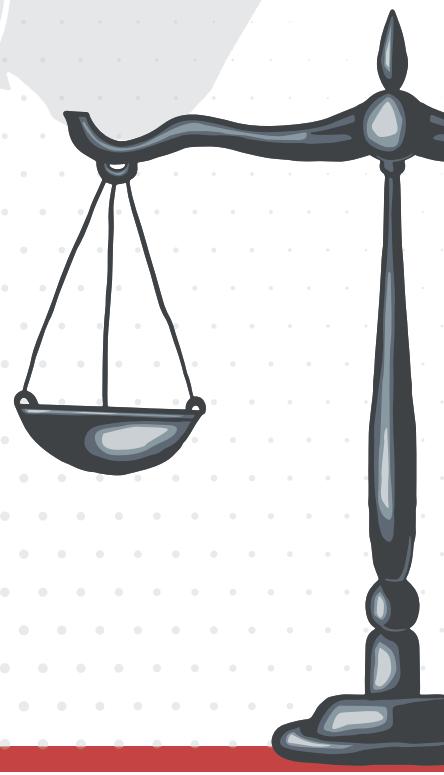


Ouvidoria-Geral  
do Ministério Público  
**OGMP**

**MPAM**  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO  
AMAZONAS

CARTILHA SOBRE  
**DIREITO DAS VÍTIMAS  
E FAMILIARES**



# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas (OGMP) apresenta a Cartilha sobre Direito das Vítimas e Familiares, reconhecendo que situações envolvendo violência, abuso e perdas exigem mais do que respostas institucionais; demandam empatia, compromisso e conhecimento técnico para lidar com os danos emocionais.

Esta cartilha, portanto, foi desenvolvida com base nos seguintes objetivos:

- **Informar e conscientizar** sobre os direitos das vítimas e de seus familiares, promovendo o entendimento sobre os **direitos à informação, à proteção e à participação**.
- **Orientar sobre os mecanismos de denúncia, apoio e acompanhamento**, assegurando tratamento humanizado e confidencial;
- **Capacitar servidores, residentes, estagiários, colaboradores e parceiros institucionais** para o acolhimento adequado às vítimas e seus familiares, garantindo proteção integral e o cumprimento dos seus direitos;
- **Eliminar a revitimização**, fortalecendo uma cultura de respeito, empatia e combate às práticas abusivas ou discriminatórias.

A voz da vítima deve ser ouvida sem medo ou sofrimento adicional. A Ouvidoria-Geral do MPAM afirma seu compromisso em atuar de forma firme e eficiente para eliminar a revitimização de quem busca por justiça, ao assegurar um tratamento humanizado, ágil, responsável e capacitado.

**Jussara Maria Pordeus e Silva**

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

## **EDITORIAL**

## **EQUIPE**

### **Ouvidora-Geral**

Jussara Maria Pordeus e Silva

### **Chefe do Centro de Atendimento ao Público da Ouvidoria-Geral**

Ed Taylor Meneses de Sousa

### **Assessora Jurídica de Ouvidora-Geral**

Liege Cunha Araújo

### **Equipe da Ouvidoria**

Alexsandro Silva dos Santos

Cheine Araújo Pereira

Edvaldo Gomes Feitoza

Denyse dos Santos de Melo

Dorothy Ferreira Soares de Souza

Dulcilene Avelino Pedrosa

Eliane Ezídio Pereira

José Alberto de Oliveira Neto

Maicon Brendo Costa Souza

Patrícia Costa Martins

Esta publicação foi realizada apenas em português, e produzida de acordo com a política de sustentabilidade, estando disponível apenas em versão eletrônica.

**Elaboração:** Jussara Maria Pordeus e Silva e Liege Cunha Araújo

**Revisão Bibliográfica:** Wanderléia Lima da Silva

**Diagramação e projeto gráfico:** Hirailton Gomes

**Endereço:**

Av. Coronel Teixeira, 7995 – Nova Esperança

CEP: 69037-473, Manaus – AM

“É permitido o download e o compartilhamento do material desde que atribuído os créditos à Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, sem alteração de nenhuma forma ou utilização para fins comerciais.”

