias que a revitimizem, ou seja, que tragam à tona, mais uma vez, o fato criminoso em toda a sua dimensão, a fim de minimizar o seu sofrimento e salvaguardar a esfera psíquica das vítimas de infrações penais.

3 *Dicionário Caldas Aulete Da Língua Portuguesa*, verbete “empatia”, L&PM Pocket/Lexicon, Rio de Janeiro, 2007, fls. 390.

Por óbvio que na oitiva da vítima e das testemunhas se busca a reconstrução histórica do fato criminoso. Ocorre que é possível proceder a esta reconstrução, de forma que se atenda às finalidades do processo penal (judicialização da prova), sem violar a dignidade humana dos sujeitos processuais, por exemplo, evitando-se perguntas desnecessárias, repetidas ou estigmatizantes.

Não bastasse o acréscimo desta proibição no corpo do próprio Código de Processo Penal, registra-se que a chamada violência institucional foi erigida a crime pela própria Lei de Abuso de Autoridade, a Lei n. 13.864, de 08 de agosto de 2019.

De fato, em seu artigo 15-A, a referida lei resguardou penalmente os bens jurídicos incolumidade psíquica, privacidade e a intimidade das vítimas e testemunhas, ao tornar fato típico a seguinte conduta:

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

I- outras situações potencialmente geradoras de sofrimento ou estigmatização.

Pena- detenção, de 03 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

No que diz respeito à atuação ministerial, evocamos ainda a Resolução n. 243, de 18 de outubro de 2021, do CNMP (Conselho Nacional do Ministério Público) que dispôs detalhadamente sobre a “Política Institucional de Proteção Integral e de Promoção de Direitos e Apoio às Vítimas”. A citada Resolução trouxe, entre

outras disposições, diretrizes de atendimento a pessoas vitimadas por infrações penais. O seu objetivo é fomentar a formação, o aperfeiçoamento e a qualificação especificamente voltados às políticas de proteção de vítimas no processo penal.

Ao Ministério Público incumbe constitucionalmente “a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis” (art. 227, CF), e a Constituição Federal elegeu como princípio fundamental a dignidade da pessoa humana. Ademais, cumpre ao Ministério Público zelar pela correta aplicação da legislação pátria, na qual se inclui o trato digno das figuras processuais. A observação mais minuciosa da referida Resolução será feita a seguir.

2.7 Utilizar um protocolo de atendimento (inclusive telefônico) das vítimas, em especial, nas hipóteses de cabimento do ANPP

O ANPP – Acordo de Não-Persecução Penal é um pacto firmado entre o Ministério Público e o investigado por uma infração penal, no qual ele a confessa formal e circunstancialmente, eximindo-se do cumprimento da pena privativa de liberdade, mediante o cumprimento de algumas condições. Entre elas, está a de reparar o dano ou restituir a coisa à vítima, exceto na impossibilidade de fazê-lo.

Entretanto, a prática revela que muitas vítimas não têm conhecimento deste direito delas e, tampouco, da possibilidade de o ofensor firmar este acordo com o Ministério Público. A partir deste obscurantismo, elas são alijadas da oportunidade de prestar

informações relevantes para a identificação da extensão do dano causado pelo crime, na sua quantificação ou mesmo para que o Ministério Público firme um ANPP justo com o investigado - que não seja demasiado, nem deficiente na proteção do bem jurídico. Afinal, o art. 28-A, CPP incumbe ao Ministério Público de propor “um acordo que seja necessário e suficiente para reprovação e prevenção do crime”.

Tal deficiência decorre da inobservância do direito das vítimas de participação efetiva na fase da investigação e no processo, seja por meio da sua oitiva ou da concessão de oportunidade a elas para a apresentação de elementos de prova para o processo. Muitas delas não são nem mesmo comunicadas das decisões tomadas no curso do processo, notadamente sobre o ingresso e saída do autor do fato da prisão.

Por meio do atendimento e do contato com a vítima, podem ser prestadas, de forma completa e transparente, informações sobre direitos básicos, serviços de apoio, processos e outros meios de obtenção de reparação dos danos, incluindo-se o ANPP. Esta é uma excelente oportunidade para fornecer-lhes, em linguagem clara e acessível, informações sobre as reações e consequências de infrações penais ou atos infracionais, as fases do processo penal e os atores do sistema de justiça penal.

Todavia, o atendimento das vítimas não é tarefa tão simples, pois envolve uma dimensão psicológica que muitas vezes não são captadas pelos operadores do Direito. Algumas reações frequentes nas vítimas de um crime incluem: ansiedade, choro, medo, raiva,

tristeza, sentimento de culpa, desconfiança, dificuldade para explicar o que aconteceu, ou até mesmo negar a ocorrência do crime, como forma de evitar a sua lembrança⁴.

