

RESOLUÇÃO Nº 19, DE 3 DE JUNHO DE 2024 (*)

Institui o Protocolo de Atendimento dos Centros Especializados de Atenção à Pessoa Vitimizada no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte e dá outras providências.

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (TJRN), no uso de suas atribuições constitucionais e regimentais, e tendo em vista o que foi deliberado na Sessão Plenária desta data,

CONSIDERANDO a necessidade de um Protocolo voltado a estabelecer diretrizes claras e eficazes para o suporte prestado às pessoas vitimizadas que buscam assistência em diversos setores e instâncias do TJRN;

CONSIDERANDO a necessidade de promoção de um acolhimento humanizado, ético e sensível às necessidades das pessoas vitimizadas por crimes ou infrações;

CONSIDERANDO o objetivo do Protocolo no sentido de aprimorar a responsabilidade dos Centros Especializados de Atenção à Pessoa Vitimizada (CEAV) na promoção e proteção dos direitos fundamentais das pessoas em situação de vitimização, especialmente aquelas em situação de vulnerabilidade;

CONSIDERANDO as disposições contidas nos atos normativos locais, nacionais e internacionais relacionadas à proteção das pessoas vitimizadas por crimes e atos infracionais, bem como com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ);

CONSIDERANDO o teor da Resolução nº 253, de 4 de setembro de 2018, editada pelo CNJ, que define a política institucional do Poder Judiciário de atenção e apoio às pessoas vitimizadas por crimes e atos infracionais,

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 18, de 12 de abril de 2023, editada pelo TJRN, que institui a Política de Atenção e Apoio às Pessoas Vitimizadas por

Crimes e Atos Infracionais no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte;

CONSIDERANDO que o TJRN desempenha um papel fundamental como executor dessa Política, enquanto os CEAV atuam como unidades de apoio essenciais; e

CONSIDERANDO o que consta do Processo Administrativo nº 04101.027861/2024-36 (SIGAJUS),

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituído o Protocolo de Atendimento dos Centros Especializados de Atenção à Pessoa Vitimizada no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte, conforme o Anexo Único desta Resolução.

Art. 2º O Protocolo de Atendimento instituído nesta Resolução tem como objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos para garantir um atendimento eficiente, acolhedor e respeitoso às pessoas vitimizadas que buscam assistência nos Centros Especializados de Atenção à Pessoa Vitimizada (CEAV).

Art. 3º O Protocolo de Atendimento dos CEAV abrange:

I - procedimentos para acolhimento inicial das pessoas vitimizadas;

II - garantia de privacidade e confidencialidade durante o atendimento;

III - orientação sobre os direitos das pessoas vitimizadas e os recursos disponíveis para sua proteção e assistência;

IV - encaminhamento adequado para serviços de apoio psicológico, social, médico e jurídico, quando necessário;

V - acompanhamento do processo judicial e fornecimento de informações sobre seu andamento;

VI - mecanismos para garantir a segurança e a integridade das pessoas vitimizadas, quando necessário; e

VII - avaliação periódica do Protocolo de Atendimento dos CEAV, visando à sua atualização e ao aprimoramento contínuo.

Parágrafo único. Na atualização constante do Protocolo de que trata esta Resolução, será observado o seguinte:

I - eficiência e eficácia: ao seguir um protocolo predefinido, os órgãos públicos podem fornecer um atendimento mais eficiente e eficaz, reduzindo o tempo de resposta e minimizando erros;

II - proteção das pessoas vitimizadas: o Protocolo de Atendimento deve incluir medidas para proteger a privacidade, segurança e bem-estar das pessoas vitimizadas, ajudando a evitar revitimização e garantindo um ambiente seguro para buscar ajuda;

III - redução de riscos legais: o Protocolo de Atendimento deve ser claro e bem definido para ajudar os órgãos públicos a evitar litígios e processos judiciais, garantindo que o atendimento seja prestado de acordo com as leis e regulamentos vigentes;

IV - melhoria da qualidade do atendimento: a implementação do Protocolo pode promover a melhoria contínua do atendimento às pessoas vitimizadas através da análise de feedbacks, revisão de procedimentos e atualização de práticas, conforme necessário;

V - conformidade com direitos humanos: o Protocolo de Atendimento deve ser desenvolvido para garantir que as pessoas vitimizadas sejam tratadas com dignidade, respeito e de acordo com os princípios dos direitos humanos, garantindo uma abordagem ética e sensível;

VI - aumento da confiança pública: o Protocolo de Atendimento deve demonstrar o compromisso dos órgãos públicos com a segurança e o bem-estar das pessoas

vitimizadas, o que pode ajudar a aumentar a confiança do público nos serviços oferecidos;

VII - cooperação interinstitucional: o Protocolo de Atendimento deve facilitar a colaboração entre diferentes órgãos públicos, organizações da sociedade civil e agências de segurança, promovendo uma resposta integrada e coordenada em situações de emergência ou crise;

