

Protocolo de atendimento a vítimas de crimes

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO A VÍTIMAS DE CRIMES

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO A VÍTIMAS DE CRIMES PELO NEAVIT
(Baseado no Protocolo de Atendimento ao Idoso Vítima de Violência, desenvolvido pelo
CDH do MPSC)

1. Eixos do Núcleo de Atendimento às Vítimas de Crimes.

O **Núcleo Especial de Atendimento a Vítimas de Crimes (NEAVIT)**, criado por meio do **Ato n. 496/2020/PGJ**, destina-se a desenvolver ações voltadas ao atendimento multidisciplinar e integrado em rede a vítimas de crimes cometidos com violência e grave ameaça, e a seus familiares, de modo a garantir-lhes apoio humanizado, acompanhamento e acesso ao direito à informação, orientação jurídica, proteção, reparação, participação e encaminhamento para acolhimento psicológico, social e de saúde.

O **Núcleo** pretende **acompanhar a vítima** desde o primeiro momento da prática do crime até a etapa final do processo, passando pela fase judicial (segunda fase da persecução penal) e da execução penal.

O **NEAVIT** sustenta-se em **3 eixos: atendimento, apoio e acompanhamento.**

A rede de atendimento, apoio e acompanhamento a vítimas de crimes é constituída por um conjunto de órgãos, serviços, programas e projetos de organizações governamentais e não governamentais, que articulam um fluxo intersetorial e interdisciplinar de atendimento capaz de acolher com maior efetividade as necessidades da vítima.

A capacitação das equipes interprofissionais que prestam serviços à vítima é considerada uma estratégia de prevenção à violência, sendo requisito básico para o atendimento qualificado e humanizado. Portanto, a educação permanente dos da rede é compreendida como um eixo transversal e basilar de todo o processo de implantação, implementação e avaliação periódica do protocolo.

1.2. Objetivos do NEAVIT.

- ◇ Implementar um modelo organizacional de atendimento e apoio humanizado a vítimas de crimes cometidos com violência e grave ameaça, sobretudo àquelas em situação de hipossuficiência, com critérios de qualidade, agilidade e competência;
- ◇ Prestar às vítimas de crimes atendimento especializado em todas as etapas da persecução penal e durante o eventual cumprimento de pena do respectivo infrator, pro-

porcionando-lhes uma via alternativa para a comunicação imediata dos crimes a que tenham sido submetidas.

- ◇ Garantir à vítima o acesso a informações, orientação jurídica, proteção, ressarcimento e acesso à justiça, que proporcionem atitudes positivas frente aos efeitos da violência e promover a reconstrução de laços sociais e familiares.

1.3. Premissas.

- ◇ A todas as vítimas deve-se garantir o tratamento com respeito, zelo e profissionalismo e de forma personalizada e todos os contatos estabelecidos com os serviços de apoio às vítimas ou com as autoridades competentes que intervenham, no contexto de investigações, processos e execuções penais.

2. Objetivo do PROTOCOLO.

Apresentar o **Protocolo de Atendimento à Vítima de Crimes** com a finalidade de servir de referência para a implementação no Estado.

2.1. Objetivos específicos.

- ◇ Contribuir para a organização de redes e fluxos de atendimento no nível municipal;
- ◇ Contribuir para a qualificação do atendimento a vítimas de crimes, evitando a sua revitimização;
- ◇ Fortalecer a construção de redes de suporte intersetorial à luz dos contextos de atendimento, pelos prismas da prevenção de situações de violência e do apoio integral e humanizado à vítima;
- ◇ Promover medidas de conscientização, prevenção e enfrentamento a qualquer tipo de violência praticada contra a vítima;
- ◇ Orientar a padronização, por meio de fluxos setorizados, do atendimento e do encaminhamento da vítima de crimes, de modo a fazer cessar, de maneira célere e eficaz, a sua ocorrência e evitar a exposição e a revitimização;
- ◇ Coletar, por meio do **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** e do **Formulário Nacional de Avaliação de Risco constante do Sistema SCMULHER**, informações acerca da criminalidade e de situações de violência, de modo a produzir dados estatísticos que possam subsidiar a construção de indicadores de acompanhamento de políticas públicas para o seu enfrentamento preventivo e repressivo;
- ◇ Fortalecer e estimular experiências locais no atendimento à vítima de crimes de

modo a potencializar os recursos disponíveis e evitar a revitimização;

- ◇ Favorecer o encaminhamento eficiente da vítima para os órgãos da rede de acordo com suas competências, visando a informação, orientação, proteção, assistência social, jurídica e de saúde, ressarcimento, participação, acesso à justiça, a investigação da situação e a responsabilização dos autores.