- 4 Nordenstal (*apud* Tiveron, Raquel. *A justiça restaurativa e a emergência participativa na dicção do direito : contribuições para a teoria e para a prática democrática*. Brasília: Trampolim, 2014) lembra que nem todas as pessoas sofrem as mesmas consequências do delito, bem como as sofrem em diferentes graus de padecimento. Para a avaliação dele, deve-se levar em conta a natureza da infração, a personalidade da vítima, a relação vítima-ofensor, o grau de participação da vítima no crime, os recursos próprios da rede comunitária com que conta, etc. Antônio Beristain (*apud* Tiveron, Raquel. *A justiça restaurativa e a emergência participativa na dicção do direito : contribuições para a teoria e para a prática democrática*. Brasília: Trampolim, 2014) relata que, no primeiro momento, ao descobrir o delito, predominam, nas vítimas, o aborrecimento e o choque diante da situação. Em seguida, estes sentimentos se transformam em desgosto ou ansiedade, e, progressivamente, há uma reorganização das ideias e sentimentos até que se acalmam. Exemplo inusitado desta sucessão de sentimentos por que passam as vítimas é a situação narrada por Louk Hulsman (*apud* Tiveron, Raquel. *A justiça restaurativa e a emergência participativa na dicção do direito : contribuições para a teoria e para a prática democrática*. Brasília: Trampolim, 2014), conhecido abolicionista penal, de quando ele próprio foi vítima de furto em sua residência, por algumas vezes, na Holanda: “Anda-se pela casa e, à medida que as cenas vão sendo absorvidas, a pessoa é tomada pela raiva; pelo menos, eu fiquei com muita raiva e senti necessidade de quebrar os ovos na testa de quem provocara aquela destruição, de pegar suas coisas e destruí-las e depois perguntar se tinha gostado da experiência. [...] Como vítima, porém, meus sentimentos eram mais complicados, porque, enquanto vagava pela casa, dizia a mim mesmo: ‘Graças a Deus, não destruíram aquilo!’”, com um certo alívio. De fato, tinham destruído muito menos do que poderiam, demonstrando até uma certa moderação. Mais tarde, me senti aliviado, quase contente, por não ter perdido muito mais. Assim, além da raiva, experimentei alívio e mesmo uma certa curiosidade em saber por que tinham feito aquilo, o que significavam os ovos, o monte de charutos e outras coisas bizarras? [...] Ainda que pareça estranho dizer, estávamos nos habituando a estas invasões e até julgávamos poder delinear o perfil dos culpados. Sabíamos que, provavelmente, eram três; eu imaginava o que diria se os encontrasse, acontecimento que esperava ser

Nesse contexto, é importante elaborar um roteiro de contato telefônico com as vítimas nos casos de ANPP que contemple essas possíveis reações e as atenda de forma solidária, atenta e interessada. O roteiro deve incluir oportunidades distintas para ouvir a vítima, informá-la e aconselhá-la sobre os seus direitos e como exercê-los, orientando-a e ajudando-a nas diligências a tomar.

2.8 Encaminhamentos para a rede de atendimento

Por vezes, o desafio de amparar as vítimas da criminalidade é tamanho, que exige a atuação em rede das instituições encarregadas do seu amparo. Algumas delas são impactadas psicológica, física e financeiramente e, igualmente, nas suas relações laborais, na vida social e familiar (VSE, 2022).

Para além do acesso à justiça, da compensação financeira e de serem tratadas com dignidade e respeito, as vítimas têm necessidade de reconhecimento, de apoio, proteção e acesso a serviços apropriados.

possível. Obviamente, minha mulher estava especialmente assustada com tal perspectiva. [...]. Disseram que tinham recuperado parte de nossos bens e me pediram que fosse identificá-los. Descobri, então, que a polícia tinha muitos objetos, alguns dos quais eu não tinha sequer dado falta; quase tudo foi recuperado, exceto uma faca de que falarei mais adiante. Não é uma faca preciosa, mas muito afiada; eu a obtivera há pouco, na Finlândia, uso-a para cozinhar e, para mim, tem um valor muito especial. [...] Passaram-se seis meses antes que os rapazes fossem indiciados pelos furtos e outros sete ou oito meses antes do processo. Durante todo esse tempo, nenhum dos vários órgãos dos serviços sociais jamais veio me procurar; por outro lado, eu não fui a eles porque, do ponto de vista da pesquisa, me interessava ver o que aconteceria. [...] Quando as acusações foram formalizadas, nem eu nem minha mulher víamos o que se poderia ganhar com um processo: não nos parecia que uma audiência fizesse sentido”.