VIII - prevenção e redução de danos: ao fornecer um atendimento adequado e oportuno, o Protocolo de Atendimento deve ajudar a prevenir danos adicionais às pessoas vitimizadas e facilitar sua recuperação física, emocional e psicológica;

IX - responsabilidade institucional: a existência do Protocolo de Atendimento cria uma estrutura clara de responsabilidade e prestação de contas dentro dos órgãos públicos, garantindo que todos os envolvidos saibam quais são suas obrigações e papéis durante o processo de atendimento às pessoas vitimizadas; e

X - padronização do atendimento: o Protocolo estabelece diretrizes claras e consistentes para o atendimento às pessoas vitimizadas, garantindo que todos os servidores estejam cientes dos procedimentos adequados a serem seguidos em diferentes situações.

Art. 4º O Protocolo de Atendimento dos CEAV será divulgado internamente a todos os servidores e cópias do documento estarão disponíveis para consulta pública.

Art. 5º A atualização do Protocolo instituído por esta Resolução será realizada pelo Supervisor do Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e de Execução de Medidas Socioeducativas, com a ciência da Corregedoria Geral de Justiça.

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Des. Amílcar Maia
Presidente

Des. Cláudio Santos

Des. Expedito Ferreira

Des. João Rebouças

Des. Vivaldo Pinheiro

Des. Virgílio Macêdo Jr.

Des. Ibanez Monteiro

Des. Glauber Rêgo

Des. Cornélio Alves

Des.^a Lourdes Azevêdo

Des.^a Berenice Capuxú

Des. Ricardo Procópio

(*) Republicação da Resolução nº 20, 03 de julho de 2024, por ter constado incorreção quanto à numeração, na Edição 382, do Diário da Justiça Eletrônico, disponibilizada em 03/07/2024.

ANEXO ÚNICO
PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DOS CENTROS ESPECIALIZADOS DE
ATENÇÃO ÀS PESSOAS VITIMIZADAS

EQUIPES¹

Supervisor: Des Glauber Rêgo

Juiz Coordenador: Fábio Ataíde

MACAÍBA: Juiz Wintemburgo Gonçalves de Araújo

Equipe municipal exclusiva

PAU DOS FERROS: Juiz Osvaldo Cândido

Equipe mista CE-CEIJ

SÃO GONÇALO: Juíza Lydiane Maria Lucena Maia

Equipe municipal exclusiva

CAICÓ: Juiz Luiz Cândido

Equipe CE-CEIJ

MOSSORÓ: Juíza Anna Isabel

Equipe exclusiva municipal

PARELHAS: Juiz Wilson Neves

Equipe municipal exclusiva

PARNAMIRIM: Juiz José R. Arbex

Equipe municipal exclusiva

NATAL: Juiz Fábio Ataíde (interino)

Equipe TJ exclusiva

CURRAIS NOVOS: Juiz Ricardo Cabral

Equipe municipal não exclusiva, CE-CEIJ

¹ Na lista de Centros mencionados, foram considerados apenas aqueles que estão enviando os dados de atendimentos. Os Centros que não enviaram seus dados foram desconsiderados, mas isso não significa dizer que não estejam em funcionamento ou em processo de implantação.

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DOS CENTROS ESPECIALIZADOS DE ATENÇÃO ÀS PESSOAS VITIMIZADAS

Sumário

EQUIPES	6
Sumário.....	7
JUSTIFICATIVAS	7
EIXOS DO ATENDIMENTO: ATENDIMENTO, ACOLHIMENTO E ORIENTAÇÃO	8
Objetivos	9
Características da política de atenção às pessoas vitimizadas	10
ORIENTAÇÕES PRINCÍPIOLÓGICAS E DIRETRIZES	11
Para a atenção às pessoas vitimizadas em relação à equipe	11
Em relação às pessoas vitimizadas	12
Diretrizes norteadoras do atendimento:	12
O paradigma situacional	13
A DENOMINAÇÃO <i>ESPAÇO ACOLHER</i> E O USO DA EXPRESSÃO <i>PESSOA VITIMIZADA</i>	13
PROTOCOLO DE ATENDIMENTO	14
Objetivo do Protocolo	14
Objetivos específicos.....	14
Relação com as varas criminais e de infância	15
Ministério Público, Polícia Civil, Militar, Instituto Técnico de Perícia, Defensoria e outros Órgão Externos	15
Plano de trabalho e relatórios	16
Atualização permanente do Protocolo	16
FLUXOS	17
Fluxo de atendimento interno	18
Fluxos de encaminhamentos e pós-atendimento	20
Fluxos em situação de risco	20
Fluxos de pós-atendimento.....	21
ALGUNS DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	22