3. FLUXO DE ATENDIMENTO A VÍTIMAS DE CRIMES.

- ◇ O fluxograma de atendimento à vítima de crimes dependerá do órgão/serviço receptor da notícia, do tipo de crime e violência praticados, da natureza do direito violado e dos equipamentos de atendimento existentes nos Municípios.
- ◇ Necessário se faz, ainda, outra distinção: se o atendimento ocorre de maneira presencial ou se a informação é oriunda do Disque 100/181, Disque 190, mensagem eletrônica (e-mail), pelo aplicativo whatsapp 48-98844-0011, texto escrito ou por informação de terceiros, Ouvidoria ou outras fontes;
- ◇ Se de maneira presencial, orienta-se que o órgão/serviço que foi inicialmente procurado faça a escuta da vítima ou da pessoa que está relatando a situação de crime e violência, preencha o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** ou o **Formulário de Avaliação de Risco constante do Sistema SCMULHER**, conforme o caso, e faça os encaminhamentos necessários, conforme os fluxos e as orientações.
- ◇ Orienta-se para o **NEAVIT** um fluxo estruturado de atendimento à vítima:
- ◇ Como regra, as vítimas buscam obter dos órgãos de persecução penal a repressão ao agressor e a sua proteção e de seus familiares; nesse caso, em sua grande maioria, as vítimas procuram as Delegacias de Polícia, ou acionam o atendimento de urgência da Polícia Militar;
- ◇ Ocorre que muitas vítimas, ultrapassada essa fase inicial, buscam novos canais de atendimento, muitas vezes dirigindo-se ao Fórum da comarca, visando obter informações relacionadas à tramitação do procedimento investigatório ou da ação penal em andamento e ainda orientações complementares quanto a seus direitos, muitas vezes orientações jurídicas, formas de proteção, canal para comunicar novos fatos e circunstâncias relacionadas ao crime, atendimento psicossocial, atendimento à saúde, ressarcimento pelos danos causados pelo crime. **É nesse momento que o NEAVIT deve ser acionado.**
- ◇ O atendimento pelo **NEAVIT** consistirá na acolhida e escuta qualificada da vítima ou da pessoa que está relatando a situação de crime e violência, aplicando o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** ou o **Formulário de Avaliação de Risco constante do Sistema SCMULHER**, conforme o caso, e fará os encaminhamentos necessários, de modo a permitir a prestação plena e integral do direito recla-

mado e, eventualmente, a sua condução às instituições que integram a rede para a continuidade do atendimento pretendido ou o envio para instituição não abrangida pela rede, se assim se fizer necessário para o efetivo auxílio à vítima.

- ◇ **No atendimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar**, conforme dispõe a Lei n. 14.149, de 5 de maio de 2021¹, aplicar o **Formulário Nacional de Avaliação de Risco** constante do **Sistema SCMULHER**, por ocasião do primeiro atendimento à mulher;
- ◇ Em quaisquer casos suspeitos ou confirmados de crime e violência que denotarem risco iminente à vítima e, portanto, exigirem o atendimento mais célere ou essencial, devem ser encaminhados para os serviços disponíveis na área de saúde;
- ◇ Todos os casos suspeitos ou confirmados de crime e violência, de qualquer tipo, atendidos no sistema de saúde deverão ser obrigatoriamente comunicados ao órgão competente, por meio do instrumento “Ficha de Notificação Individual do Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN)”, além de outros possíveis encaminhamentos pertinentes; e
- ◇ Nas ocorrências de violência sexual, seguir o Fluxograma da Rede de Atenção Integral às Pessoas em Situação de Violência Sexual (RAIVS), quando houver no Município, ou, na ausência dela, as recomendações da Secretaria de Estado de Saúde de Santa Catarina.

4. FLUXO DE ATENDIMENTO A VÍTIMAS DE CRIMES E USO DO FORMULÁRIO FATIV

- ◇ Implementar o fluxo de atendimento à vítima, com suspeita ou confirmação de crime ou violência, articulando os equipamentos e serviços das diversas políticas públicas, valendo-se para tanto de reuniões de sensibilização sobre a questão da violência e do conhecimento da rede.
- ◇ Quando o **NEAVIT** for ativado para atendimento à vítima, o fluxo de atendimento iniciará pelo órgão, a quem incumbirá acolher inicialmente a vítima, preencher o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** e desempenhar as suas atribuições, conforme disposto no ato de sua criação (Ato n. 496/2020/PGJ).
- ◇ O fluxo de atendimento e a atribuição das instituições que compõem a rede:

NEAVIT (MPSC)

- ◇ Promover por meio do **NEAVIT** o atendimento à vítima e a seus familiares por todas as formas disponíveis e ao alcance destes, seja por meio do encaminhamento realizado

1 - <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.149-de-5-de-maio-de-2021-318198245>

por outros órgãos e instituições, seja por meio de busca ativa, notadamente por telefone, por vídeo, whatsapp, e-mail ou de forma presencial;