---

### Dados da Catalogação Internacional em Publicação (CIP) de acordo com ISBD

---

M663c Ministério Público do Estado do Amazonas. Ouvidoria-Geral

Cartilha sobre direitos das vítimas e familiares./Ouvidoria-Geral; Jussara Maria Pordeus e Silva e Liege Cunha Araújo [organizadoras]. \_Manaus: MPAM, 2024.

660 Kb; ePUB.

Formato Digital.

Disponível em: //mpam.mp.br/cartilhas-e-manuais.

1. Ministério Público. 2. Ouvidoria. 3. Direitos fundamentais. 4. Cartilhas I. Silva, Jussara Maria Pordeus e (org.). II. Araújo, Liege Cunha (org.). III. Título.

CDD (Dir.) 341.27

CDU 342.7

---

# SUMÁRIO

---

**05**

DIREITO DAS VÍTIMAS

**06**

TIPOS DE VÍTIMA

**07**

VITIMIZAÇÃO

**08**

DIREITOS DA VÍTIMA

**14**

VOCÊ FOI VÍTIMA DE ALGUM  
CRIME OU VIOLAÇÃO DE DIREITOS?

# DIREITO DAS VÍTIMAS

Segundo a Resolução nº 243, de 18 de Outubro de 2021 do Conselho Nacional do Ministério Público, entende-se por vítima **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**.

As vítimas são e devem ser reconhecidas como **titular de direitos** pelos agentes públicos, especialmente durante o andamento de investigações policiais ou ações judiciais, sejam elas de natureza criminal ou cível. É fundamental **evitar que a vítima seja submetida a procedimentos repetitivos, desnecessários ou que possam causar novos sofrimentos, levando à revitimização**.

Além disso, **não se deve tratá-las como simples fontes de provas ou informantes do Estado**. Pelo contrário, é indispensável que ela seja devidamente informada sobre seus direitos, o andamento das investigações e do processo, bem como sobre as formas de participação disponíveis.

Incumbe ao Ministério Público zelar para que sejam assegurados os direitos à informação, segurança, apoio, proteção física, patrimonial, psicológica, documental, inclusive de dados pessoais, participação e reparação dos danos materiais, psicológicos e morais suportados pelas vítimas em decorrência de delitos penais e atos infracionais.

# TIPOS DE VÍTIMA

## VITIMA DIRETA

Aquela que sofreu lesão direta causada pela ação ou omissão do agente;

## 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, no caso de morte ou desaparecimento causado por crime, ato infracional ou calamidade pública ;

## VÍTIMA DE ESPECIAL VULNERABILIDADE

a vítima cuja singular fragilidade resulte, especificamente, de sua idade, do seu gênero, do seu estado de saúde ou de deficiência, bem como do fato de o tipo, o grau e a duração da vitimização terem resultado em lesões com consequências graves no seu equilíbrio psicológico ou nas condições de sua integração social;

## VÍTIMA COLETIVA

Grupo social, comunidades ou organizações sociais atingidas pela prática de crime, ato infracional ou calamidade pública que ofenda bens jurídicos coletivos, tais como a saúde pública, o meio ambiente, o sentimento religioso, o consumidor, a fé pública, a administração pública;

# VITIMIZAÇÃO

1

## VITIMIZAÇÃO PRIMÁRIA

São as consequências imediatas do crime, que variam de acordo com a natureza do tipo penal praticado contra a vítima.

2

## VITIMIZAÇÃO SECUNDÁRIA

É a praticada pelos agentes públicos que lidam com a vítima durante os procedimentos de investigação e apuração criminais ou cíveis. É a já conhecida **violência institucional**, que ocorre quando há desrespeito às garantias e aos direitos fundamentais na lida com as instituições públicas.

3

## VITIMIZAÇÃO TERCIÁRIA

Consiste em um tipo de violência causada por aqueles que cercam a vítima ou pela sociedade. Pode levar ao afastamento dessa vítima do convívio com os outros indivíduos, bem como estigmatizá-la e constrangê-la diante do ocorrido.

# DIREITOS DA VÍTIMA

## 1. Direito à Informação

A vítima tem o direito de receber informações claras e acessíveis sobre:

- **Seus direitos**
- **Medidas de assistência e apoio disponíveis.**
- **Etapas e andamento da investigação ou do processo penal ou cível**, incluindo prazos e decisões importantes.
- **Meios para obter assistência jurídica gratuita**, como Defensorias Públicas ou núcleos jurídicos de universidades.