JUSTIFICATIVAS

Este Protocolo surge da necessidade premente de estabelecer diretrizes claras e

eficazes para o suporte prestado às pessoas vitimizadas que buscam assistência em diversos setores e instâncias do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN). Sua relevância reside na promoção de um acolhimento humanizado, ético e sensível às necessidades das pessoas vitimizadas por crimes e atos infracionais. O objetivo deste documento é aprimorar a responsabilidade dos Centros Especializados de Atenção às Pessoas Vitimizadas (CEAV) na promoção e proteção dos direitos fundamentais das pessoas em situação de vitimização, especialmente aquelas em situação de vulnerabilidade. Todas as disposições contidas neste Protocolo devem estar em conformidade com as normativas locais, nacionais e internacionais relacionadas à proteção das pessoas vitimizadas, bem como com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). O TJRN desempenha um papel fundamental como executor dessa política, enquanto os CEAV atuam como unidades de apoio essenciais.

EIXOS DO ATENDIMENTO: ATENDIMENTO, ACOLHIMENTO E ORIENTAÇÃO

Os CEAV, conforme previsto nas Resoluções nº 253/2018 e nº 386/2021, ambas editadas pelo CNJ, destinam-se a desenvolver ações que busquem melhorar estruturas e procedimentos para humanizar, dentro sistema de Justiça, o atendimento, o acolhimento e a orientação a cidadãos que tenham sofrido algum tipo de dano decorrente de delito ou ato infracional.

No âmbito estadual, o TJRN, por meio da Resolução nº 18, de 12 de abril de 2023, estabelece a Política de Atenção e Apoio às Pessoas Vitimizadas por Crimes e Atos Infracionais. Essa iniciativa se alinha às diretrizes previstas nas Resoluções do CNJ mencionadas anteriormente, com o propósito de assegurar os direitos e a dignidade das pessoas vitimizadas.

Sobre a pessoa vitimizada, entende-se que seja qualquer pessoa natural que tenha sofrido danos físicos, morais, psicológicos, materiais, emocionais, em sua própria pessoa ou em seus bens, causados diretamente pela prática de crime ou ato infracional. São consideradas pessoas vitimizadas indiretas os familiares ou outras pessoas que convivem com aquele que sofreu algum desses danos. Este Protocolo se aplica, no que couber, ao disposto no Programa Maria Socorro (Portaria Conjunta nº 17, de 12 de junho de 2024), que institui medidas de prevenção e segurança voltadas ao enfrentamento à violência doméstica e familiar contra

magistradas, servidoras, terceirizadas, estagiárias, juízas leigas e residentes do Poder Judiciário.

Qualquer pessoa pode ser vitimizada, por isso, a Política Institucional de Atendimento à Pessoa Vitimizada surge para acolher e minimizar as consequências em decorrência de um crime ou ato infracional.

O objetivo da ação é garantir que as pessoas vitimizadas direta ou indiretamente por crimes ou atos infracionais sejam tratadas com dignidade, igualdade e respeito, no âmbito do Poder Judiciário Estadual e dos órgãos auxiliares do sistema de Justiça, levando-se em conta a aflição ou choque a que foram submetidas ao passarem por esse tipo de situação. As unidades especializadas são destinadas às pessoas que tenham sofrido danos físicos, morais, patrimoniais ou psicológicos, em razão de delito cometido por terceiros.

Como órgão auxiliar da Política de Atenção às Pessoas Vitimizadas, os CEAV acompanham a pessoa desde o primeiro momento da prática do crime até a etapa final do processo, podendo se prolongar para depois do término dos trâmites processuais, conforme o caso concreto. Funcionarão como canal especializado para atendimento, acolhimento e orientação das pessoas vitimizadas, fornecendo informações sobre a tramitação de inquérito e processos judiciais, prestando informações sobre os direitos das pessoas vitimizadas, nos limites do campo de conhecimento da equipe multidisciplinar, promovendo encaminhamento formal para a rede, fornecendo informações sobre os programas de proteção a pessoas vitimizadas e realizando encaminhamento ao programa de Justiça Restaurativa (Resolução nº 225/2016, do CNJ).