- ◇ Para os atendimentos presenciais **na região metropolitana de Florianópolis, disponibilizar o espaço físico já existente do Centro de Apoio Operacional Criminal e da Segurança Pública**, localizada no Edifício Campos Salles, 9º andar, sala 903, Rua Pedro Ivo, Centro de Florianópolis-SC, observando-se que:
- ◇ Realizar acolhida e escuta qualificada da vítima que buscar o **NEAVIT**, preenchendo o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** ou o **Formulário Nacional de Avaliação de Risco constante do Sistema SCMULHER**, conforme o caso;
- ◇ Remeter o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** ou o **Formulário Nacional de Avaliação de Risco constante do Sistema SCMULHER**, conforme o caso, aos serviços de atendimento psicossocial (CREAS ou CREMV) ou psicólogo conveniado, ou equipe de gestão da assistência social quando constatada situação de violência;
- ◇ Realizar encaminhamento à Unidade Básica de Saúde quando da violência resultar condição que necessite de atendimento de saúde ou, em se tratando de situação de urgência/emergência, ao Pronto Atendimento, remetendo ao respectivo serviço o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** ou o **Formulário Nacional de Avaliação de Risco constante do Sistema SCMULHER**, conforme o caso;
- ◇ Encaminhar a vítima e seus familiares à OAB para a hipótese de acompanhamento das vítimas durante o procedimento investigatório e quando for para promover a busca de reparação do dano pretendido pela vítima, remetendo o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** ou o **Formulário Nacional de Avaliação de Risco constante do Sistema SCMULHER**, conforme o caso;
- ◇ Nas ocorrências de violência sexual, seguir o **Fluxograma da Rede de Atenção Integral às Pessoas em Situação de Violência Sexual (RAIVS)**, quando houver no Município, ou na ausência dele, as recomendações da Secretaria de Estado de Saúde de Santa Catarina, remetendo o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** ou o **Formulário Nacional de Avaliação de Risco constante do Sistema SCMULHER**, conforme o caso, ao respectivo serviço de referência no atendimento às pessoas em situação de violência sexual;
- ◇ Quando o caso for de busca por proteção, deverá o atendente buscar o contato com o **Promotor de Justiça natural** ou com o **Delegado de Polícia que preside o inquérito policial**, a fim de que possam verificar a viabilidade do encaminhamento previsto em lei. Nessa hipótese, a vítima e seus familiares têm o direito de saber como e em que termos poderá obter proteção em caso de coação ou de ameaça à integridade física ou psicológica, provocada pelos suspeitos ou acusados pela prática de crimes.

- ◇ Orientar e capacitar os servidores quanto aos direitos das vítimas, ao apoio humanizado e ao fluxo de atendimento.

Polícia Civil

- ◇ Prestar atendimento à solicitação da vítima ou de terceiros em favor desta realizada pelos telefones 181 e 100, pelo aplicativo whatsapp 48-988440011 (este número se aplica a todo estado de Santa Catarina), pelo contato direto com a Rede PISC e pela Delegacia Virtual;
- ◇ Dispensar prioridade para o atendimento por meio da Delegacia de Polícia competente e pelo CREMV, conforme o caso, das ocorrências encaminhados pelo **NEAVIT**;
- ◇ Comunicar ao **NEAVIT** os atendimentos realizados a vítimas encaminhadas pelo Núcleo;
- ◇ Durante o atendimento, verificado risco iminente para a integridade da vítima, encaminhar imediatamente para os serviços de proteção social especial (CREAS ou profissional conveniado ou equipe de gestão da Assistência Social), remetendo ao respectivo serviço o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** ou o **Formulário Nacional de Avaliação de Risco constante do Sistema SCMULHER**, conforme o caso;
- ◇ Realizar encaminhamento à Unidade Básica de Saúde quando da violência resultar condição que necessite de atendimento de saúde ou, em se tratando de situação de urgência/emergência, ao Pronto Atendimento, remetendo ao respectivo serviço o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** ou o **Formulário Nacional de Avaliação de Risco constante do Sistema SCMULHER**, conforme o caso.

Polícia Militar

- ◇ Prestar serviços de prevenção, além do atendimento repressivo e de emergência envolvendo vítima de crimes;
- ◇ Prestar atendimento diretamente à vítima, mediante diversos canais: aplicativo PMSC Cidadão, ligação ao 190 Central de Emergências, ou acionamento pessoal (contato direto);
- ◇ Disponibilizar prioridade no atendimento à vítima, quando encaminhada pelo **NEAVIT**;
- ◇ Comunicar ao **NEAVIT** o resultado dos atendimentos realizados às vítimas encaminhadas pelo núcleo.