Essas informações devem ser prestadas de forma humanizada, respeitando a privacidade e a dignidade da vítima.

## 2. Direito à Participação

A vítima, se desejar, pode participar ativamente de todas as etapas do processo penal, contribuindo para sua efetividade:

- **Apresentando provas e sugerindo diligências.**
- **Tendo bens apreendidos restituídos, quando aplicável.**
- **Influenciando decisões importantes relacionadas ao caso.**

O Ministério Público deverá zelar para que as vítimas tenham participação efetiva na fase da investigação e no processo, seja por meio da materialização dos direitos de serem ouvidas, de terem seus bens restituídos, de apresentarem elementos de prova, de serem comunicadas de decisões no curso do processo, notadamente acerca do ingresso e saída do autor do fato da prisão, caso assim manifestem interesse, entre outras formas de participação.

### 3. Direito de Ser Ouvida

A vítima tem o direito de expor sua versão dos fatos e compartilhar suas preocupações com as autoridades competentes.

- Deve ser ouvida **apenas quando necessário**, evitando reviver os traumas repetidamente;
- Em crimes sensíveis, como os contra a dignidade sexual, medidas protetivas devem ser adotadas para preservar a integridade física e psicológica da vítima;
- **É vedada qualquer abordagem ofensiva ou desrespeitosa** durante o depoimento.
- A Lei nº 13.431/2017 garante que crianças e adolescentes vítimas de violência sejam ouvidos em ambiente protegido, com profissionais capacitados, evitando revitimização. A Ouvidoria-Geral do MPAM possui equipe capacitada para escuta qualificada e espaço acolhedor para registro de demandas sensíveis, com espaço individualizado para demandas de violência doméstica e contra outros grupos vulneráveis como idosos, pessoas com deficiência, crianças, adolescentes etc.

## 4. Direito à Consulta ou Assistência Jurídica

A vítima tem direito a:

- **Esclarecimentos técnicos e jurídicos sobre o caso.**
- **Assistência jurídica gratuita** por meio de Defensorias Públicas, ONGs, universidades ou outros serviços.

O atendimento deve ser realizado por profissionais capacitados, garantindo tratamento humanizado e acolhedor.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) assegura que vítimas com deficiência tenham atendimento acessível e prioritário.

O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) garante medidas protetivas e atendimento especializado para idosos vítimas de violência.

## 5. Direito à Proteção e ao Sigilo

A vítima tem direito à proteção contra possíveis riscos decorrentes de sua participação no processo:

- Preservação de sua **intimidade, honra e imagem**, com possibilidade de sigilo judicial.
- **Segurança pessoal e familiar** assegurada por medidas protetivas legais.

O Código de Processo Penal prevê que o juiz tomará as providências necessárias à preservação da intimidade, vida privada, honra e imagem do ofendido, podendo, inclusive,

determinar o sigredo de Justiça em relação aos dados, depoimentos e outras informações constantes dos autos, de modo a proteger a integridade física e moral da vítima. Essa postura protetiva e cautelosa não deve ser exigida apenas do juiz, mas também de todas as autoridades que atuarem na investigação e no processo (delegado, membro do Ministério Público etc.).

O descumprimento do sigilo pode levar à responsabilização civil, penal ou administrativa das autoridades envolvidas.

## **6. Direito a Programas de Proteção**

A vítima pode ser encaminhada ao **Programa de Proteção às Vítimas e Testemunhas Ameaçadas (Provita)**.

O PROVITA é uma atividade regular do Ministério Público do Estado do Amazonas, que visa a assegurar a integridade física e psicológica e a segurança de vítimas e testemunhas, bem como de seus familiares, que estejam sendo coagidas ou expostas à grave ameaça em razão de crime no qual estejam envolvidos ou do qual tenham conhecimento, ou sejam detentores de informações necessárias à investigação ou desejem colaborar com as autoridades policiais ou com o processo judicial.

A proteção oferecida pelo PROVITA poderá ser dirigida ou estendida ao cônjuge ou companheiro, ascendente, descendente, irmão ou dependente que tenha convivência habitual com a vítima ou testemunha.