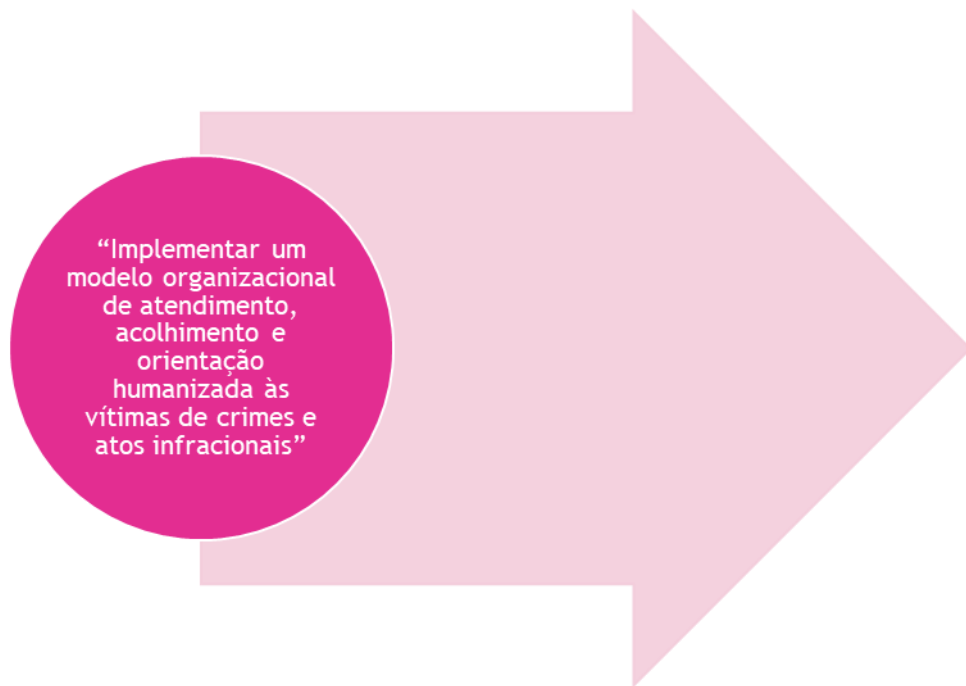
O CEAV se sustenta em três pilares: atendimento, acolhimento e orientação.

A rede de proteção das pessoas vitimizadas por crimes ou atos infracionais é constituída pela articulação de um conjunto de órgãos, serviços, programas e projetos de organizações governamentais e não governamentais, que conecta um fluxo intersetorial e interdisciplinar de atendimento capaz de assistir com maior efetividade as necessidades das pessoas vitimizadas.

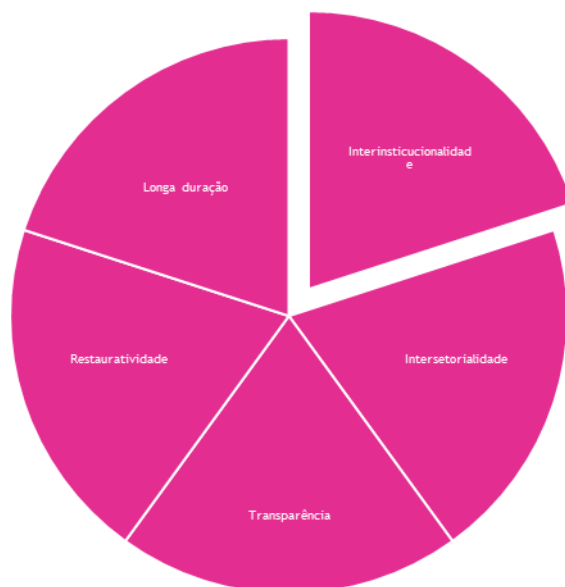
Objetivos

- Desenvolver estratégias como órgão de execução da Política de Atenção às Pessoas Vitimizadas do Poder Judiciário, dando cumprimento aos regulamentos sobre o assunto;

- Instituir protocolos de atendimento, acolhimento e orientação para atenção às necessidades das pessoas vitimizadas;
- Implementar um modelo organizacional de atendimento, acolhimento e orientação humanizada às pessoas vitimizadas por crimes e atos infracionais;
- Ofertar atendimento, acolhimento e orientação multidisciplinar (psicossocial e jurídico) por meio de uma equipe técnica especializada;
- Atuar no sentido de reduzir as possibilidades de nova vitimização, bem como prevenir a prática de novas violências;
- Priorizar medidas e ações voltadas ao empoderamento e revalorização da pessoa vitimizada.



Características da política de atenção às pessoas vitimizadas



ORIENTAÇÕES PRINCÍPIOLÓGICAS E DIRETRIZES

Para a atenção às pessoas vitimizadas em relação à equipe

Princípios e diretrizes

- Dignidade e não estigmatização
- Empatia e respeito
- Acolhimento
- Escuta qualificada
- Confidencialidade
- Transformação e restauratividade
- Transparência
- Interdisciplinaridade
- Atuação em rede
- Abordagem de gênero e de respeito à diversidade cultural
- Linguagem clara
- Análise situacional

Em relação às pessoas vitimizadas

Princípios e diretrizes em relação às pessoas vitimizadas

- Compreensão da pessoa vitimizada em sentido amplo
- Reparação integral (restituição, reparação, garantia de satisfação, garantia de não repetição)
- Consentimento e voluntariedade
 - Possibilidade de não colaborar, a silenciar ou de desistir: não dispensa investigação da espontaneidade dessas ações, sempre deixando a porta do centro aberta
- Diversidade cultural e situação de rua
- Evitar julgamentos culpabilizantes
- Considerar interseccionalidade



Diretrizes norteadoras do atendimento:

- Classificação de prioridade (em relação às pessoas portadoras de deficiência, os idosos)

com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo), bem como do grau de sofrimento apresentado pela pessoa em situação de violência;

- Nas ocorrências de risco iminente de suicídio ligar imediatamente para a rede de apoio e não deixar sair sozinho(a);
- Caso venha encaminhado por outro serviço, solicitar resumo do atendimento anterior. Agir da mesma forma quando for encaminhar para outros serviços;
- Sondar a possibilidade de rodas de conversas com pessoas vitimizadas e familiares de modo virtual.