- ◇ Durante o atendimento, verificado risco iminente para a integridade da vítima, encaminhar imediatamente para os serviços de proteção social especial (CREAS ou profissional conveniado ou equipe de gestão da Assistência Social), remetendo ao respectivo serviço o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** ou o **Formulário Nacional de Avaliação de Risco constante do Sistema SCMULHER**, conforme o caso;
- ◇ Realizar encaminhamento à Unidade Básica de Saúde quando da violência resultar condição que necessite de atendimento de saúde ou, em se tratando de situação de urgência/emergência, ao Pronto Atendimento, remetendo ao respectivo serviço o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** ou o **Formulário Nacional de Avaliação de Risco constante do Sistema SCMULHER**, conforme o caso.

OAB

- ◇ Realizar acolhida e escuta qualificada da vítima, preenchendo o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** ou o **Formulário Nacional de Avaliação de Risco constante do Sistema SCMULHER**, conforme o caso;
- ◇ Formular pedido de medidas protetivas de urgência em favor da mulher em situação de violência ao Poder Judiciário, quando assim demandar, remetendo ao respectivo serviço o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)**;
- ◇ Remeter o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** aos serviços de Proteção Social Especial (CREAS ou profissional conveniado ou equipe de gestão da Assistência Social) quando constatada situação de crime ou violência;
- ◇ Remeter à Unidade Básica de Saúde quando da violência resultar condição que necessite de atendimento de saúde ou, em se tratando de situação de urgência/emergência, ao Pronto Atendimento, remetendo ao serviço o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)**;
- ◇ Nas ocorrências de violência sexual, seguir o **Fluxograma da Rede de Atenção Integral às Pessoas em Situação de Violência Sexual (RAIVS)**, quando houver no Município, ou na ausência dela, as recomendações da Secretaria de Estado de Saúde de Santa Catarina², remetendo o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)** ao respectivo serviço de referência no atendimento às pessoas em situação de violência sexual;
- ◇ Realizar o encaminhamento à Delegacia de Polícia quando verificar a necessidade de apuração do fato para responsabilização do autor da violência, remetendo ao respectivo serviço o **Formulário de Atendimento Integral a Vítimas de Crimes (FATIV)**.

Poder Judiciário

- ◇ Compete ao Poder Judiciário julgar as demandas apresentadas pelas partes interessadas ou vítimas, por meio de advogado ou valendo-se da representação pelo Ministério Público, pela Defensoria Pública ou pela Ordem dos Advogados, principais órgãos recebedores das comunicações de violações aos direitos da vítima de crimes;
- ◇ Informar aos setores de atendimento dos Fóruns (recepção, cartórios, etc) para promover o encaminhamento de vítimas de crimes ou de seus familiares, que buscam por informações, para atendimento pelo **NEAVIT**, entregando-lhes, sempre que possível, a cartilha própria contendo direitos, o endereço e os contatos do núcleo; e
- ◇ Em caso de constatação de situação de crime ou de vulnerabilidade da vítima, detectado durante o curso de ação judicial, a partir da realização de algum ato judicial (como audiência ou após a vítima prestar depoimento especial), promover o encaminhamento da vítima ao NEAVIT.

Secretaria de Administração Prisional

- ◇ Receber os pedidos de proteção à vítima e testemunha por meio do PROTEGE, encaminhados conforme a lei de regência;
- ◇ Encaminhar ao NEAVIT, por meio do gestor da unidade prisional, pessoas em situação de privação de liberdade que tenham sido vítimas de crime no interior da unidade prisional, acompanhado de relatório circunstanciado do caso e das medidas que já tenham sido tomadas para o esclarecimento dos fatos e o atendimento imediato da vítima;
- ◇ Comunicar ao NEAVIT o encaminhamento dos atendimentos realizados pelo PROTEGE.

SERVIÇOS DE REFERÊNCIA NO ATENDIMENTO A VÍTIMAS DE CRIMES

Ministério Público de Santa Catarina

Núcleo Especial de Atendimento às Vítimas de Crimes (NEAVIT)

Whatsapp: (48) 99105-8943 / (48) 991343495

Ramal: (48) 3330-9543

E-mail: neavit@mpsc.mp.br

Endereço: Rua Pedro Ivo, n. 231, 9º andar, sala 903, Centro, Florianópolis,
CEP 88010-070 (Edifício Campos Salles)

OAB

Fone atendimento:

(48) 3239-3500

(48) 3239-3647

E-mails:

comissoes@oab-sc.org.br

centraldeatendimento@oab-sc.org.br

Polícia Militar de Santa Catarina

Para emergências Disque 190

Administrativo (48) 3229-6000

Polícia Civil de Santa Catarina

Telefone: (48) 3665-8488

Para emergências Disque 181

(48) 98844- 0011 (whatsapp)