Uma assistência pontual nem sempre é suficiente para atender adequadamente às suas necessidades, que podem necessitar de um amplo espectro de assistência. Por vezes, nas múltiplas camadas de resposta existentes (seja nos órgãos do Poder Executivo, Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias de Polícia), há repetição, atraso, confusão ou lacunas na prestação de serviços às vítimas. Algumas iniciativas são esporádicas e díspares em diferentes setores e partes do país.

Deve-se então compreender o apoio à vítima para além de um problema pontual ou de curto prazo. Ele deve ser entendido como um conceito em evolução, que abrange áreas como justiça e saúde e que requerem uma abordagem mais duradoura, coordenada e abrangente (VSE, 2023).

O apoio à vítima, portanto, deve ser organizado de forma sistêmica, estruturada e estratégica, envolvendo todos os órgãos possíveis na sua assistência e no enfrentamento do impacto do crime. A articulação em rede significa agir em conjunto, de forma conectada, autônoma, transparente e cooperativa. Propostas e trabalho conjuntos potencializam recursos, aumentam o padrão de qualidade do serviço prestado e, assim, promovem mais eficazmente os direitos das vítimas (VSE, 2023).

Assim, é essencial que o membro do Ministério Público conheça e se envolva com a rede de atendimento disponível na sua área de atuação, dialogando e aprofundando esta conversa com os seus atores, sempre que possível. Dessa forma, aprimorar-se-á a prestação de serviços correspondentes às *políticas públicas de*

realização dos direitos fundamentais, de uma forma geral, e de efetivação do direito das vítimas, de uma forma especial.

Ao conhecer esta seara em profundidade, poderá o membro do Ministério Público providenciar encaminhamentos ao aparato estatal para o atendimento de necessidades básicas de vítimas de infrações penais, seja na área de saúde (física e mental), educação, emprego, assistência social, previdência, etc.

Outra possibilidade prática são encaminhamentos para Programa de Proteção à Testemunha e Vítimas, nos termos da Lei 9.807/1999, qual seja: o PROVITA. Seu escopo é proporcionar proteção e mesmo a reinserção social de pessoas ameaçadas ou em situação de risco em novos espaços comunitários, de forma sigilosa e com a participação da sociedade civil na construção de uma verdadeira “rede de proteção” destas testemunhas ou vítimas.

2.9 Convidar as vítimas para participarem dos círculos restaurativos

Como visto, os postulados constitucionais e tratados internacionais de direitos humanos e das vítimas estabelecem ainda o seu direito à rápida restituição e reparação – seja material, moral ou simbólica-, o que pode ser feito por intermédio da justiça restaurativa.

Demais disso, as vítimas possuem outros direitos, também enumerados na Resolução n. 243, do CNMP, tais como: o 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, e de participação no processo. A justiça restaurativa é o instrumento adequado para tratar e contemplar, senão todos, a maioria destes direitos.

A justiça restaurativa é um modelo humanizado e integrador de resposta ao crime, no qual se reúnem as pessoas afetadas por uma infração penal - ofensores, vítimas e comunidade – para um diálogo sobre o fato, suas consequências e formas de reparação dos seus danos.

A justiça restaurativa emprega métodos variados, como a medição vítima-ofensor, os círculos restaurativos, círculos de paz, círculos de sentença, conferências, etc., que variam quanto à técnica empregada e o número de participantes.

Nos círculos restaurativos, seus participantes podem dialogar, expressar-se, contar histórias de suas vidas, possibilitando a compreensão um do outro e a empatia. Por este método, é possível chegar a um acordo sobre ações para a reparação dos danos e, se for o caso, reestabelecer as relações entre os envolvidos. Sua dinâmica permite reconhecer os erros cometidos, estabelecer expectativas comportamentais adequadas e desenvolver relações interpessoais entre os participantes (dimensão relacional).

Ao Ministério Público incumbe implementar projetos e mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, especialmente por meio das conferências reparadoras dos traumas derivados dos eventos criminosos ou de atos infracionais, observando-se as diretrizes traçadas nas Resoluções CNMP n. 118, de 1º de dezembro de 2014, e 181, de 7 de agosto de 2017, sempre observando a

adesão voluntária e esclarecida da vítima (art. 10 da Resolução n. 243, de 18 de outubro de 2021, do CNMP).

2.10 Requerer o uso da fiança para fins de reparação de danos

A fiança é uma garantia, prestada geralmente em dinheiro, para que o indiciado ou réu responda ao inquérito ou processo em liberdade, obrigando-o ao comparecimento dos atos processuais.