O paradigma situacional

Na atuação, a equipe fará abordagem de acordo com a análise criminológica/vitimológica do processo situacional em que se insere a pessoa vitimizada. Levará em consideração a sua condição de vida, o lugar de residência, a estruturação familiar, os padrões de comportamentos, as culturas de violência em que está inserida, a situação de rua, questões de gênero etc. Não se deve limitar a considerar aspectos do espaço físico e geográfico das pessoas vitimizadas, bem como realizar julgamentos culpabilizantes. Considerar aspectos concretos de suas interações e qual o significado que é dado a elas. Essas interações devem ter uma centralidade, evitando o determinismo de considerar a violência como um fator automático da condição de pobreza ou de uma explicação macro (cultura de violência, racismo, cultura machista, crimes de ódio, transfobia, classe social etc). Nesse sentido, serão considerados aspectos como a ausência de atuação de órgãos de controle e como a pessoa vitimizada se expôs à situação de risco. Ainda nessa linha, a violência será considerada em seus aspectos utilitários e expressivos (simbólicos), dando-se importância aos casos de violência reiterada, especialmente nas situações de violência doméstica e familiar e outras formas de violência expressiva.

A DENOMINAÇÃO *ESPAÇO ACOLHER* E O USO DA EXPRESSÃO *PESSOA VITIMIZADA*

Atendendo aos princípios elencados, a Política de Atenção à Pessoa Vitimizada se

orienta no sentido de que o emprego da palavra *vítima* seja refletido. Prefere-se o termo *pessoa vitimizada*, considerando a necessidade de superação do modelo de reificação da pessoa vitimizada nos espaços judiciários. A Política se orienta para que, entre as pessoas vitimizadas, utilize-se o termo Espaço Acolher, evitando o uso da abreviatura CEAV ou mesmo Centro Especializado de Atenção à Pessoa Vitimizada, expressão esta que pode remeter a um sentido burocratizado e hierarquizante, menos adequado aos princípios transformadores da Política. No entanto, nada impede que em documentos técnicos seja utilizado o termo CEAV ou Centro, principalmente em comunicações formais para órgãos técnicos.

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

A intenção deste Protocolo é orientar e sistematizar a atuação dos profissionais no atendimento qualificado às pessoas vitimizadas em seu cotidiano de trabalho. O acolhimento, a capacidade de escuta, a garantia de sigilo e o respeito às escolhas devem ser condutas constantemente trabalhadas.

Objetivo do Protocolo

Servir de referência para implementação na Política de Atenção e Apoio às Pessoas Vitimizadas por Crimes e Atos Infracionais.

Definir um fluxo de atendimento entre o CEAV e os equipamentos presentes no território otimizando os encaminhamentos, de forma que seja prestado um serviço que contemple a não revitimização, o respeito, a dignidade, a empatia e os demais princípios elencados pela Política com a finalidade de servir de referência para implementação no Estado.

Objetivos Específicos

- ▶ Contribuir para organização de redes de fluxo de atendimento em nível municipal;
- ▶ Humanizar o atendimento, contribuindo para qualificação do acolhimento a

pessoas vitimizadas por crimes e atos infracionais, evitando a sua revitimização;

- ▶ Escuta qualificada da pessoa vitimizada que procura o serviço;
- ▶ Construir os fluxos de atendimento intersetorial considerando todos os serviços da rede, de modo a potencializar a assistência integral e humanizada às pessoas vitimizadas;
- ▶ Garantir um atendimento célere e efetivo;
- ▶ Orientar a padronização do atendimento e encaminhamento da pessoa vitimizada, favorecendo o direcionamento eficiente para órgãos da rede de acordo com suas demandas e necessidades, visando à informação, orientação, proteção, assistência social, jurídica e de saúde.

Relação com as varas criminais e de infância

Os setores dos Fóruns (recepção, cartórios, Varas etc.) serão instruídos para oportunizar o encaminhamento das pessoas vitimizadas e seus familiares que buscam por informações para atendimento pelo CEAV, entregando-lhes, sempre que possível, o folder e/ou cartilha contendo os direitos, o endereço e os contatos das unidades.

Importante destacar que, em caso de observação de situação de crime ou de vulnerabilidade da pessoa vitimizada, identificado durante o percurso da ação judicial, a partir da execução de alguma atividade (como audiência ou depois que a pessoa vitimizada prestar depoimento especial), viabilizar o seu direcionamento ao CEAV.