Como medidas concretas, o programa oferece:

- **Proteção e sigilo**, assegurando a segurança da vítima e de sua família.

- **Reinserção social**, com suporte interdisciplinar, propiciando a vítima e seus familiares possibilidade de reiniciarem uma vida junto a seus familiares e a desenvolver atividade laboral

Ao ingressar no programa, a vítima deve seguir orientações rigorosas para garantir sua segurança e de sua família, sob pena de exclusão.

## **7. Direito a Atendimento Individualizado**

A vítima tem direito a um **atendimento especializado** e personalizado por equipes multidisciplinares, que incluem:

- **Psicólogos, assistentes sociais e advogados**, para orientação jurídica e apoio emocional.
- Encaminhamento adequado às redes de apoio disponíveis.

O Ministério Público deve atuar para garantir que as vítimas tenham acesso a apoio e atendimento especializado, seja por meio de equipes próprias da instituição ou pelo encaminhamento adequado às redes de apoio externas. Dessa forma, a vítima poderá, em qualquer circunstância, buscar auxílio e orientação na unidade do Ministério Público mais próxima, onde será direcionada para receber o suporte e a proteção necessários.

## 8. Direito à Reparação de Danos

A vítima pode buscar a reparação pelos danos sofridos, sejam eles:

- **Morais ou materiais.**

- Por meio de **ações cíveis ou criminais**, com apoio de Defensorias Públicas ou advogados.

- A Justiça Restaurativa permite que vítimas participem ativamente do processo de reparação, contribuindo para medidas que favoreçam sua recuperação e evitem a repetição do crime.

- Nos casos de infrações de menor potencial ofensivo, a vítima pode buscar a composição de danos por meio dos Juizados Especiais Criminais, conforme a Lei nº 9.099/1995.

O Ministério Público também pode solicitar a reparação de danos no curso da ação penal ou por meio de instrumentos como o Acordo de Não Persecução Penal.

É possível que, no momento da própria representação (ato de manifestação em que a vítima demonstra interesse em ver o crime que sofreu ser investigado e o seu autor processado), perante o Ministério Público, a vítima já informe expressamente o pedido de requerimento de indenização.

# VOCÊ FOI VÍTIMA DE ALGUM CRIME OU VIOLAÇÃO DE DIREITOS?

## VOCÊ PODE DENUNCIAR NA OUVIDORIA-GERAL DO MPAM NOS SEGUINTE CANAIS:

### **Atendimento Presencial (segunda-feira à sexta-feira, das 08 h às 14 h)**

O atendimento presencial é realizado nas unidades da Ouvidoria-Geral, nos seguintes endereços:

Ouvidoria – Unidade Sede – Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995 – Nova Esperança

Ouvidoria – Unidade Aleixo – Avenida André Araújo, n.º 23 – Aleixo

### **WhatsApp (segunda-feira à sexta-feira, das 08 h às 14 h)**

Você poderá encaminhar mensagem de texto para o WhatsApp da Ouvidoria-Geral do Ministério Público através do telefone **(92) 3655-0745** ou para o Whatsapp da Ouvidoria das Mulheres para o número **(92) 9 9174-1999**.

## **Disque Denúncia (segunda-feira à sexta-feira, das 08 h às 14 h)**

O Disque Denúncia é um serviço gratuito que permite ao cidadão realizar sua manifestação por telefone. Estamos atendendo pelo telefone 0800 092 0500.

## **Formulário eletrônico**

Você pode encaminhar sua manifestação preenchendo o formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral. É simples e rápido. Sua manifestação poderá ser de forma identificada, sigilosa ou anônima. Para registrar sua manifestação: [/https://www.mpam.mp.br/consulta-de-processo/cadastro-de-manifestacao-ouvidoria/](https://www.mpam.mp.br/consulta-de-processo/cadastro-de-manifestacao-ouvidoria/)

## ***E-mail***

Você também pode encaminhar sua manifestação para os seguintes e-mails: atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br

ouvidoriadamulher@mpam.mp.br



CONSELHO  
NACIONAL DO  
MINISTÉRIO PÚBLICO

# CNOAMP

Conselho Nacional dos Ouvidores  
do Ministério Público dos Estados e da União

Ouvidoria-Geral  
do Ministério Público  
**OGMP**

**MPAM**  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO  
**AMAZONAS**