O Código de Processo Penal (art. 336) determina que “o dinheiro ou objetos dados como fiança servirão ao pagamento das custas, da indenização do dano, da prestação pecuniária e da multa, se o réu for condenado”, todavia não estabelece uma hierarquia entre estas destinações.

O ANPP é uma ótima oportunidade em que o Ministério Público pode determinar a destinação do valor pago pelo indiciado a título de fiança para manter-se livre durante o processo (seja na delegacia, seja na audiência de custódia) em favor da vítima do delito. Tal possibilidade encontra-se amparada no CPP, art. 28-A, V: “cumprir, por prazo determinado, outra condição indicada pelo Ministério Público, desde que proporcional e compatível com a infração penal imputada.”

Esta prática ministerial, ainda que não consolidada textualmente em lei, é uma tendência, como evidencia o Projeto de Lei 5272/20, em tramitação na Câmara dos Deputados, que indica como prioridade na destinação da fiança a indenização dos danos causados pelo crime.

3. À GUIA DE CONCLUSÃO

O presente artigo se propôs a apresentar as dez melhores práticas de atenção às vítimas, no âmbito do Ministério Público brasileiro. Por óbvio que as boas práticas ministeriais não se resumem às apresentadas, uma vez que as vítimas de criminalidade têm outros direitos reconhecidos e tutelados, como explicado neste artigo.

Por exemplo, a Resolução nº 40/34 da Organização das Nações Unidas (ONU), adotada 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 lhe confere direitos, entre os quais, o acesso à justiça, o tratamento equitativo, o direito à informação sobre seus direitos.

Como visto, é premente prestar um trato diferenciado da vítima dentro do sistema de justiça, afinal, só assim será possível a concretização dos ideais de justiça, liberdade e solidariedade, em busca da pretendida paz social.

Mais especificamente no âmbito do Ministério Público, a Resolução n.º 243, do CNMP, nos incumbe de estimular políticas públicas e criar, em nossa estrutura interna, meios de atendimento às vítimas que busquem evitar a revitimização, a fim de produzir uma política de atuação mais eficaz, resolutiva e preventiva em prol delas.

As práticas aqui propostas se prestam a colaborar nesta incumbência. O nosso objetivo não é simplesmente enumerá-las,

mas dar conhecimento dessas, para que sirvam de norte na nossa atuação pessoal ou profissional. Almejamos que estas práticas sejam futuramente aprimoradas e diversificadas, a fim de reverter o menoscabo histórico das vítimas no processo penal pátrio e concretizar o até então idealizado garantismo penal integral.

REFERÊNCIAS

CNMP. *Resolução n. 243, de 18 de outubro de 2021*. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/Resoluo-n-243-20212.pdf>. Acesso em 15 out. 23.

DICIONÁRIO CALDAS AULETE DA LÍNGUA PORTUGUESA, verbete “empatia”, L&PM Pocket/Lexicon, Rio de Janeiro, 2007.

GOMES, Luiz Flávio; MOLINA, Antonio García-pablos, 3 ed. *Criminologia*, Editora Revista dos Tribunais, 2002.

HAIDAR, Caio Abou; ROSSINI, Isabela Bossolano. *Redescobrimo a vitimologia: estudos contemporâneos da vitimização quaternária e da influência midiática na criminologia*. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcglefindmkaj/https://sites.usp.br/pesquisaemdireito-fdrp/wp-content/uploads/sites/180/2017/01/caio-haidar.pdf>. Acesso em 03 abr. 23.

INFOVICTIMS. *Transforming how we communicate with victims moving beyond information provision to a system of communication*. Dez, 2022. Ebook.benja

ONU. *Resolução n° 40/34, de 29 de novembro de 1985.*

Disponível em: <https://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/decl-princjusticavitimas.pdf>. Acesso em 16 out 23.

SCARANCE, Antônio Fernandes. *Processo Penal Constitucional*, 3 ed. Editora Revista dos Tribunais, São Paulo, 2002.

SENADO FEDERAL. *Senadores lamentam assassinato de quatro crianças em creche de Blumenau (SC)*. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2023/04/05/senadores-lamentam-assassinato-de-quatro-criancas-em-creche-de-blumenau-sc>. Acesso em 15 out. 23.

TIVERON, Raquel. *A justiça restaurativa e a emergência participativa na dicção do direito: contribuições para a teoria e para a prática democrática*. Brasília: Trampolim, 2014.

VSE - VICTIM SUPPORT EUROPE. *National framework for comprehensive victim support*, 2022. Ebook.

_____. *Safe justice for victims of crime - challenging how we perceive success in justice: moving towards an integrated, victim-sensitive system*, Fev. 2023. Ebook.