Ministério Público, Polícia Civil, Militar, Instituto Técnico De Perícia, Defensoria e Outros Órgão Externos

A pessoa vitimizada será encaminhada a esses órgãos, conforme o caso exigir. A equipe adotará meios de contato, como telefones, WhatsApp, de forma presencial ou Delegacia Virtual.

Os órgãos serão orientados sobre o atendimento do CEAV, fornecendo-lhes informações sobre os endereços e telefones das unidades.

No decurso do atendimento, encaminhado por qualquer desses órgãos, a equipe do CEAV verificará se existe risco iminente para integridade da pessoa vitimizada. Quando confirmado, encaminhar imediatamente para os serviços de Proteção Social Especial (PSE) e,

na inexistência deste, contactar outros serviços disponíveis no território (CRAS, equipe responsável pela PSE ou equipe de gestão da Assistência Social).

Proceder ao encaminhamento para a Unidade Básica de Saúde quando a situação de violência resultar em condições que imponham a necessidade de atendimento de saúde ou, em se tratando de situação de urgência/emergência, ao Pronto Atendimento.

A equipe do CEAV verificará se existe risco iminente para integridade da pessoa vitimizada.

Plano de trabalho e relatórios

Anualmente, cada CEAV elaborará um plano de trabalho, com atribuições, ações (projetos, workshops, reuniões etc) e medidas previstas (curto, médio e longo prazo), indicando as pessoas responsáveis, os seus prazos, as medidas de monitoramento e os nomes dos órgãos da rede mapeada no município. O Plano de Trabalho será enviado ao Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e de Execução de Medidas Socioeducativas.

Até 18 de novembro de cada ano, cada CEAV enviará ao Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e de Execução de Medidas Socioeducativas relatório com os resultados do plano de trabalho e indicação do quantitativo de atendimentos e encaminhamentos à rede de proteção.

Atualização permanente do Protocolo

Na atualização constante do Protocolo, será observado o seguinte:

- **Eficiência e Eficácia:** Ao seguir um protocolo predefinido, os órgãos públicos podem fornecer um atendimento mais eficiente e eficaz, reduzindo o tempo de resposta e minimizando erros.
- **Proteção das Pessoas Vitimizadas:** Protocolos de atendimento podem incluir medidas para proteger a privacidade, a segurança e o bem-estar das pessoas vitimizadas, ajudando-lhes a evitar a retraumatização e lhes garantindo um ambiente seguro para buscar ajuda.

- **Redução de Riscos Legais:** Protocolos claros e bem definidos podem ajudar os órgãos públicos a evitar litígios e processos judiciais, garantindo que o atendimento seja prestado de acordo com as leis e os regulamentos vigentes.
- **Melhoria da Qualidade do Atendimento:** A implementação de protocolos pode promover a melhoria contínua do atendimento às pessoas vitimizadas através da análise de feedbacks, revisão de procedimentos e atualização de práticas, conforme necessário.
- **Conformidade com Direitos Humanos:** Protocolos de atendimento podem ser desenvolvidos para garantir que as pessoas vitimizadas sejam tratadas com dignidade, respeito e de acordo com os princípios dos direitos humanos, garantindo uma abordagem ética e sensível.
- **Aumento da Confiança Pública:** Instituir protocolos de atendimento demonstra o compromisso dos órgãos públicos com a segurança e o bem-estar das pessoas vitimizadas, o que pode ajudar a aumentar a confiança do público nos serviços oferecidos.
- **Cooperação Interinstitucional:** Protocolos de atendimento podem facilitar a colaboração entre diferentes órgãos públicos, organizações da sociedade civil e agências de segurança, promovendo uma resposta integrada e coordenada em situações de emergência ou crise.
- **Prevenção e Redução de Danos:** Ao fornecer um atendimento adequado e oportuno, os protocolos podem ajudar a prevenir danos adicionais às pessoas vitimizadas e facilitar sua recuperação física, emocional e psicológica.
- **Responsabilidade Institucional:** A existência de protocolos de atendimento cria uma estrutura clara de responsabilidade e prestação de contas dentro dos órgãos públicos, garantindo que todos os envolvidos saibam quais são suas obrigações e papéis durante o processo de atendimento às pessoas vitimizadas.

A atualização do Protocolo será permanente e dinâmica, em processos dialógicos participativos. Com esse escopo, serão produzidos protocolos complementares, atendendo as especificidades das naturezas e dos tipos de violência. Também será produzido protocolo específico para pessoas vitimizadas desaparecidas.

FLUXOS

Fluxo de atendimento interno

Humanizar o atendimento, contribuindo para a qualificação do acolhimento a pessoas vitimizadas por crimes e atos infracionais, evitando a sua revitimização.

O fluxo do atendimento deve seguir os seguintes parâmetros:

Acolhimento

1. Garantir espaço seguro e comunicação não-violenta

Atendimento: momento inicial

1. Apresentação pessoal e da equipe
2. Explicações gerais sobre o sistema de justiça (as funções do CEAV e dos demais órgãos do sistema de justiça)
3. Explicações sobre as medidas cautelares, medidas protetivas e ritos de audiência, conforme o caso. Informar a situação processual do caso de interesse da pessoa vitimizada, conforme dados gerais disponíveis nos sistemas eletrônicos. Prestar informações sobre rede e direitos das pessoas vitimizadas.
4. Quando disponível, disponibilizar material impresso, meios de contatos e de acesso a páginas de acesso dos órgãos de proteção
5. Registrar em sistema próprio o atendimento com informações sobre a pessoa vitimizada (gênero, cor, escolaridade, residência, tipo de violência etc)
 1. Registros específicos para ações e projetos (Projeto Transformação de Vidas, Projeto Renascer, Projetos de empregabilidade na iniciativa privada ou em outros órgãos públicos etc)
6. Informação ampla aos canais de assistência da rede

Atendimento: momento da escuta qualificada

1. Acolhimento inicial

2. Cumprir protocolo de escuta qualificada e tratamento humanizado: espaço seguro, confidencialidade, chamar a pessoa vitimizada pelo nome, escuta qualificada, sem julgamento e com paciência; interrupção respeitosa
3. Momento de fala livre da pessoa vitimizada
4. Respeito a diversidade cultural
5. Definir as necessidades e sentimentos envolvidos
6. Definir vitimização em violências institucionais
7. Orientar quanto aos direitos das pessoas vitimizadas
8. Identificar situação de risco (registrar no formulário de atendimento)
9. Preencher formulário de risco, em casos específicos, encaminhando-o à autoridade judiciária
10. Orientações conforme a natureza da violência (sexual, patrimonial, moral, física etc)
11. Orientações conforme o tipo de violência (interpessoal, coletiva, doméstica e familiar, autolesão)
12. Orientação dos vários direitos inerentes à não revitimização (escuta repetida, condução coercitiva, direito a advogado e a assistência de acusação etc)

Atendimento: a pessoa vitimizada na audiência

1. Busca espontânea da pessoa vitimizada (contato prévio), quando preciso, para explicações gerais sobre o ato (como agir, onde ficar, direitos das pessoas vitimizadas durante o ato etc)
2. Explicação do rito da audiência (duração, o que acontece etc) e as funções dos profissionais. Explicação sobre a retirada do réu e da plateia
3. Explicação do protocolo de segurança laranja e carona solidária
4. Acompanhar a pessoa vitimizada em audiências específicas, conforme suas necessidades, inclusive em outros momentos perante a autoridade policial ou judiciária
5. Colocar a pessoa vitimizada em local separado

Fluxos de encaminhamentos e pós-atendimento

Encaminhamento

- a. Documentar o encaminhamento, produzir guia e registrar a ocorrência
- b. Fornecer explicações sobre os órgãos da rede e encaminhar à rede de proteção
- c. Encaminhar para grupos ou reuniões coletivas com pessoas vitimizadas, quando existir o projeto
- d. Encaminhar a projetos de reparação econômica e reconstrução de vida, como o Projeto Transformação de Vidas (Portaria TJRN n. 900, 10.6.2023), o auxílio-aluguel (rede municipal) e outros projetos de empregabilidade na iniciativa privada ou outros órgãos públicos
- e. Encaminhar para assistência jurídica, adotando no que couber a cooperação com a Ordem dos Advogados e Defensoria Pública
 - a. Encaminhar pedidos de medidas protetivas, conforme regulações interna
- f. Encaminhar para as assistências de saúde e projetos afins, como o Projeto Renascer, de acordo com a regulamentação do Termo de Cooperação com a Fundação Instituto para o Desenvolvimento do Ensino e Ação Humanitária (IDEAH) da Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica (SBCP)

Fluxos em situação de risco

Encaminhamento conforme a situação de risco

Investigar e analisar risco na perspectiva do paradigma situacional (não apenas centrar no crime ou ato infracional, de maneira a menosprezar o risco revelado por essa situação)

Alguns fatores considerados:

- a. Agressor com histórico de violência
- b. Agressor que descumpre medidas protetivas ou cautelares

- c. Agressor com dependência química, que faz uso de arma, com transtornos mentais e outras situações de risco
- d. Pessoa vitimizada emocionalmente abalada (transtorno pós-traumático)
- e. Pessoa vitimizada com problemas financeiros
- f. Pessoa vitimizada em conflito judicial cível com o agressor
- g. Existência de pessoas vitimizadas indiretas

Atuação conforme exige o Protocolo de Segurança Laranja, instituído pela Portaria nº 198, de 28.02.2024, do TJRN, e protocolos de gestão de risco em geral.

Fluxos de pós-atendimento

Pós-atendimento

- a. Fazer acolhimento e encaminhamento, depois do atendimento em unidade judiciária, conforme a devida provocação dessa unidade
- b. Contato de busca espontânea (ligação ou outro meio) para as pessoas vitimizadas, visando atualizar a situação de risco
- c. Monitoramento de casos com maior incidência de risco
- d. Fazer gestão de intermediação com o agressor, em casos específico, como os de violência doméstica e familiar. para atenção de necessidades eventuais não diretamente relacionadas com o processo, como intermediação de devolução de bens pessoais
- e. Intermediar com a rede de apoio para atenção de alguma necessidade da pessoa vitimizada ou intervir para orientações técnicas
- f. Entrar em contato com unidade judiciária para prestar ou fornecer informações técnicas sobre ou para o caso em que a pessoa seja vitimizada
- g. Acompanhar periodicamente o cumprimento de Medidas Protetivas de Urgência (MPUs)/Medidas cautelares, visando averiguar a necessidade de sua manutenção ou reforço em face da presença ou ausência de riscos contemporâneos ou supervenientes, podendo encaminhar à autoridade judicial

competente sugestão para: a) a continuidade da vigência das medidas, b) a adoção de medidas suplementares; ou, c) a sua revogação, diante da superveniente ausência de risco e da livre manifestação de vontade da mulher;

- h. Reportar ao Coordenador do Centro relatos de violências institucionais, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis
- i. Estabelecer reunião ou diálogo (interno, intersetorial ou interinstitucional) para fins de discutir casos complexos, cuja proteção exigem atuação conjunta
- j. Preenchimento da ficha de avaliação de atendimento (pode ser usado formulário eletrônico, preenchido pela própria vítima no computador)
- k. Levar casos específicos para discussão em reunião com equipes dos demais centros e a coordenação
- l. Elaboração de plano de segurança em casos específicos

Monitoramento

- Casos encaminhados ou, não encaminhados, mas com situação de risco grave
- Estabelecer a relação de confiança
- Comunicação semestral
- Informar a autoridade judiciária e discutir com ela o modelo de monitoramento
- Registro em planilha

ALGUNS DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ALVES, A., Fábio Wellington Ataíde. Posso, sem armas, revoltar-me?: estratégias de transformação não-violenta de conflitos de corpos coletivamente vitimizados. Tese—Curitiba: Programa de Pós-Graduação em Direito, do Setor de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Paraná, 2023. Disponível em <https://acervodigital.ufpr.br/xmlui/handle/1884/86576>, acesso em 15.4.2023.

BRASIL, C. N. Lei n. 11.340. Institui a Lei Maria da Penha, criando mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência

Doméstica e Familiar contra a Mulher e dá outras providências. . 7 ago. 2006.

BRASIL, C. N. Lei n. 13.431. 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). . 4 abr. 2017.

BRASIL, CNJ. Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero [recurso eletrônico]. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados, 2021.

BRASIL, CNJ. Resolução n. 125. Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário. . 29 nov. 2010.

BRASIL, CNJ. Resolução n. 253. Define a política institucional do Poder Judiciário de atenção e apoio às vítimas de crimes e atos infracionais. . 4 set. 2018.

BRASIL, CNJ. Resolução n. 386. Altera a Resolução no 253/2018, que define a política institucional do Poder Judiciário de atenção e apoio às vítimas de crimes e atos infracionais, para dispor sobre os Centros Especializados de Atenção à Vítima. . 9 abr. 2021.

BRASIL, CNJ. Guia para a Estruturação da Política Judiciária de Atenção e Apoio às Vítimas. Brasília: CNJ, 2023.

BRASIL, CNMP. Resolução n. 243. Dispõe sobre a Política Institucional de Proteção Integral e de Promoção de Direitos e Apoio às Vítimas. . 18 out. 2021.

RIO GRANDE DO NORTE, TJRN. Provimento n. 154. Institui o Código de Normas do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte. , 9 set. 2016. Disponível em: <<https://corregedoria.tjrn.jus.br/index.php/normas/codigos/codigo-de-normas-da-corregedoria/10495--1105/file>>. Acesso em: 6 mar. 2024 (arts. 285-A a 285-C).

RIO GRANDE DO NORTE, TJRN. Resolução n. 18. Institui a Política de Atenção e Apoio às Pessoas Vitimizadas por Crimes e Atos Infracionais no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte. , 12 abr. 2023. Disponível em: <<https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/4492>>. Acesso em: 13 abr. 2023.

RN, A. L. Decreto n. 32.341, Institui a Política Estadual de Alternativas Penais. 22 dez. 2022.

RN, TRIBUNAL DE JUSTIÇA. 28.2.2024. Portaria n. 198. Institui o Protocolo de Segurança Laranja para atendimento de mulheres vítimas de violência de gênero no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte.