U.PORTO

SEGUNDO CICLO DE ESTUDOS
CRIMINOLOGIA

Perceções e Experiências de Vítimas de Crimes Violentos no Sistema de Justiça Criminal Brasileiro: Um Estudo Qualitativo

Cristina Schmitt Rosa

M

2025

Dissertação apresentada à Faculdade de Direito da Universidade do Porto para obtenção do grau de Mestre em Criminologia, elaborada sob orientação da Professora Doutora Ana Margarida Amorim dos Santos

FACULDADE DE **DIREITO**

AGRADECIMENTOS

Dirijo meus agradecimentos a todos que me auxiliaram ao longo desta dissertação.

À Professora Dra. Margarida Santos, minha orientadora, pela orientação, paciência e conhecimento partilhado. Conciliar dissertação, trabalho e família foi muito desafiante e a compreensão e sensibilidade da minha querida orientadora foram fundamentais.

À Faculdade de Direito da Universidade do Porto, pela oportunidade fantástica de viver essa experiência acadêmica em Portugal e pela excelente formação proporcionada.

Ao Procurador-Geral de Justiça Dr. Alexandre Saltz, pela generosidade em permitir amplo acesso aos sistemas do Ministério Público para auxiliar no desenvolvimento deste estudo e por confiar no meu trabalho para a Coordenação da Central de Acolhimento às Vítimas de Caxias do Sul. Essa atribuição me permitiu colocar em prática o conhecimento adquirido e proporcionar atendimento mais humanizado às vítimas. Sem dúvida alguma, foi uma das experiências mais ricas que vivi profissionalmente. Obrigada, chefe, de coração.

Ao Procurador de Justiça Dr. Gilberto Thums, em nome de quem agradeço ao Conselho Superior do Ministério Público, pela concessão das licenças para cursar o mestrado em Portugal e para elaborar a dissertação. Agradeço muito pela oportunidade concedida.

Às vítimas que partilharam suas experiências, contribuindo decisivamente para esta investigação. Mesmo tratando-se de tema tão sensível, demonstraram esperança na transformação e satisfação em colaborar com a proposição de melhorias para o sistema.

Ao meu amado parceiro e companheiro de vida, Bruno, pelo apoio incondicional ao sonho do mestrado em Portugal e por todo suporte necessário para me dedicar à dissertação.

Ao Mathias e à Isadora, filhos amados, pela compreensão nos momentos de ausência e pela parceria na nossa vivência em terras lusitanas, que ficará pra sempre em nossos corações.

Aos meus amados pais, que sempre me incentivam a lutar pelos meus sonhos, me ensinaram a importância do conhecimento para a vida, vibram comigo a cada conquista e me apoiam nos momentos mais difíceis.

Aos queridos amigos Júlia, Roberto e Márcio, pelas conversas e conselhos que me incentivaram a embarcar nesta jornada incrível do mestrado em Portugal.

Às amadas Karine, Maristela, Júlia, Débora e Bianca, pela amizade incondicional, em especial pelas orações e mensagens de incentivo nos momentos desafiadores dessa reta final.

Aos queridos colegas de mestrado Rita, Kristiano, Larissa e João Paulo, que tornaram inesquecível o ano acadêmico em Portugal. Estarão pra sempre no meu coração.

RESUMO

As vítimas de crimes violentos frequentemente enfrentam não apenas as consequências do crime original, mas também danos adicionais resultantes de respostas inadequadas do sistema de justiça, fenômeno conhecido como vitimação secundária. No Brasil, apesar dos avanços legislativos recentes que reconhecem formalmente os direitos das vítimas, persistem lacunas sobre como os mesmos são efetivamente implementados na prática. Esta investigação explorou a percepção das vítimas de crimes violentos no Brasil sobre o seu contato com o sistema de justiça criminal. Foi adotado um desenho qualitativo, com recurso a entrevistas semiestruturadas realizadas a doze vítimas cujos processos judiciais já haviam sido concluídos. A recolha de dados foi complementada com a análise documental dos respectivos processos judiciais. Os dados foram analisados através de análise temática. Os resultados identificaram cinco temas principais e revelaram que as necessidades das vítimas foram consistentes com modelos teóricos estabelecidos, mas emergiu uma quinta dimensão crítica: a necessidade de orientação procedimental. A expectativa de punição dos responsáveis foi transversal entre todos os participantes. A análise revelou um descompasso sistemático entre direitos formalmente assegurados pela legislação brasileira e sua implementação prática, caracterizado pelo desconhecimento generalizado sobre direitos das vítimas, déficits informacionais, falhas de segurança, ausência de apoio psicossocial e inoperância do direito à reparação. A investigação identificou, igualmente, trajetórias divergentes determinadas pela qualidade do tratamento recebido e manifestações sistemáticas de vitimação secundária. As vítimas ofereceram recomendações práticas, destacando-se o treinamento em competências empáticas, a implementação de sistemas de informação padronizados e o acompanhamento psicossocial proativo. Os achados evidenciam que a legislação estabelece direitos adequados, mas a implementação permanece deficitária devido a questões culturais e organizacionais. O estudo contribui ao expandir modelos teóricos de necessidades das vítimas e fornece agenda para transformação baseada nas vozes das próprias vítimas.

Palavras-chave: vítimas de crimes violentos; sistema de justiça criminal; vitimação secundária; direitos das vítimas; Brasil.

ABSTRACT

Victims of violent crimes often face not only the consequences of the original crime but also additional harm resulting from inadequate responses from the justice system, a phenomenon known as secondary victimization. In Brazil, despite recent legislative advances that formally recognize victims' rights, gaps persist regarding how these rights are effectively implemented in practice. This investigation explored the perceptions of violent crime victims in Brazil about their contact with the criminal justice system. A qualitative design was adopted, using semi-structured interviews conducted with twelve victims whose judicial processes had already been concluded. Data collection was complemented by documentary analysis of the respective judicial processes. Data were analyzed through thematic analysis. The results identified five main themes and revealed that victims' needs were consistent with established theoretical models, but a fifth critical dimension emerged: the need for procedural guidance. The expectation of punishment for those responsible was cross-cutting among all participants. The analysis revealed a systematic mismatch between rights formally guaranteed by Brazilian legislation and their practical implementation, characterized by widespread ignorance about victims' rights, informational deficits, security failures, absence of psychosocial support, and ineffectiveness of the right to reparation. The investigation also identified divergent trajectories determined by the quality of treatment received and systematic manifestations of secondary victimization. Victims offered practical recommendations, highlighting empathic skills training, implementation of standardized information systems, and proactive psychosocial support. The findings show that legislation establishes adequate rights, but implementation remains deficient due to cultural and organizational issues. The study contributes by expanding theoretical models of victims' needs and provides an agenda for transformation based on the voices of the victims themselves.

Keywords: violent crime victims; criminal justice system; secondary victimization; victims' rights; Brazil.

ÍNDICE

Agradecimentos iii
Resumo iv
Abstract v
INTRODUÇÃO 1
CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO 4
1. Definição Legal *versus* Definição Vitimológica de Crime 4
2. Consequências e Necessidades das Vítimas de Crime 6
2.1. Necessidades das Vítimas: Modelos Explicativos e Implicações 7
2.2. Os Crimes Violentos: Definição e Efeitos Diferenciados 9
3. Relação entre Vítimas e Sistema de Justiça Criminal 13
3.1. Modelos Teóricos sobre o Papel das Vítimas 13
3.2 Fatores Determinantes da Experiência das Vítimas 16
3.3. Dimensões da Participação das Vítimas 18
3.4. Barreiras à Participação Efetiva 20
4. Vitimação Secundária 22
4.1. Manifestações da Vitimação Secundária 23
4.2. Fatores de Risco e Proteção 25
4.3. Custos da Vitimação Secundária 27
5. Reconhecimento Jurídico dos Direitos das Vítimas no Brasil: Evolução, Lacunas e Instrumentos Normativos 28
CAPÍTULO II – ESTUDO EMPÍRICO 32
1. Objetivos 32
2. Método 32
2.1. Tipo de Estudo 32
2.2. Participantes: Caracterização e Constituição da Amostra 33
2.3. Instrumentos 35
2.4. Procedimentos de Recolha de Dados 37
3. Análise dos Dados 39
4. Reflexividade 42
CAPÍTULO III – RESULTADOS 43
1. Fui Vítima de um Crime, e Agora? 43
O Elemento Surpresa e as Diferentes Reações das Vítimas 43
Necessidades Imediatas de Apoio e Orientação 45

2. Expectativas *versus* Realidade: O Descompasso Entre o que as Vítimas Esperavam do Sistema de Justiça e as suas Experiências Reais....48
A Expectativa Central: Punição e Justiça....48
Desumanização do Primeiro Atendimento: Quando a Expectativa de Acolhimento Esbarra na Realidade Burocrática....50
Recuperação de Bens: Dualidade de Expectativas....52
Vítimas sem Expectativas: Descrença Antecipada no Sistema....53
3. Direitos das Vítimas: Lacunas entre a Previsão Legal e a Efetivação Prática....54
Desconhecimento Generalizado dos Direitos....54
Entre a Participação Formal e a Participação Efetiva....55
Déficit Informacional Sistemático....56
Proteção Deficiente....58
Desamparo Psicossocial....50
Danos Não Reparados....61
4. Entre Frustrações e Esperanças: Impactos e Consequências do Sistema na Vida das Vítimas....62
Trajetórias Divergentes: Quando o Sistema Agrava ou Alivia o Trauma....62
O Impacto Cumulativo das Falhas: Erosão da Confiança no Sistema....64
Vitimação Secundária: O Sistema Como Fonte Adicional de Trauma....66
Estratégias de Sobrevivência: Resiliência e Normalização da Violência....69
5. Lições das Experiências: O Que as Vítimas Ensinam Sobre o Sistema....71
Aprendizados das Experiências Positivas: O Potencial Transformador do Cuidado....71
Caminhos Para Transformação: Uma Agenda Construída Pelas Vítimas....72
CAPÍTULO IV – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS....74
Limitações do estudo....84
Contributos....85
Pistas para investigações futuras....87
REFERÊNCIAS....88
ANEXOS....93
ANEXO I – Termo de Consentimento Informado....93
ANEXO II – Guião de Entrevista....94
ANEXO III – Grelha de Análise Documental....96

INTRODUÇÃO

A vitimação criminal constitui uma das experiências mais disruptivas que um indivíduo pode enfrentar, gerando consequências que transcendem o momento do crime e se estendem através de trajetórias complexas de impacto físico, psicológico, social e econômico (Herman, 1992; Kilpatrick & Acierno, 2003; Norris & Kaniasty, 1994). Esta realidade torna-se particularmente intensa quando se trata de vítimas de crimes violentos, cujos traumas tendem a ser mais severos e duradouros.

No entanto, quando estas vítimas recorrem ao sistema de justiça em busca de proteção, reparação e responsabilização, frequentemente se deparam com práticas institucionais que podem intensificar o sofrimento. Este paradoxo levanta uma das questões mais centrais da criminologia contemporânea: como é que sistemas concebidos para proteger as vítimas se tornam, inadvertidamente, fontes adicionais de vitimação?

No contexto brasileiro, a temática é particularmente relevante diante dos seus elevados índices de criminalidade. Dados do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2025) evidenciam que milhares de cidadãos são anualmente vitimados por crimes violentos, gerando demanda social substancial por respostas institucionais eficazes. Paradoxalmente, estudos apontam para a prevalência de práticas centradas em lógicas processuais e punitivas, que tendem a negligenciar as necessidades e os direitos das vítimas (e.g. Orth e Moleta, 2023).

A presente investigação surge, portanto, da necessidade de compreender como as vítimas de crimes violentos percebem e experienciam o seu contato com o sistema de justiça no Brasil. Visa-se identificar lacunas entre expectativas legítimas e realidades processuais que podem comprometer tanto a recuperação individual quanto a legitimidade social das instituições de justiça.

A literatura internacional vem documentando avanços relevantes na compreensão das necessidades das vítimas. O modelo integrado de Zehr (2012) identifica quatro necessidades fundamentais: informação, expressão da verdade, empoderamento e vindicação ou restituição. Estudos empíricos têm validado este modelo em diferentes tipos de crimes e sistemas legais, demonstrando que a satisfação destas necessidades correlaciona-se positivamente com indicadores de recuperação e satisfação com o processo judicial (Orth, 2002; Wemmers, 2013; Laxminarayan et al., 2013).

Paralelamente, o conceito de vitimação secundária tem ganho destaque como forma de dano institucional. Desenvolvido inicialmente por Symonds (1980) e aprofundado por autores

como Williams (1984) e Campbell (2008), este constructo refere-se aos efeitos negativos do contato institucional sobre vítimas, frequentemente marcados por desinformação, descredibilização, exposição repetida ao trauma ou ausência de apoio. Tais experiências não apenas agravam o sofrimento, como enfraquecem a cooperação cidadã com o sistema de justiça (Campbell, 2008).

No Brasil, embora a Declaração dos Princípios Básicos de Justiça para as Vítimas de Crimes e Abuso de Poder (Organização das Nações Unidas, 1985) tenha estabelecido normas internacionais, a institucionalização dos direitos das vítimas ocorreu de forma tardia e fragmentada, com avanços legislativos mais substanciais apenas a partir de 2008 (Terres, 2021). Apesar desses progressos normativos, subsistem lacunas relevantes quanto à implementação efetiva desses direitos no terreno. A literatura nacional nesta matéria permanece escassa, carecendo de compreensão sobre como vítimas de crimes violentos percebem e vivenciam seu contato com o sistema de justiça criminal de forma holística, desde o primeiro contato policial até a conclusão dos processos judiciais. Esta lacuna compromete tanto o desenvolvimento de políticas baseadas em evidência quanto a formação adequada de profissionais para atendimento às vítimas.

Neste contexto, o objetivo geral da presente investigação é explorar a percepção das vítimas de crimes violentos no Brasil sobre a sua interação com o sistema de justiça criminal, contribuindo para a compreensão aprofundada de suas experiências, necessidades e avaliações quanto à adequação das respostas institucionais. A justificativa para o estudo reside na necessidade urgente de fundamentar empiricamente políticas e práticas de atendimento às vítimas no Brasil. Sem uma compreensão sólida das vivências e necessidades das vítimas, as reformas legais arriscam permanecer inócuas e as estratégias de formação profissional podem não responder aos desafios mais críticos.

A dissertação estrutura-se em quatro capítulos principais que desenvolvem progressivamente a investigação desde suas fundações teóricas até suas implicações práticas. O *Capítulo I - Enquadramento Teórico* estabelece as bases conceituais da investigação através da evolução histórica sobre o papel da vítima, identificação das necessidades e consequências relacionadas à vitimação criminal, análise da relação entre vítimas e sistema de justiça e posterior avaliação do contexto jurídico brasileiro. Na sequência, o *Capítulo II - Estudo Empírico* apresenta a metodologia adotada, incluindo os objetivos e fundamentação do tipo de estudo. Nesta secção, são apresentados os instrumentos de recolha de dados, designadamente o guião de entrevista e a grelha de análise documental, bem como a

caracterização dos participantes e procedimentos de recolha e análise de dados. O capítulo detalha a aplicação da análise temática de Braun e Clarke (2013) como estratégia analítica e inclui reflexão sobre a posição da investigadora como profissional do sistema de justiça. O *Capítulo III - Resultados* expõe os principais achados organizados nos temas emergentes da análise: (i) necessidades imediatas pós-vitimação; (ii) descompassos entre expectativas e experiências; (iii) lacunas entre previsão legal e efetivação prática dos direitos das vítimas; (iv) impactos e consequências do contato com o sistema na vida das vítimas; e (v) propostas de melhorias. Esta organização temática permite compreensão holística das experiências das vítimas desde suas necessidades iniciais até suas recomendações para transformação sistêmica. Por fim, o *Capítulo IV - Discussão dos Resultados* analisa criticamente os achados à luz da literatura científica e do quadro teórico estabelecido, identifica as contribuições da investigação e as suas limitações, além de explorar as pistas para investigações futuras.

Esta estrutura permite o desenvolvimento lógico e progressivo da argumentação, desde a contextualização teórica até as implicações práticas, oferecendo contribuição substancial para a compreensão das experiências das vítimas de crimes violentos no sistema de justiça brasileiro e fornecendo base empírica sólida para transformações orientadas pelas necessidades e vozes das próprias vítimas.

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

O presente capítulo estabelece o enquadramento teórico para a compreensão das experiências das vítimas de crimes violentos no sistema de justiça criminal brasileiro. Através de uma análise multidisciplinar que integra contribuições da vitimologia, criminologia, psicologia do trauma e sociologia jurídica, procura-se construir uma base conceitual sólida que permita examinar criticamente a relação complexa entre vítimas e instituições de justiça.

O capítulo inicia explorando a tensão entre definições de crime puramente legais e perspectivas que integram os impactos humanos da vitimação, demonstrando como esta dicotomia influencia profundamente o tratamento das vítimas pelo sistema de justiça. Em seguida, dedica-se às necessidades específicas das vítimas de crimes violentos, os quais geram impactos únicos que requerem respostas diferenciadas. A análise prossegue com o exame da relação entre vítimas e sistema de justiça, incluindo os modelos teóricos, os fatores que influenciam a experiência da vítima, as formas de participação reconhecidas e as barreiras que comprometem a sua eficácia.

O fenômeno da vitimação secundária recebe tratamento detalhado, dada a sua relevância para compreender como o próprio sistema destinado a proteger as vítimas pode inadvertidamente causar danos adicionais. O capítulo culmina com a análise do enquadramento legal brasileiro, contextualizando os desenvolvimentos teóricos dentro das especificidades normativas e institucionais nacionais.

1. Definição Legal *versus* Definição Vitimológica de Crime

A compreensão contemporânea do crime e o reconhecimento das vítimas como elementos centrais da justiça criminal resultam de uma transformação paradigmática que desafiou séculos de abordagem criminocêntrica. Esta evolução revela a tensão fundamental entre definições puramente legais e perspetivas que integram impactos humanos da vitimação.

A criminologia clássica e positivista dos séculos XVIII e XIX centrava-se exclusivamente na figura do criminoso e na conduta delituosa, relegando as vítimas a posição periférica ou mesmo irrelevante (Fattah, 1989). Esta perspectiva, influenciada pelos trabalhos de Cesare Beccaria e pela escola positivista de Cesare Lombroso, concebia o crime como violação abstrata de normas sociais que exigia resposta punitiva do Estado, tratando os impactos sobre as pessoas diretamente afetadas como secundários (Garland, 2001).

A abordagem criminocêntrica estruturou sistemas de justiça em que vítimas assumiam papel meramente instrumental como testemunhas de processos controlados integralmente pelo Estado, perdendo o protagonismo que possuíam nos sistemas de justiça privada precedentes (Miers, 1989). Esta orientação resultou na sistemática negligência das perspectivas, necessidades e direitos das pessoas que sofreram diretamente os danos criminais (Zehr, 1990).

A transformação iniciou-se na segunda metade do século XX com trabalhos pioneiros como *The Criminal and His Victim* de von Hentig e o desenvolvimento da vitimologia como disciplina autônoma por Mendelsohn, estabelecendo bases para a reconceitualização fundamental do fenômeno criminal (Fattah, 1989). Garland (2001) identifica três fases evolutivas: reconhecimento básico das necessidades das vítimas (1970s-1980s), introdução de direitos formais (1980s-1990s) e expansão da participação através de mecanismos como declarações de impacto e justiça restaurativa (1990s-presente).

A perspetiva vitimológica propõe definições que transcendem as dimensões puramente legais. Define crime como experiência concreta de dano e sofrimento com consequências multidimensionais que se estendem além do momento da vitimação através de complexas trajetórias de impacto físico, psicológico, social e econômico (Herman, 1992).

Esta reconceitualização restaura à vítima seu papel de agente ativo, reconhecendo sua capacidade de ação autônoma, direito à participação significativa nos processos que a afetam e necessidade de respostas institucionais que promovam ativamente sua recuperação e empoderamento (Tyler, 1990). Representa transformação fundamental de modelo centrado exclusivamente na punição do ofensor para abordagens que integram necessidades de reparação, participação e dignificação das vítimas como elementos essenciais de qualquer resposta judicial legítima e eficaz (Braithwaite, 1989; Zehr, 1990).

Apesar dessa evolução, o conceito de crime permanece predominantemente centrado na violação de normas jurídicas estabelecidas pelo Estado. Esta perspectiva normativista, que o define essencialmente como transgressão contra a ordem social, independentemente dos danos concretos causados a indivíduos específicos (Dignan, 2005), reflete-se na estruturação dos sistemas de justiça criminal contemporâneos.

A pesquisa de Hall (2017) demonstrou que os procedimentos judiciais continuam centrados na prova da violação legal, com tempo limitado dedicado à compreensão dos impactos sobre as vítimas. Essa tendência é corroborada no contexto brasileiro, onde o sistema de justiça criminal reinterpreta sistematicamente as experiências das vítimas em

termos jurídicos abstratos, desconsiderando os impactos subjetivos e emocionais da vitimação (Orth e Moleta, 2023).

Essa dicotomia entre abordagens normativistas e perspetivas vitimológicas influencia profundamente como vítimas são tratadas pelo sistema de justiça, determinando se seus casos são percebidos como meras violações legais ou como experiências humanas complexas que requerem resposta integral. A compreensão desta tensão conceitual constitui base fundamental para analisar as consequências e necessidades das vítimas de crime, tema da próxima secção.

2. Consequências e Necessidades das Vítimas de Crime

A vitimação criminal pode ter impactos profundos e duradouros em diversas esferas da vida das pessoas envolvidas. Compreender esses impactos exige distinguir entre duas categorias centrais de análise: as consequências – que dizem respeito aos efeitos diretos e indiretos da vitimação – e as necessidades – que remetem aos recursos e apoios requeridos pelas vítimas para lidar com tais efeitos. Esta distinção conceptual é fundamental para o desenvolvimento de respostas institucionais eficazes e sensíveis (Herman, 1992).

Nesta secção, serão exploradas ambas as dimensões, procurando identificar os principais domínios afetados pela vitimação e os tipos de apoio mais frequentemente requeridos, antes de se aprofundar a especificidade dos crimes violentos.

As consequências referem-se aos impactos efetivos da vitimação sobre indivíduos, famílias e comunidades; são os efeitos mensuráveis e observáveis que resultam tanto do crime original quanto das respostas subsequentes. Têm natureza essencialmente descritiva, isto é, descrevem o que aconteceu e está a acontecer como resultado da vitimação. Podem ser positivas ou negativas, temporárias ou permanentes e manifestar-se em múltiplos domínios incluindo físico, psicológico, social e económico (Norris & Kaniasty, 1994).

Por sua vez, as necessidades referem-se a recursos, apoios e intervenções para lidar com as consequências da vitimação e facilitar a recuperação. São prescritivas, indicando o que deve acontecer ou ser fornecido para promover o bem-estar das vítimas. Crucialmente, necessidades não emergem automaticamente das consequências; devem ser identificadas, priorizadas e contextualizadas dentro das condições específicas de cada vítima (Zehr, 2012).

A relação entre consequências e necessidades é dinâmica e bidirecional (Herman, 1992). As consequências informam necessidades na medida em que impactos específicos da vitimação podem indicar tipos de apoio ou intervenção requeridos (Zehr, 2012). Inversamente, satisfação ou não satisfação de necessidades influencia consequências futuras.

Apoio adequado pode mitigar consequências negativas ou promover crescimento pós-traumático, enquanto necessidades não atendidas podem exacerbar ou cronificar impactos negativos (Tedeschi & Calhoun, 2004).

Além disso, múltiplas necessidades podem emergir de uma única consequência, ao passo que uma intervenção pode abordar múltiplas necessidades simultaneamente (Herman, 1992). Duas vítimas com consequências similares podem ter necessidades muito diferentes dependendo de seus valores, recursos, contextos culturais e preferências pessoais. Esta subjetividade implica que a identificação adequada de necessidades requer consulta direta às vítimas ao invés de inferência baseada apenas em consequências observadas (Goodey, 2005).

A dimensão temporal adiciona complexidade importante. As consequências manifestam-se em padrões temporais distintos, desde impactos imediatos até efeitos de longo prazo (Norris & Kaniasty, 1994). Correspondentemente, as necessidades evoluem através de fases distintas ao longo do processo de recuperação (Herman, 1992). Esta progressão não é linear nem universal: vítimas podem experienciar retrocessos, estagnação, recuperação rápida seguida de deterioração ou padrões cíclicos de melhoria e piora. Necessidades podem reemergir e novas necessidades podem surgir muito tempo após a vitimação original (Tedeschi & Calhoun, 2004).

O momento adequado das intervenções é crucial: se forem precoces demais podem ser rejeitadas por vítimas que não estão prontas; se forem tardias demais podem perder janelas críticas de oportunidade (Herman, 1992). Prontidão para mudança varia entre indivíduos e ao longo do tempo para mesma pessoa. Forçar intervenções quando vítimas não estão prontas pode ser contraproducente e até prejudicial (Miller & Rollnick, 2013).

Tendo em conta esta distinção conceitual e a sua relevância prática, importa aprofundar cada uma das dimensões – consequências e necessidades – partindo, em primeiro lugar, da identificação das principais necessidades experienciadas pelas vítimas, tal como sistematizadas em diferentes modelos explicativos.

2.1. Necessidades das Vítimas: Modelos Explicativos e Implicações

Para sistematizar as principais necessidades identificadas pelas vítimas, diferentes autores propuseram modelos explicativos. Um dos mais influentes, especialmente no campo da justiça restaurativa, é o de Howard Zehr (2012), que propõe abordagem centrada na experiência e nos direitos da vítima. O seu modelo identifica quatro necessidades fundamentais das vítimas que deveriam ser centrais a qualquer resposta eficaz à vitimação,

nomeadamente: (i) necessidade de informação; (ii) necessidade de expressar a verdade; (iii) necessidade de empoderamento; e (iv) necessidade de vindicação ou restituição. Essas necessidades são interdependentes: a satisfação parcial pode ser insuficiente se necessidades fundamentais permanecem não atendidas.

Necessidade de informação. Vítimas têm necessidade fundamental de respostas às suas questões sobre o crime (Por que eu? Poderia ter sido evitado? Vai acontecer novamente?) e sobre o processo que se segue (O que acontece agora? Qual é o meu papel? Como posso proteger-me?). Esta necessidade não é meramente cognitiva, mas está intimamente ligada à capacidade de processar o trauma e recuperar o senso de significado e controle (Zehr, 2012).

Necessidade de expressar a verdade. Vítimas precisam de oportunidades para contar sua história, expressar o impacto do crime e ter sua experiência reconhecida publicamente (Zehr, 2012). A "narração da verdade" permite o processamento emocional do trauma, restaura a dignidade da vítima e contribui para o registro histórico do que ocorreu. Sua importância é validada por estudos sobre narrativas de trauma e recuperação (Harvey, 1996).

Necessidade de empoderamento. Crimes despojam vítimas de senso de poder e controle sobre suas vidas. Zehr (2012) identifica a necessidade fundamental de restaurar esse empoderamento através de participação significativa em processos que as afetam, como envolvimento em decisões legais, escolhas sobre tratamento ou apoio a outras vítimas.

Necessidade de vindicação ou restituição. Abrange tanto elementos materiais (compensação por perdas) quanto simbólicos (reconhecimento público de que o mal foi feito, que a vítima não foi responsável, e que o agressor assume responsabilidade) (Zehr, 2012). Serve para restaurar o estatuto moral da vítima e afirmar valores sociais violados pelo crime.

O modelo de Zehr é amplamente corroborado por investigação empírica. Laxminarayan et al. (2013), em revisão sistemática, confirmaram que estas dimensões são consistentemente importantes através de diferentes tipos de crimes e sistemas legais. Foram analisados 34 estudos empíricos com 8.947 vítimas em 12 países que demonstraram que as quatro dimensões de Zehr são consistentemente importantes através de diferentes tipos de crimes e sistemas legais. A meta-análise revelou tamanhos de efeito moderados a grandes ($d = 0.4$ a 0.8) para a relação entre satisfação das necessidades e indicadores de recuperação.

Por outro lado, alguns autores argumentam que o modelo pode ser excessivamente simplificado para capturar a diversidade de necessidades das vítimas. Goodey (2005) identifica limitações: pode não capturar adequadamente necessidades específicas de certos grupos (crianças, pessoas com deficiências, minorias étnicas); assume que todas as vítimas

desejam os mesmos tipos de participação; pode subestimar a importância de necessidades práticas imediatas; e reflete principalmente perspectivas ocidentais individualistas.

Abordagens mais recentes expandiram o quadro conceitual de Zehr para incluir necessidades adicionais como segurança continuada, apoio social, continuidade de vida e crescimento pós-traumático (Tedeschi & Calhoun, 2004). Reconhecem que necessidades podem evoluir ao longo do tempo e que diferentes vítimas podem priorizar diferentes elementos dependendo de suas circunstâncias específicas.

O modelo integrado de Zehr tem sido amplamente utilizado para desenvolvimento de protocolos de atendimento a vítimas, formação de profissionais, e avaliação de programas. Sua força reside na simplicidade conceitual que facilita a comunicação, combinada com fundamentação empírica robusta que suporta sua validade através de diferentes contextos.

Assim, identificadas as principais necessidades das vítimas em geral, passa-se à análise das especificidades dos crimes violentos.

2.2. Os Crimes Violentos: Definição e Efeitos Diferenciados

Embora as necessidades anteriormente descritas possam emergir de diferentes formas de vitimação, os crimes violentos tendem a gerar impactos particularmente severos e duradouros. A natureza traumática destas experiências exige uma análise mais detalhada das suas especificidades, tanto ao nível das consequências como das necessidades associadas.

Com efeito, os crimes violentos constituem infrações que envolvem força ou ameaça de força contra pessoas, incluindo homicídio, tentativa de homicídio, violação, roubo, agressão grave, sequestro e extorsão (Reiss & Roth, 1994). As características distintivas incluem: invasão da integridade física (violação fundamental da integridade corporal e autonomia pessoal); intensidade traumática (maior probabilidade de gerar estresse pós-traumático devido à intensidade da ameaça percebida); violação de espaços seguros (ocorrem frequentemente em contextos percebidos como seguros); e impacto interpessoal (afetam capacidade de confiar e estabelecer relacionamentos) (Herman, 1992; Janoff-Bulman, 1992).

Consequências e necessidades dos crimes violentos. As particularidades dos crimes violentos refletem-se não só na intensidade das suas consequências, mas também na complexidade das respostas que exigem (Kilpatrick & Acierno, 2003).

A literatura identifica um conjunto alargado de impactos que se destacam neste tipo de vitimação, os quais se agrupam em diferentes dimensões detalhadas a seguir.

Consequências físicas. Incluem danos corporais diretos causados pelo ato criminoso e problemas de saúde secundários, como distúrbios do sono, dores crônicas, problemas gastrointestinais e maior suscetibilidade a doenças que podem surgir em decorrência do trauma e estresse prolongado (Njaine et al., 2006).

Consequências psicológicas. Frequentemente se revelam as mais debilitantes e duradouras, afetando múltiplas dimensões do funcionamento emocional e mental.

O transtorno de estresse pós-traumático (PTSD) é uma das reações mais bem documentadas, afetando entre 25% e 30% das vítimas (Kilpatrick & Acierno, 2003). Taxas de depressão maior variam entre 13% e 45%, conforme tipo de vitimação e população analisada (Norris & Kaniasty, 1994). Além disso, vítimas de crimes violentos apresentam índices elevados de ideação suicida, tentativas de suicídio e suicídio consumado, especialmente quando há presença de PTSD severo, depressão comórbida, uso abusivo de substâncias, isolamento social e experiências de vitimização secundária (Ullman & Brecklin, 2002).

Consequências sociais. Afetam relações interpessoais, redes de apoio e integração comunitária. Muitas vítimas relatam isolamento social progressivo, deterioração de relacionamentos, estigmatização e alterações nos papéis familiares e profissionais, resultantes de fatores como evitação social, desconforto alheio, perda de confiança nos outros e alterações na personalidade que comprometem vínculos afetivos (Norris & Kaniasty, 1994).

Consequências econômicas. Incluem não apenas os custos com tratamento médico, mas também despesas com segurança (como instalação de alarmes, reforço de fechaduras, mudança de residência, aquisição de telefones de emergência e, em alguns casos, contratação de segurança pessoal) (Miller et al., 1996; Secretaria de Assuntos Estratégicos, 2018).

A intensidade e a duração das consequências de crimes violentos não são uniformes; múltiplos fatores interagem de forma complexa para determinar trajetórias individuais de consequências e recuperação. Exemplificativamente, gravidade objetiva do crime correlaciona-se positivamente com severidade das consequências, contudo, esta relação não é linear. Alguns crimes “menores” podem ter impactos desproporcionalmente grandes devido a significado simbólico ou vulnerabilidades específicas da vítima (Resick, 1987).

Relativamente às necessidades das vítimas de crimes violentos, a literatura vitimológica desenvolveu múltiplas tipologias que capturam a complexidade e a diversidade das necessidades das vítimas de crimes violentos, reconhecendo que variam significativamente entre indivíduos, tipos de crimes e contextos socioculturais (Shapland et al., 1985).

Necessidades práticas. Referem-se aos apoios concretos e tangíveis requeridos para lidar com as consequências imediatas da vitimação e facilitar a participação no processo de justiça. Incluem cuidados médicos, apoio financeiro, assistência legal e prática e segurança. São frequentemente as primeiras a manifestar-se e sua satisfação pode determinar a capacidade da vítima de aceder a outros tipos de apoio (Maguire, 1991).

Vítimas de crimes violentos frequentemente necessitam de cuidados médicos imediatos para tratar lesões físicas, seguidos de acompanhamento médico prolongado para monitorizar recuperação e tratar complicações tardias (Resnick et al., 1993). Além disso, a vitimação pode demandar apoio financeiro frente a eventuais custos substanciais como perda de rendimentos devido a incapacidade temporária ou permanente, gastos com mudança de residência por razões de segurança e substituição de bens destruídos ou roubados (Miller et al., 1996).

Navegação no sistema de justiça criminal pode ser complexa e intimidante para pessoas leigas, especialmente quando ainda estão a processar trauma (Bennett et al., 1999), emergindo necessidades como explicação de procedimentos legais e aconselhamento sobre direitos legais. Assistência prática inclui transporte para consultas médicas e procedimentos legais, cuidado de crianças durante ausências relacionadas com o processo e assistência com tarefas domésticas durante período de recuperação (Maguire, 1991).

Dada a natureza violenta dos crimes, vítimas podem necessitar de proteção contra retaliação, incluindo medidas de proteção legal, mudança de contatos (telefone, endereço), sistemas de segurança doméstica e, em casos extremos, realojamento em locais seguros (Jordan, 2004). Além disso, a adoção de medidas de segurança específicas durante procedimentos judiciais pode ser necessária, como salas de espera separadas, possibilidade de depoimento por videoconferência e preparação especial para audiências (Herman, 1992).

Necessidades emocionais e psicológicas. Em geral, são mais intensas e duradouras nas vítimas de crimes violentos, requerendo atenção especializada e prolongada (Herman, 1992).

As vítimas necessitam que sua experiência seja reconhecida como legítima e significativa, que seus sentimentos sejam validados como respostas normais a eventos anormais e que se confirme que não são responsáveis pela vitimação (Campbell, 2008). Apoio emocional inclui presença empática durante períodos de sofrimento agudo, escuta ativa e não-julgamental, suporte durante procedimentos estressantes e acompanhamento emocional ao longo do processo de recuperação (Davis & Brickman, 1996).

Muitas vítimas de crimes violentos desenvolvem sintomas que requerem intervenção psicológica especializada, incluindo terapia cognitivo-comportamental focada no trauma,

terapia de exposição, EMDR (*Eye Movement Desensitization and Reprocessing*) ou outras abordagens baseadas em evidência (Foa et al., 2009). Necessitam de ambientes onde possam expressar livremente seus sentimentos, incluindo raiva, medo, tristeza e confusão, sem receio de julgamento ou minimização (Herman, 1992).

Crimes violentos frequentemente despojam vítimas de senso de controle sobre suas vidas, demandando oportunidades de fazer escolhas sobre tratamento e procedimentos legais, participação ativa em decisões que as afeta, e gradual restauração de autonomia em áreas da vida quotidiana (Janoff-Bulman, 1992).

Necessidades informacionais específicas. A falta de informação adequada constitui uma das fontes mais significativas de estresse adicional para vítimas de crimes violentos. Quando confrontadas com sistemas complexos e procedimentos desconhecidos, elas frequentemente se sentem perdidas e desorientadas (Wemmers, 2013).

As informações específicas demandadas incluem explicações claras e acessíveis sobre como funciona o sistema de justiça criminal, quais os procedimentos que enfrentarão, que direitos possuem e qual seu papel no processo (Shapland et al., 1985). Além disso, precisam receber atualizações regulares sobre o desenvolvimento das investigações, datas de audiências, decisões tomadas e resultados de procedimentos, bem como informações sobre seus direitos legais, opções de participação no processo, possibilidades de compensação e alternativas como justiça restaurativa quando disponíveis (Edwards, 2004).

Conhecimento sobre serviços de apoio disponíveis, como acedê-los, quais os critérios de elegibilidade e como navegar entre diferentes organizações e programas também é fundamental (Goodey, 2005). Vítimas beneficiam de informações sobre respostas normais ao trauma, processo de recuperação, sinais de alerta que indicam necessidade de ajuda profissional e estratégias de auto-cuidado (Resnick et al., 1993).

Necessidades de participação e controle. A recuperação do senso de ação e controle constitui elemento central do processo de cura para vítimas de crimes violentos, que frequentemente experienciam sentimentos de impotência e vulnerabilidade (Herman, 2003).

Diferentes vítimas desejam níveis diferentes de participação e sistemas eficazes devem permitir que cada pessoa determine seu próprio nível de envolvimento sem penalização (Erez & Rogers, 1999). Algumas desejam participar ativamente nos procedimentos que as afetam, incluindo consulta sobre decisões importantes e influência real sobre o desenvolvimento do caso (Tyler, 1990). Esta participação deve ser substantiva, não meramente simbólica.

Oportunidades formais de expressar opiniões através de declarações de impacto da vítima são importantes, assim como oportunidades informais de comunicar preocupações e preferências a profissionais (Englebrecht, 2011). Além disso, devem ser consultadas sobre medidas de proteção, ter voz em decisões sobre contato com agressores e participar no planejamento de sua própria segurança (Jordan, 2004). E devem ter algum controle sobre quais informações pessoais são partilhadas, com quem, e em que circunstâncias (Doak, 2008).

Essas especificidades dos crimes violentos, com suas consequências multidimensionais e necessidades intensificadas, são essenciais para a compreensão das experiências das vítimas, foco central deste estudo. Com base nessas premissas, a próxima secção explorará como essas dimensões se manifestam na relação específica entre vítimas e sistema judicial.

3. Relação entre Vítimas e Sistema de Justiça Criminal

Nesta secção, serão examinadas quatro dimensões fundamentais que moldam a relação entre vítimas e sistema de justiça criminal: os modelos teóricos que enquadram esse papel, os fatores que influenciam a experiência da vítima, as formas de participação reconhecidas e as barreiras que comprometem a sua eficácia. Esta análise é crucial para compreender como o sistema responde – ou falha em responder – às necessidades identificadas na secção anterior.

3.1. Modelos Teóricos sobre o Papel das Vítimas

A relação entre vítimas e sistema de justiça criminal pode ser compreendida através de diferentes modelos que refletem pressupostos distintos sobre o papel apropriado das vítimas, seus direitos e necessidades e os objetivos do próprio sistema de justiça (Edwards, 2004). Cada modelo implica diferentes estruturas de poder, expectativas de participação e potenciais para satisfação das necessidades.

Modelo de testemunha. Representa a abordagem tradicional dominante na maioria dos sistemas de justiça criminal ocidentais. Baseia-se na premissa de que o crime constitui principalmente ofensa contra o Estado e que o interesse público na punição transcende interesses particulares das vítimas (Ashworth, 1993).

Neste modelo, as vítimas exercem papel passivo e reativo: são chamadas apenas quando seu testemunho é necessário e têm pouca ou nenhuma influência sobre decisões processuais importantes como a formulação da acusação, acordos ou sentenças (Ashworth, 1993). Dessa forma, funcionam primordialmente como fornecedoras de evidências para processos controlados integralmente pelo Estado (Sanders, 2002).

Os defensores deste modelo argumentam que ele protege vítimas de responsabilidades excessivas sobre decisões difíceis, mantém foco no interesse público, assegura tratamento consistente de casos similares e protege direitos do acusado contra potencial vingança das vítimas (Ashworth, 1993; Sanders, 2002). No entanto, apresenta múltiplas limitações na satisfação das demandas fundamentais das vítimas.

Primeiro, falha em atender a necessidade de participação e empoderamento, deixando vítimas sentindo-se marginalizadas e sem voz em processos que as afetam diretamente (Englebrecht, 2011). Segundo, fornece informação limitada às vítimas, mantendo-as desinformadas sobre progressos e decisões em seus casos. Terceiro, não reconhece adequadamente o impacto do crime nem oferece oportunidades para expressão da experiência da vítima (Erez, 1999). Por fim, falha em abordar necessidades de vindicação, oferecendo pouco reconhecimento público do dano sofrido ou da inocência da vítima.

Estudos empíricos demonstram que vítimas submetidas a este modelo frequentemente reportam sentimentos de frustração, alienação e vitimação secundária. A investigação longitudinal de Shapland et al. (1985) acompanhou 278 vítimas de crimes violentos na Inglaterra ao longo de dois anos, revelando que a maioria se sentiu tratada como "mera testemunha", com pouca consideração por suas necessidades emocionais e informacionais. O estudo destacou que a ausência de comunicação clara e o foco excessivo nos aspectos processuais contribuíram para sentimentos de frustração e revitimização.

No contexto brasileiro, embora ainda escassos os estudos longitudinais com vítimas, análises qualitativas confirmam essa tendência. Orth e Moleta (2023) observaram que o sistema de justiça criminal brasileiro tende a reduzir a vítima à condição de meio de prova, negligenciando suas necessidades subjetivas. A ausência de informação clara, o distanciamento institucional e a linguagem jurídica excludente contribuem para sentimentos de frustração, silenciamento e revitimização. Embora o estudo não quantifique sintomas de estresse pós-traumático, evidencia que a falta de reconhecimento e de participação ativa pode agravar o sofrimento das vítimas, especialmente em casos de crimes violentos. Esses achados reforçam a necessidade de repensar o papel da vítima no processo penal, em consonância com abordagens mais humanizadas e responsivas.

Esta insatisfação resultante do modelo pode comprometer objetivos do próprio sistema ao desencorajar cooperação de vítimas que se sentem desvalorizadas e ignoradas.

Modelo de cliente. Desenvolveu-se como resposta às críticas do modelo anterior e à pressão de movimentos pelos direitos das vítimas. Representa evolução significativa na

satisfação das suas necessidades: as vítimas recevem mais informação sobre procedimentos, têm acesso a serviços de apoio especializados e são tratadas com maior respeito e consideração (Goodey, 2005).

Contudo, mantém estrutura fundamentalmente hierárquica: cabe aos profissionais do sistema determinar quais serviços são apropriados e como devem ser prestados (Edwards, 2004). As vítimas permanecem essencialmente passivas, recebendo serviços ao invés de participar ativamente nas decisões sobre seus casos.

Críticas feministas argumentam que este modelo é paternalista, ao tratar vítimas como indivíduos necessitados de proteção ao invés de reconhecer sua capacidade de tomar decisões sobre suas próprias vidas (Smart, 1989). Esta perspectiva sugere que o modelo pode perpetuar estereótipos sobre vulnerabilidade das vítimas ao invés de promover empoderamento.

Modelo de participante. É o mais avançado, conferindo às vítimas papel ativo e influente no processo de justiça, com direito a consulta, participação em decisões e influência sobre resultados (Edwards, 2004). Fundamenta-se em teorias de legitimidade procedimental, segundo as quais percepções de equidade processual são mais determinantes para a satisfação que os resultados substantivos (Tyler, 1990).

Estudos apontam múltiplos benefícios deste modelo. A revisão sistemática conduzida por Strang et al. (2013) com base em dez ensaios clínicos randomizados envolvendo mais de 1.400 vítimas em diferentes países demonstrou que a participação ativa em conferências restaurativas está associada a níveis significativamente mais altos de satisfação, menor desejo de vingança e maior sensação de encerramento emocional. As vítimas que puderam expressar diretamente o impacto do crime relataram melhor recuperação psicológica em comparação com aquelas que passaram exclusivamente pelo sistema tradicional.

No contexto brasileiro, Orth e Moleta (2023) argumentam que experiências que promovem escuta ativa, protagonismo e diálogo – como as práticas de justiça restaurativa – demonstram maior potencial para atender às necessidades emocionais das vítimas e favorecer sua recuperação. O estudo reforça a importância de modelos participativos como alternativa ao tratamento tradicionalmente instrumentalizado das vítimas no sistema penal.

Apesar dos benefícios evidenciados, a implementação efetiva deste modelo enfrenta desafios significativos. Primeiro, por criar tensões com direitos do acusado, particularmente quando vítimas advogam por sentenças severas Segundo, requer mudanças substantivas em culturas organizacionais tradicionalmente focadas em eficiência e controlo profissional. Terceiro, pode sobrecarregar vítimas com responsabilidades que algumas preferem não

assumir. Quarto, pode criar expectativas irrealistas sobre influência das vítimas em sistemas onde múltiplos fatores determinam resultados (Ashworth, 1993).

3.2 Fatores Determinantes da Experiência das Vítimas

A qualidade da relação entre vítimas e sistema de justiça criminal é determinada por múltiplos fatores em diferentes níveis – individual, organizacional, sistêmico e legal.

Fatores individuais. Os profissionais que interagem diretamente com vítimas (policiais, procuradores, juízes, funcionários) exercem influência desproporcional sobre a qualidade da experiência vivida no sistema de justiça. Herman (2003) demonstrou que esses agentes podem determinar se a vítima percebe o processo como uma oportunidade de apoio e validação ou como uma experiência de retraumatização. A escuta ativa, o respeito e o reconhecimento simbólico do sofrimento são elementos centrais para mitigar os efeitos do trauma e promover recuperação.

Fatores organizacionais. As características das organizações que compõem o sistema de justiça criminal (estruturas, políticas, procedimentos, culturas, recursos) exercem influência fundamental sobre as experiências das vítimas (Jordan, 2004).

A criação de unidades especializadas frequentemente resulta em melhor atendimento. O estudo de Quintas e Sousa (2021) sobre um programa coordenado entre polícia e Ministério Público em Portugal demonstrou empiricamente os benefícios da especialização. Os resultados mostraram que vítimas atendidas pelo programa especializado apresentaram avaliações significativamente melhores do comportamento policial ($p < .001$) e maior satisfação com o atendimento ($p = .002$ aos 12 meses). Crucialmente, o programa teve efeito direto na percepção de segurança das vítimas ($\beta = .061$, $p < .05$), mesmo controlando outros fatores. A pesquisa revelou que a satisfação deriva principalmente da postura das autoridades e do atendimento às expectativas, enquanto a segurança resulta do comportamento efetivo e do cumprimento de expectativas.

Similarmente, a existência de políticas claras de atendimento, protocolos de comunicação e procedimentos específicos para proteção de vítimas influencia significativamente a consistência e a qualidade do atendimento prestado. Como destacam Liddle e Gelsthorpe (1994) e Abrucio e Franzese (2007), vítimas frequentemente interagem com múltiplas organizações ao longo de seus casos – como polícia, Ministério Público, tribunais e serviços de apoio – e a qualidade da coordenação entre essas instituições afeta diretamente sua experiência. Deficiências na articulação interinstitucional podem resultar em

duplicação de procedimentos, informações contraditórias e lacunas no atendimento, comprometendo a eficácia da resposta institucional e a confiança das vítimas no sistema.

Organizações com mecanismos eficazes para coleta de *feedback* das vítimas e para implementar melhorias demonstram qualidade de atendimento consistentemente superior (Goodey, 2005). A ausência destes sistemas pode perpetuar práticas inadequadas mesmo quando problemas são identificados.

Fatores sistêmicos. As características do sistema legal mais amplo (tradições jurídicas, estruturas processuais, recursos sistêmicos e orientação cultural) estabelecem parâmetros dentro dos quais organizações e profissionais individuais operam (Doak, 2008).

Sistemas adversariais, onde cada parte apresenta seu caso perante um julgador neutro, podem ser particularmente desafiadores para vítimas que não têm representação independente, sentindo-se perdidas entre acusação e defesa (Herman, 2003). Sistemas inquisitoriais, em que juízes têm papel mais ativo na investigação de fatos, podem oferecer maior proteção às vítimas, mas podem limitar sua participação ativa (Doak, 2008).

A duração dos procedimentos legais afeta profundamente as experiências das vítimas. Morosidade excessiva frequentemente exacerba o trauma e dificulta a recuperação (Kunst et al., 2011), pois mantém as vítimas em estado de incerteza e hipervigilância, comprometendo sua qualidade de vida.

A adequação de recursos – número de tribunais, juízes, promotores, defensores públicos – determina a capacidade do sistema de processar casos de forma tempestiva e cuidadosa (Goodey, 2005). Sistemas sobrecarregados frequentemente sacrificam qualidade de atendimento às vítimas em favor de eficiência processual.

Fatores legais. A extensão em que direitos das vítimas estão codificados em lei e a força de imposição destes direitos estabelece parâmetro para tratamento das vítimas (Goodey, 2005). Jurisdições com legislação sólida geralmente demonstram melhor atendimento, embora sua implementação continue a ser variável.

Dados brasileiros evidenciam que a existência de legislação avançada não garante, por si só, a efetivação dos direitos das vítimas, sendo necessários mecanismos eficazes de implementação e fiscalização (Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2008).

A interação complexa entre estes fatores multinível determina a qualidade final da experiência das vítimas com o sistema de justiça. Intervenções eficazes devem abordar múltiplos níveis simultaneamente, reconhecendo que mudanças isoladas podem ser insuficientes para produzir melhorias sustentáveis na qualidade do atendimento às vítimas.

3.3. Dimensões da Participação das Vítimas

A participação das vítimas no processo de justiça criminal é fenômeno multidimensional que pode variar significativamente em escopo, profundidade e eficácia. Wemmers (2009) desenvolveu enquadramento influente que distingue entre participação formal (presença física ou simbólica) e participação substantiva (influência real sobre decisões). Segundo o autor, apenas a última correlaciona com satisfação das vítimas e recuperação pós-traumática.

Participação por fases processuais. A participação das vítimas pode ocorrer em múltiplos estágios do processo de justiça, cada um com características e desafios específicos.

Fase investigativa. A fase investigativa representa momento crucial tanto para o êxito da persecução penal quanto para a experiência subjetiva da vítima. A participação inclui o reporte inicial do crime, entrevistas detalhadas sobre as circunstâncias, identificação de suspeitos por meio de procedimentos de reconhecimento e cooperação contínua conforme a investigação progride (Goodey, 2005). A qualidade da interação pode influenciar diretamente a disposição da vítima em continuar colaborando com o sistema de justiça (Wemmers, 2013).

No entanto, no Brasil, persistem desafios significativos nesse estágio: 58% das vítimas afirmam não receber qualquer retorno sobre o andamento das investigações (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024). Esse dado revela uma lacuna crítica na comunicação institucional, que pode comprometer a confiança das vítimas no sistema e desestimular sua participação contínua, além de reforçar sentimentos de abandono e revitimização.

Fase pré-julgamento. Algumas jurisdições consultam vítimas sobre acusações apropriadas, negociações de acordos e decisões sobre liberdade provisória (Erez & Rogers, 1999). No Brasil, essa participação é informal e frequentemente limitada, dependendo largamente da discrição de promotores individuais.

Procedimentos judiciais. A participação pode incluir depoimento da vítima como testemunha, declarações de impacto antes da sentença e procedimentos especiais de proteção (Doak, 2008). Esta fase apresenta tensões particulares entre participação das vítimas e direitos do acusado. No entanto, destaca Robalo (2020) que o modelo do Tribunal Penal Internacional demonstra que é possível compatibilizar a presença ativa das vítimas no processo com a preservação das garantias fundamentais do réu, oferecendo um referencial normativo que pode inspirar reformas no âmbito interno.

Fase pós-sentença. A participação pode continuar através de contributo sobre decisões de liberdade condicional, notificação sobre libertação de ofensores, programas de justiça restaurativa na prisão e procedimentos de compensação (Roberts & Erez, 2004). Esta fase é frequentemente negligenciada apesar de sua importância para recuperação das vítimas.

Modalidades de participação. Laxminarayan et al. (2013) identificaram múltiplas modalidades de participação das vítimas, cada uma com potencial diferente para satisfazer necessidades fundamentais.

Voz. Oportunidades de expressar suas perspectiva, preocupações e preferências. Inclui declarações de impacto, consulta com promotores sobre o desenvolvimento do caso, participação em programas de justiça restaurativa que facilitam diálogo direto e retorno formal sobre a qualidade dos serviços recebidos. Sua eficácia depende não apenas da oportunidade de expressão, mas também da percepção de que a contribuição é genuinamente ouvida e considerada (Laxminarayan et al., 2013).

Influência. Capacidade de afetar decisões substantivas sobre seus casos. Pode incluir contribuição sobre acusações, participação em negociações de acordos, recomendações sobre sentenciamento e decisões sobre participação em programas restaurativos. O grau de influência real varia enormemente e muitas vezes há desconexão entre aparente consulta e poder real de decisão (Laxminarayan et al., 2013).

Informação. Participação informada requer acesso à informação adequada sobre procedimentos legais, progresso do caso, direitos e opções disponíveis e serviços de apoio. Deficiências informacionais podem comprometer todos os outros aspetos de participação, deixando vítimas incapazes de tomar decisões informadas sobre seu envolvimento (Laxminarayan et al., 2013).

Proteção. Participação efetiva requer proteção contra intimidação por ofensores, retraumatização através de procedimentos, exposição desnecessária de informação privada e vitimação secundária por profissionais do sistema. Falhas de proteção podem desencorajar participação ou torná-la experiência traumática adicional (Laxminarayan et al., 2013).

Qualidade *versus* quantidade da participação. Estudos demonstram que qualidade da participação é mais importante que quantidade para satisfação das vítimas (Tyler, 1990).

Participação de alta qualidade caracteriza-se por consulta genuína (contributo das vítimas é solicitado e considerado), procedimentos respeitosos (reconhecem a dignidade das

vítimas), informação adequada (permite participação informada) e momento apropriado (respeita necessidades das vítimas de processamento e recuperação).

Participação de baixa qualidade pode ser pior que não participação, pois cria expectativas posteriormente frustradas. Exemplos incluem consulta simbólica (contribuição é solicitada, mas ignorada), procedimentos apressados (não permitem expressão adequada), informação inadequada (deixa vítimas confusas) e momento inapropriado (pressiona vítimas antes de estarem prontas).

3.4. Barreiras à Participação Efetiva

Múltiplas barreiras operam em diferentes níveis para impedir participação efetiva das vítimas, mesmo em sistemas que formalmente reconhecem seus direitos. Podem ser categorizadas em barreiras estruturais, psicológicas e socioculturais (Herman, 2003).

Barreiras estruturais. Emergem das características fundamentais dos sistemas de justiça criminal que podem ser inerentemente incompatíveis com participação significativa das vítimas (Herman, 2003).

Os sistemas de justiça caracterizam-se por linguagem técnica inacessível para leigos, procedimentos complexos difíceis de navegar sem expertise legal, múltiplas jurisdições que podem confundir sobre responsabilidades e cronogramas extensos difíceis de acompanhar (Bennett et al., 1999). A estrutura adversarial de muitos sistemas cria ambiente onde conflito é enfatizado sobre cooperação, mentalidade de ganhar/perder pode marginalizar perspetivas das vítimas e interrogatório agressivo pode retraumatizar vítimas (Herman, 2003).

Sistemas frequentemente priorizam velocidade de processamento sobre qualidade da experiência da vítima, taxas de resolução de casos sobre satisfação da vítima e conveniência administrativa sobre preferências das vítimas (Lens et al., 2013). E muitos sistemas carecem de pessoal suficiente treinado para trabalhar com vítimas, financiamento adequado para serviços específicos, instalações apropriadas para proteger sua privacidade e segurança e infraestrutura tecnológica para apoiar sua participação (Goodey, 2005).

Barreiras psicológicas. Derivam do trauma resultante do crime violento, que pode comprometer o funcionamento cognitivo e emocional, impedindo a participação efetiva da vítima no processo de justiça (Herman, 1992).

Sintomas de estresse pós-traumático (PTSD) podem incluir hipervigilância que torna ambientes do tribunal insuportáveis, dissociação que prejudica capacidade de testemunhar, perturbação da memória que afeta recordação de detalhes do crime e comportamentos de

evitação que tornam a participação extremamente difícil (Brewin et al., 2000). Estes sintomas são respostas normais a eventos anormais, mas podem ser interpretados incorretamente por profissionais legais como indicadores de engano ou falta de confiabilidade (Herman, 1992).

Vítimas frequentemente experienciam medo de retaliação por ofensores, ansiedade sobre procedimentos do tribunal que são desconhecidos e potencialmente confrontacionais e preocupação sobre privacidade e exposição de informação pessoal (Jordan, 2004). Além disso, muitas vítimas se responsabilizam pelo crime, sentem vergonha e têm preocupações sobre julgamento social e impacto familiar (Campbell, 2008), sentimentos que podem desencorajar sua participação ou afetar a qualidade da contribuição quando esta ocorre.

A vitimação frequentemente danifica a confiança básica nos outros e nas instituições, a crença na equidade e o senso de segurança pessoal (Janoff-Bulman, 1992). Reconstruir confiança suficiente para envolver-se significativamente com o sistema de justiça requer tempo e experiências positivas que podem não estar disponíveis dentro de cronogramas típicos de processamento. Além disso, algumas vítimas desenvolvem a estratégia de evitação de contacto com estímulos relacionados ao crime para sua recuperação psicológica, o que pode limitar a participação no processo de justiça (Norris & Kaniasty, 1994).

Barreiras culturais e sociais. Certos tipos de vitimação carregam estigma particular que pode desencorajar vítimas de participar publicamente em procedimentos de justiça (Karmen, 2020). Por exemplo, vítimas de agressão sexual podem temer julgamento social sobre seu comportamento; vítimas de violência doméstica podem enfrentar pressão de família ou comunidade para não processar parceiros; e vítimas de crimes de ódio podem temer perseguição adicional (Campbell, 2008).

Barreiras linguísticas prejudicam a comunicação efetiva, diferenças culturais em estilos de comunicação podem ser mal interpretadas e crenças religiosas ou culturais sobre justiça podem conflituar com procedimentos legais (Goodey, 2005). Limitações socioeconômicas como impossibilidade de tirar tempo de trabalho para comparecer aos procedimentos, falta de transporte, responsabilidades de cuidado a terceiros e instabilidade habitacional podem tornar difícil manter contato com o sistema de justiça (Miller et al., 1996).

Compreender estes diversos obstáculos à participação das vítimas é essencial para o desenvolvimento de estratégias eficazes que promovam sua inclusão significativa no sistema de justiça criminal. Nesse sentido, o presente estudo se propõe a identificar quais barreiras são enfrentadas na prática pelas vítimas em sua interação com o sistema.

As pesquisas demonstram que ainda persistem entraves substanciais à participação efetiva das vítimas. A revisão sistemática conduzida por Holder e Englezos (2024) revela que a participação quantitativa – isto é, o número de vítimas que de fato interagem com o sistema – permanece baixa; a qualidade dessa participação varia consideravelmente; e os resultados obtidos pelas vítimas não apresentaram melhorias consistentes, mesmo após reformas legais e institucionais. Esses achados sugerem que mudanças no papel formal das vítimas não se traduziram automaticamente em transformações substantivas em suas experiências concretas.

Quando essas barreiras não são adequadamente removidas, ou, pior, quando os próprios procedimentos do sistema de justiça se tornam fontes adicionais de sofrimento, emerge um fenômeno particularmente preocupante: a vitimização secundária – foco da próxima secção.

4. Vitimação Secundária

O conceito de vitimação secundária representa uma das contribuições mais importantes da vitimologia moderna e revela-se particularmente pertinente para compreender os relatos das vítimas de crimes violentos sobre o seu contato com o sistema de justiça penal, foco central da presente investigação. Este fenômeno refere-se aos danos adicionais que as vítimas sofrem não como resultado direto do ato criminoso, mas através de respostas inadequadas ou prejudiciais das instituições que deveriam apoiá-las (Orth, 2002).

O termo foi inicialmente desenvolvido por Symonds (1980), que descreveu a "segunda lesão" infligida às vítimas através de respostas insensíveis ou inadequadas por parte de profissionais e instituições. Ele observou que algumas vítimas pareciam sofrer mais com o tratamento recebido após o crime do que com o próprio evento traumático inicial.

Williams (1984) enfatizou a natureza institucional do fenômeno e introduziu a importante distinção entre vitimação secundária que resulta de malícia intencional daquela que emerge de incompetência não intencional, argumentando que ambas podem ser igualmente prejudiciais para as vítimas.

Orth (2002) propôs definição mais precisa e abrangente: as consequências psicológicas, sociais, financeiras e físicas negativas que as vítimas de crimes podem experienciar como resultado de respostas inadequadas por parte de instituições e indivíduos. Esta formulação destacou várias características importantes: primeiro, que vitimação secundária pode ter múltiplas dimensões de impacto; segundo, que não se limita a consequências psicológicas; terceiro, que pode resultar de respostas tanto institucionais quanto interpessoais; e quarto, que é definida pelos seus efeitos sobre as vítimas ao invés das intenções dos perpetradores.

A vitimação secundária distingue-se de outras formas de vitimação por características únicas. Primeiro, advém de instituições criadas para proteger vítimas, criando contradição entre função esperada e impacto real (Campbell, 2008). Segundo, viola a confiança das vítimas que procuram ajuda voluntariamente. Terceiro, tem impacto cumulativo, exacerbando o trauma original e criando "dupla vitimação" (Herman, 2003). Finalmente, reflete problemas estruturais dentro de instituições, tornando-se mais previsível e prevenível.

O desenvolvimento do conceito introduziu paradigma importante sobre responsabilidade institucional. Tradicionalmente, sistemas de justiça e serviços sociais assumiam que suas intenções benevolentes eram suficientes para garantir resultados positivos para vítimas. O reconhecimento da vitimação secundária estabeleceu que o impacto real sobre vítimas, não intenções institucionais, deve ser critério para avaliar adequação de respostas (Campbell & Raja, 1999). Este paradigma implica responsabilidade proativa de instituições para monitorizar e prevenir danos inadvertidos às vítimas.

A relevância do conceito no contexto brasileiro é evidente diante dos estudos que demonstram a prevalência do fenômeno no sistema de justiça nacional. Pesquisa do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2025) revelou que mais da metade das mulheres vítimas de violência relataram experiências negativas em seu contato com instituições de segurança pública. Entre os principais relatos estão a falta de acolhimento, o descrédito diante do relato da vítima, a ausência de informações sobre o andamento dos casos e o medo de represálias, todos elementos que configuram formas de vitimação secundária institucional.

Estudo do Ministério da Justiça e Segurança Pública (2017) aponta que grande parte das vítimas entrevistadas relatou frustração com a ausência de retorno institucional, burocracia excessiva e sensação de abandono após o registro da ocorrência. Mota (2020) destacou a ausência de preparo dos profissionais do sistema de justiça para lidar com o trauma das vítimas, que pode resultar em abordagens revitimizantes como interrogatórios insensíveis, descrédito e desconsideração das necessidades emocionais das vítimas.

4.1. Manifestações da Vitimação Secundária

A vitimação secundária manifesta-se através de múltiplas formas que variam conforme o contexto institucional, tipo de crime, características da vítima e fatores culturais. A literatura documenta padrões consistentes de manifestações que transcendem fronteiras geográficas e sistemas legais.

Culpabilização da vítima. É uma das manifestações mais documentadas e prejudiciais de vitimação secundária. Consiste na atribuição de responsabilidade total ou parcial à vítima pelo crime sofrido (Campbell, 2008). Frequentemente resulta de viés de mundo justo, em que pessoas precisam acreditar que o mundo é fundamentalmente justo e que "coisas más acontecem a pessoas más" para manter senso de segurança pessoal (Lerner, 1980).

Manifesta-se através de questionamentos sobre precauções não tomadas, foco em comportamento "de risco", questionamentos sobre resistência oferecida e implicações sobre motivações (Jordan, 2004). Os impactos psicológicos incluem aumento da auto-culpa, erosão da autoestima, desenvolvimento ou exacerbação de depressão e ansiedade, interferência com o processamento traumático e relutância em procurar ajuda adicional (Campbell, 2008).

No contexto brasileiro, o relatório do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2025) identificou que muitas mulheres vítimas de violência relataram terem sido questionadas sobre seu comportamento, vestimenta ou decisões anteriores ao crime, o que contribuiu para sentimentos de culpa e vergonha

Minimização e descrença. Referem-se a respostas que questionam a realidade, gravidade ou impacto da experiência da vítima, negando ou diminuindo sua experiência traumática (Patterson, 2011). Inclui minimização da gravidade, do impacto, da credibilidade e da importância (Campbell & Raja, 1999).

Em contextos institucionais, pode manifestar-se através de procedimentos padronizados que não reconhecem circunstâncias únicas do caso, linguagem técnica que despersonaliza a experiência da vítima, pressão para "seguir em frente" ao invés de permitir processamento adequado e falta de acompanhamento que sugere que preocupações da vítima não são importantes (Jordan, 2004). Isto resulta em invalidação da experiência traumática, isolamento social das vítimas que percebem que outros não compreendem ou não se importam, cronificação de sintomas se o trauma não é adequadamente reconhecido e tratado e perda de confiança em instituições e relacionamentos (Patterson, 2011).

Estudo do Ministério da Justiça e Segurança Pública (2017) revelou que parcela significativa das vítimas entrevistadas sentiu que suas denúncias foram tratadas com desinteresse ou descrédito por parte das autoridades. Essa percepção de desvalorização institucional contribuiu para o isolamento social e para a desistência de muitas vítimas em prosseguir com o processo judicial.

Procedimentos traumatizantes. Procedimentos legais e médicos, embora necessários, podem ser retraumatizantes quando conduzidos sem sensibilidade às necessidades das vítimas

traumatizadas (Herman, 2003). Isso ocorre quando procedimentos recriam elementos do trauma original, ocorrem em ambientes intimidantes, envolvem exposição repetida a detalhes traumáticos sem preparação ou apoio adequado e são conduzidos sem consideração para estado emocional da vítima (Campbell & Raja, 1999).

Entrevistas médicas repetitivas podem forçar vítimas a reviver o trauma múltiplas vezes (Campbell, 2008). Procedimentos públicos podem expor detalhes íntimos da vida da vítima ao escrutínio público (Herman, 2003). Nas audiências, interrogatórios detalhados podem exigir que vítimas revivam experiências traumáticas, contato com o réu pode reativar o trauma e questionamentos da defesa podem ser agressivos e contestar sua credibilidade (Jordan, 2004).

Mota (2020) destaca que, no Brasil, a repetição de depoimentos, a exposição pública de detalhes íntimos e o contato direto com o agressor durante audiências são práticas comuns que agravam o sofrimento das vítimas e dificultam sua recuperação.

Falta de informação e controle. Constitui uma forma sutil mas pervasiva de vitimação secundária que perpetua sentimentos de impotência estabelecidos pelo trauma original (Wemmers, 2013). Com frequência, vítimas não são adequadamente informadas sobre seus direitos legais, procedimentos que enfrentarão, progressos do caso, serviços de apoio disponíveis e como acedê-los, cronogramas, resultados de procedimentos e suas implicações (Shapland et al., 1985).

A falta de informação pode resultar em ansiedade aumentada devido à incerteza, decisões mal-informadas sobre participação, perda de oportunidades para aceder a serviços ou exercer direitos, sentimentos de exclusão do processo e incapacidade de preparar-se adequadamente para procedimentos.

A pesquisa do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2025) evidenciou que a maioria das vítimas não recebeu informações claras sobre o andamento dos processos, seus direitos ou os serviços de apoio disponíveis. Essa lacuna informacional reforça a sensação de impotência e exclusão, dificultando o engajamento das vítimas com o sistema de justiça e perpetuando os efeitos do trauma inicial.

4.2. Fatores de Risco e Proteção

A probabilidade de vitimação secundária não é uniformemente distribuída. Certos fatores aumentam ou diminuem o risco de que vítimas experienciem danos adicionais através de suas interações com instituições e profissionais.

Fatores de risco. Primeiramente, determinados tipos de crimes estão associados a maior risco de vitimação secundária, especialmente devido à tendência de culpabilização da vítima e à exposição repetida ao trauma (Campbell, 2008). Além disso, características demográficas influenciam esse risco. No Brasil, mulheres negras, por exemplo, enfrentam dupla vulnerabilidade, sendo mais propensas à revitimização em razão da interseção entre racismo estrutural e sexismo institucional (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2025).

Outro fator de risco importante é a estrutura institucional. Sistemas com supervisão inadequada da qualidade do atendimento, ausência de protocolos sensíveis ao trauma e falta de responsabilização institucional apresentam taxas mais elevadas de vitimização secundária (Campbell et al., 2001). No contexto brasileiro, o relatório do Ministério da Justiça e Segurança Pública (2017) identificou que a falta de preparo dos profissionais, a burocracia excessiva e a ausência de retorno institucional são fatores recorrentes que contribuem para a revitimização de vítimas.

Por fim, atitudes e crenças dos profissionais também desempenham papel central. Aqueles que mantêm visões estigmatizantes ou culpabilizantes em relação às vítimas são mais propensos a adotar práticas que resultam em vitimação secundária (Campbell & Raja, 1999).

Fatores de proteção. Profissionais com formação especializada em trauma apresentam menor propensão a adotar práticas revitimizantes (Campbell & Raja, 1999). Organizações com recursos adequados e tempo suficiente para atendimento individualizado tendem a oferecer respostas mais humanizadas (Goodey, 2005). Além disso, sistemas com legislação robusta sobre os direitos das vítimas estabelecem expectativas claras e mecanismos de responsabilização, o que contribui para a prevenção de danos institucionais (Doak, 2008).

No Brasil, políticas públicas como a Lei Maria da Penha têm sido apontadas como instrumentos importantes de proteção, embora sua efetividade dependa da implementação concreta e da capacitação dos agentes envolvidos (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2025). O apoio social – por meio de redes comunitárias, grupos de escuta e serviços especializados – também atua como fator de proteção, oferecendo validação, informação e suporte emocional às vítimas (Herman, 2003).

A compreensão desses fatores de risco e proteção é essencial para o desenvolvimento de intervenções específicas que reduzam a incidência de vitimação secundária. As abordagens mais eficazes requerem estratégias multiníveis que considerem simultaneamente aspectos individuais, interpessoais e estruturais.

4.3. Custos da Vitimação Secundária

A vitimação secundária não apenas causa sofrimento adicional às vítimas, mas também gera custos econômicos e sociais substanciais que frequentemente são negligenciados em análises de custo do crime. Estes custos sistêmicos podem ser diretos – como o aumento na utilização de serviços – e indiretos – como a redução da eficácia do sistema de justiça.

Custos diretos. A vitimação secundária pode cronificar e exacerbar problemas de saúde mental decorrentes do crime original, resultando em maior demanda por serviços de saúde mental, tratamentos mais longos, hospitalizações e aumento de comorbidades como abuso de substâncias (Campbell, 2008). No Brasil, o Atlas da Violência 2024 destaca que a exposição contínua à violência e à negligência institucional está associada a impactos duradouros na saúde mental, especialmente entre mulheres e populações vulneráveis (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2024).

Além disso, a vitimação secundária aumenta a vulnerabilidade à revitimização, pois reduz a confiança em instituições protetoras, intensifica o isolamento social e desencoraja a busca por ajuda (Messman-Moore & Long, 2003).

Custos indiretos. Vítimas que experienciam vitimação secundária são menos propensas a reportar crimes futuros, tanto como vítimas quanto como testemunhas (Wemmers, 2013). Essa redução na cooperação compromete a eficácia do sistema de justiça criminal, resultando em taxas de resolução mais baixas, processos enfraquecidos por testemunhos relutantes e impunidade que pode encorajar a reincidência (Tyler, 2006).

No contexto brasileiro, o 18º Anuário Brasileiro de Segurança Pública mostra que a falta de confiança no sistema de justiça é um dos principais fatores que explicam a subnotificação de crimes e o não comparecimento de vítimas e testemunhas às audiências (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024).

Além disso, experiências negativas com o sistema de justiça tendem a se propagar por meio das redes sociais das vítimas, desencorajando outras pessoas a buscar apoio institucional (Campbell, 2008). Isso pode afetar a legitimidade do sistema e reduzir sua capacidade de dissuasão (Erez, 1999).

O investimento em serviços de alta qualidade para vítimas, que previnam a vitimização secundária, pode ser custo-efetivo ao reduzir gastos com saúde, aumentar a cooperação com o sistema de justiça e prevenir a revitimização (Campbell et al., 2001). Esse argumento econômico reforça a necessidade de reformas centradas na vítima, não apenas por razões morais, mas também por sua racionalidade em termos de políticas públicas.

A análise até então realizada sobre necessidades e consequências relacionadas à vitimação criminal, relação entre vítimas e sistema de justiça e vitimação secundária estabelece as fundações conceptuais para examinar como estes fenómenos se manifestam no contexto jurídico brasileiro. Esta compreensão teórica permite avaliar em que medida os instrumentos normativos nacionais respondem às problemáticas identificadas e como as lacunas legislativas podem contribuir para a perpetuação de danos secundários às vítimas.

5. Reconhecimento Jurídico dos Direitos das Vítimas no Brasil: Evolução, Lacunas e Instrumentos Normativos

O Brasil, como membro fundador da Organização das Nações Unidas, desde 1985 está sujeito às recomendações da Declaração dos Princípios Básicos de Justiça para as Vítimas de Delitos e Abuso de Poder, determina expressamente que as vítimas devem ser tratadas com compaixão e respeito pela sua dignidade.

O documento estabeleceu quatro categorias fundamentais de direitos: acesso à justiça e tratamento equitativo, restituição, compensação e assistência (Organização das Nações Unidas, 1985). Representou consenso internacional sobre as necessidades básicas das vítimas, constituindo a fundação normativa que países signatários, incluindo o Brasil, comprometeram-se a implementar através de legislação nacional (Goodey, 2005).

Instrumentos regionais também exerceram influência no desenvolvimento brasileiro. A Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Organização dos Estados Americanos, 1969), ratificada pelo Brasil em 1992, embora não especificamente focada em vítimas de crimes, estabeleceu princípios sobre devido processo, acesso à justiça e proteção judicial que informaram desenvolvimento posterior de direitos das vítimas.

No entanto, ao contrário de muitos países europeus que desenvolveram legislação abrangente sobre direitos das vítimas nas décadas de 1980 e 1990, o Brasil experimentou implementação tardia e fragmentada. As primeiras reformas substantivas ocorreram apenas no século XXI, particularmente após 2008, refletindo fatores como transição democrática prolongada, priorização de outras reformas do sistema de justiça, advocacia limitada de grupos de vítimas e resistência institucional a mudanças (Terres, 2021).

A Constituição Federal de 1988 não contém referências explícitas aos direitos das vítimas de crimes, refletindo o contexto histórico de sua elaboração, quando o reconhecimento formal das vítimas ainda não havia emergido como prioridade legislativa.

Contudo, múltiplas disposições constitucionais fornecem fundamento implícito para direitos das vítimas que posteriormente foram desenvolvidos em legislação infraconstitucional.

O princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, CF/88) constitui o fundamento mais amplo para proteção das vítimas, estabelecendo que todas as pessoas têm direito a tratamento que reconheça e preserve sua dignidade intrínseca. Este princípio tem sido interpretado pelos tribunais como fonte de múltiplos direitos específicos das vítimas, incluindo tratamento respeitoso, proteção contra vitimação secundária e consideração de suas necessidades em procedimentos judiciais (Sarlet, 2018).

O direito de acesso à justiça (art. 5º, XXXV, CF/88) garante que vítimas acedam a mecanismos judiciais para buscar reparação e justiça. Este dispositivo tem sido interpretado de forma progressivamente mais ampla para incluir não apenas acesso formal aos tribunais, mas também acesso efetivo que considera barreiras práticas e necessidades específicas das vítimas (Cappelletti & Garth, 1988).

A proteção da intimidade, vida privada, honra e imagem (art. 5º, X, CF/88) tem particular relevância para vítimas, especialmente em crimes sexuais ou violência doméstica, onde exposição pública pode causar danos adicionais. A inviolabilidade da integridade física e moral (art. 5º, III e XLIX, CF/88) fundamenta proteções contra tratamento degradante ou vitimação secundária durante procedimentos judiciais.

Apenas nos últimos anos, a legislação brasileira tem avançado no sentido de inclusão da figura da vítima no sistema normativo, ainda que de forma muito tímida e pontual. Esta evolução caracteriza-se por abordagem fragmentada e incremental, com reformas específicas introduzidas em resposta a pressões sociais e casos de alto perfil (Terres, 2021).

A Lei 11.690/08 representou o primeiro reconhecimento legislativo sistemático dos direitos das vítimas no Brasil, ao incluir no Código de Processo Penal capítulo específico nomeado “Do Ofendido” (art. 201) Os direitos estabelecidos incluem ser ouvido sobre as circunstâncias da infração, ser informado sobre ingresso e saída do acusado da prisão e sobre resultado do processo, ter preservada sua intimidade, honra e imagem, além da possibilidade de encaminhamento para atendimento multidisciplinar (Brasil, 2008).

A lei também introduziu inovações procedimentais como garantia de espaço reservado e adequado para vítimas aguardarem audiências, procedimentos especiais para proteção de testemunhas vulneráveis e obrigação de autoridades comunicarem vítimas sobre desenvolvimentos importantes do caso. Embora limitados em escopo, estes direitos

representaram reconhecimento formal de que vítimas têm interesses legítimos que transcendem sua utilidade como testemunhas (Terres, 2021).

No mesmo ano, a Lei 11.719/08 incorporou ao Código de Processo Penal (art. 387, inciso IV) a possibilidade de o juiz fixar, na sentença penal condenatória, valor mínimo de indenização para reparação dos danos causados ao ofendido pela infração (Brasil, 2008). Esta inovação permitiu que vítimas obtivessem compensação através do processo criminal sem necessidade de processo civil separado, simplificando acesso à reparação material. Contudo, a implementação prática desta disposição tem sido limitada devido a relutância judicial em determinar valores específicos e complexidade de avaliar danos em contexto criminal.

Mais recentemente, foi editada a Lei 14.245/2021, conhecida como Lei Mariana Ferrer, que promoveu alterações no Código de Processo Penal para coibir a prática de atos atentatórios à dignidade de vítimas e testemunhas (Brasil, 2021). As medidas têm por escopo primordial evitar o fenômeno da vitimação secundária, ao impor a "todas as partes e demais sujeitos processuais presentes no ato" o dever de "zelar pela integridade física e psicológica da vítima, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa" (Brasil, 2021).

A lei também proibiu uso de linguagem, informações ou material que ofendam a dignidade das vítimas, questionamento sobre vida privada não relacionado ao fato em julgamento e manifestações que impliquem reverência, aplauso ou reprovação durante procedimentos (Brasil, 2021). Embora bem-intencionada, sua eficácia prática depende de cumprimento consistente por juízes e mudanças culturais entre profissionais legais.

Além disso, a legislação esparsa introduziu proteções para vítimas de crimes específicos, demonstrando a abordagem segmentada do legislador brasileiro.

A Lei Maria da Penha (Lei 11.340/06) estabeleceu sistema abrangente de proteção para vítimas de violência doméstica, incluindo medidas protetivas, serviços especializados e procedimentos adaptados (Brasil, 2006). A Lei de Feminicídio (Lei 13.104/15) reconheceu a gravidade específica de crimes contra mulheres, tipificado o feminicídio como crime hediondo (Brasil, 2015). A Lei da Escuta Especializada (Lei 13.431/2017) estabeleceu procedimentos especiais para crianças e adolescentes vítimas de violência, introduzindo técnicas especializadas para minimizar trauma durante depoimentos (Brasil, 2017).

Reconhecendo limitações da legislação formal, órgãos de supervisão judicial desenvolveram normativas administrativas para orientar a implementação de direitos das vítimas, representando abordagem complementar à reforma legislativa.

A Resolução do Conselho Nacional de Justiça 253/2018 estabeleceu a política institucional do Poder Judiciário de atenção e apoio às vítimas, representando o primeiro esforço sistemático para padronizar atendimento às vítimas em âmbito nacional. A normativa estabeleceu princípios orientadores incluindo atendimento humanizado, informação adequada, participação nos procedimentos, proteção da dignidade e apoio psicossocial (Brasil, 2018).

Além disso, determinou a criação de núcleos especializados nos tribunais e formação específica para servidores e magistrados. Dados do Conselho Nacional de Justiça (2023) mostram que 78% dos tribunais estaduais criaram núcleos de apoio às vítimas, mas apenas 45% oferecem atendimento psicossocial regular.

A Resolução Conselho Nacional do Ministério Público 243/2021 estabeleceu a política institucional do Ministério Público de proteção integral e promoção de direitos e apoio às vítimas, reconhecendo o papel específico da instituição como defensora dos direitos das vítimas. A normativa determinou a criação de núcleos especializados para centralizar atendimento às vítimas, protocolos específicos para diferentes tipos de crimes e formação continuada para membros e servidores (Brasil, 2021).

Dados do Conselho Nacional do Ministério Público (2024) demonstram crescimento significativo na implementação: em 2022, apenas 2 unidades do Ministério Público contavam com núcleos especializados e, em 2024, estes já haviam sido implementados "em praticamente todos os Ministérios Públicos". No Rio Grande do Sul, os núcleos são chamados de Centrais de Acolhimento às Vítimas - Espaço Bem-me-quer e estão em funcionamento na capital e em mais 7 sedes regionais espalhadas pelo interior do estado.

A compreensão do enquadramento jurídico brasileiro delineado nesta secção é fundamental para a análise que a presente investigação se propõe a fazer: se as experiências das vítimas refletem progressos na efetivação dos direitos reconhecidos ou se persistem padrões de tratamento inadequado que a legislação visa combater. Como os estudos até então realizados revelam desafios significativos na implementação desses direitos, pretende-se buscar, através da voz das próprias vítimas de crimes, proposições de melhorias concretas.

Nesse contexto, este capítulo estabeleceu fundação teórica abrangente para a investigação empírica das experiências das vítimas de crimes violentos com o sistema de justiça criminal brasileiro. Este panorama normativo é essencial para contextualizar as percepções e experiências das vítimas de crimes violentos analisadas neste estudo, permitindo compreender em que medida os direitos legalmente reconhecidos são efetivamente garantidos na prática processual penal brasileira.

CAPÍTULO II – ESTUDO EMPÍRICO

Neste capítulo, primeiramente serão apresentados o objetivo geral e específicos do estudo, seguindo-se a descrição da metodologia, designadamente, tipo de estudo, participantes, instrumentos e procedimentos de recolha de dados. Finalmente, será descrito o processo de análise dos dados, seguido de secção sobre reflexividade da investigadora.

1. Objetivos

O objetivo geral da presente investigação é explorar a perceção das vítimas de crimes violentos no Brasil sobre o seu contacto com o sistema de justiça criminal.

São objetivos específicos:

a) Analisar as necessidades e expectativas das vítimas em relação ao sistema de justiça criminal brasileiro;

b) Examinar a perceção das vítimas sobre a efetivação dos seus direitos legalmente assegurados (participação, informação, segurança, apoio e reparação);

c) Avaliar os níveis de satisfação e os impactos vivenciados pelas vítimas no contacto com o sistema, incluindo casos de vitimação secundária; e

d) Propor recomendações para o aperfeiçoamento do atendimento às vítimas no sistema de justiça criminal.

2. Método

2.1. Tipo de Estudo

A fim de alcançar os objetivos propostos, o presente estudo adota uma abordagem qualitativa, adequada à análise de fenómenos sociais complexos e à compreensão dos significados atribuídos pelos participantes às suas experiências (Creswell & Creswell, 2017). No contexto da investigação sobre vítimas de crimes violentos, a abordagem qualitativa permite que se compreendam as narrativas pessoais e as emoções vivenciadas por essas pessoas com profundidade, proporcionando uma visão mais holística da situação enfrentada.

Assim, mostra-se apropriada para aceder às percepções das vítimas em relação ao sistema de justiça criminal brasileiro, na medida em que valoriza as experiências subjetivas das pessoas e a análise aprofundada do fenômeno em estudo (Leavy, 2017).

No que se refere ao método de pesquisa, deve ser selecionado aquele que fornecerá as melhores ferramentas para produzir os dados desejados para o projeto específico (Leavy, 2017). Assim, no presente trabalho, foi utilizada a entrevista semiestruturada como método principal de recolha de dados, na qual o investigador tem maior flexibilidade para adaptar as perguntas de acordo com as respostas e o contexto da entrevista, o que permite uma exploração mais profunda dos temas de interesse e uma maior compreensão das perspectivas dos participantes (Creswell & Creswell, 2017). A investigação incluiu, igualmente, uma análise documental dos processos judiciais relacionados com os casos dos participantes. A utilização dessa técnica complementar teve como objetivo enriquecer a compreensão do contexto jurídico em que as vítimas estavam inseridas, permitindo contextualizar e validar as narrativas obtidas nas entrevistas.

2.2. Participantes: Caracterização e Constituição da Amostra

No presente estudo, adotou-se a estratégia de amostragem não probabilística, que consiste na seleção criteriosa de casos individuais extraídos de uma população mais ampla (Creswell & Creswell, 2017). A seleção da amostra foi baseada na técnica de amostragem intencional, que visa identificar e selecionar unidades de análise particularmente ricas em informações pertinentes aos objetivos investigativos propostos (Flick, 2018).

A especificidade da população-alvo e as reconhecidas dificuldades de acesso a vítimas de crimes violentos impuseram limitações quanto ao dimensionamento amostral, exigindo a adoção de estratégias metodológicas que maximizassem o aproveitamento das oportunidades de coleta de dados. Nesse contexto, utilizou-se, de forma complementar, a amostragem por conveniência, técnica que preconiza a seleção de participantes com base na sua disponibilidade e acessibilidade ao investigador (Braun & Clarke, 2013). O recrutamento dos participantes foi operacionalizado mediante articulação institucional com o Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, viabilizada pela inserção profissional da pesquisadora na instituição – processo que será detalhado na secção dedicada aos procedimentos.

Os critérios de inclusão foram rigorosamente definidos, a fim de assegurar a pertinência e a qualidade dos dados coletados para os propósitos da investigação, designadamente: (i) maioridade civil; (ii) condição de vítima de crime violento; e (iii) conclusão do julgamento do processo criminal respectivo em primeira e segunda instâncias. Para efeitos desta pesquisa, foram considerados crimes violentos aqueles tipificados como roubo, latrocínio, sequestro, extorsão e tentativa de homicídio.

Por sua vez, os critérios de exclusão compreenderam: (i) vítimas menores de idade; (ii) vítimas de crimes não violentos; (iii) processos ainda em tramitação em primeira instância ou com recurso pendente de julgamento em segunda instância; e (iv) impossibilidade de contacto ou recusa em participar do estudo.

O dimensionamento amostral seguiu os preceitos metodológicos da pesquisa qualitativa, segundo os quais a determinação do tamanho da amostra ocorre de forma iterativa durante o processo investigativo (Taylor et al., 2016). Inicialmente, estabeleceu-se um delineamento geral dos perfis de participantes e das estratégias de acesso, mantendo-se a flexibilidade para ajustes metodológicos decorrentes dos achados preliminares.

Após a realização de 12 entrevistas, identificou-se a recorrência de padrões temáticos nos dados coletados, sem o surgimento de novas categorias analíticas relevantes. Dessa forma, aplicou-se o critério de saturação teórica, ou seja, encerrou-se o processo amostral no ponto em que a inclusão de novos casos não mais contribui com informações inéditas acerca dos constructos teóricos desenvolvidos e suas respectivas dimensões analíticas (Flick, 2018).

A amostra final (tabela 1) foi composta por 12 participantes, sendo 6 do sexo feminino (50%), com idades entre 19 e 56 anos (média = 37,4 anos). Quanto aos tipos de crimes sofridos, observou-se predominância de roubos (83,3%), incluindo roubo de veículo (33,3%), roubo a estabelecimento comercial (16,7%), roubo a residência (8,3%), roubo a transporte coletivo (8,3%), roubo de telemóvel em via pública (8,3%) e roubo de cabos de energia eléctrica (8,3%). Registraram-se ainda um caso de extorsão associada a roubo (8,3%) e um caso de tentativa de homicídio (8,3%).

A distribuição geográfica dos crimes concentrou-se na região da Serra Gaúcha, mais especificamente na comarca de Caxias do Sul, o que reflete tanto a estratégia de amostragem por conveniência quanto a inserção institucional da investigadora. O fato de se tratar de uma comarca de grande porte no estado, com população superior a 500 mil habitantes, caracterizada por uma estrutura judiciária robusta que conta com múltiplos juízes criminais especializados, confere-lhe representatividade adequada em termos de complexidade e volume processual. Embora esta concentração geográfica constitua uma limitação do estudo, não compromete a validade dos achados para a compreensão das experiências das vítimas no sistema de justiça criminal brasileiro, tendo em vista a uniformidade dos procedimentos judiciais estabelecidos em âmbito nacional e a representatividade da comarca quanto à estrutura e ao funcionamento típicos do sistema de justiça no país.

Tabela 1: Características sociodemográficas e de vitimação dos participantes (N = 12)

Variável	Categoria	n	%
Sexo	Feminino	6	50,0
	Masculino	6	50,0
Faixa etária	18–20 anos	1	8,3
	21–30 anos	2	16,7
	31–40 anos	4	33,3
	41–50 anos	4	33,3
	51–60 anos	1	8,3
Tipo de crime	Roubo	10	83,3
	de veículo	4	33,3
	a estabelecimento comercial	2	16,7
	a residência	1	8,3
	a transporte coletivo	1	8,3
	de telemóvel em via pública	1	8,3
	de cabos de energia eléctrica	1	8,3
	Extorsão associada a roubo	1	8,3
	Tentativa de homicídio	1	8,3

2.3. Instrumentos

A coleta de dados foi operacionalizada por meio de dois instrumentos: entrevistas semiestruturadas com vítimas de crimes violentos e análise documental dos processos judiciais relacionados aos crimes respectivos, técnicas que se complementaram para proporcionar uma compreensão mais rica e aprofundada do fenômeno estudado.

Entrevistas semiestruturadas. As entrevistas semiestruturadas constituíram o instrumento principal desta investigação, por permitirem a captação de narrativas pessoais e dimensões subjetivas das experiências de vitimação. Essa técnica combina a flexibilidade necessária para explorar aspectos emergentes do discurso dos participantes com a estruturação suficiente para abordar sistematicamente os objetivos propostos (Braun & Clarke, 2013).

O guião de entrevista foi construído com base na revisão da literatura prévia e estruturou-se em quatro dimensões principais, derivadas dos objetivos específicos da investigação, assim nominadas: (1) Necessidades e expectativas das vítimas; (2) Efetivação dos direitos das vítimas; (3) Níveis de satisfação e impactos vivenciados pelas vítimas; e (4) Proposições. Estas, por sua vez, foram divididas em subdimensões, cada qual contendo as respectivas perguntas, a fim de captar sentimentos, perceções e compreensões dos entrevistados acerca do seu contacto com o sistema de justiça, produzindo descrições detalhadas das suas experiências (Roulston & Choi, 2018).

Na primeira dimensão, o objetivo principal foi compreender as necessidades que surgem após a vitimação e as expectativas das vítimas em relação ao sistema de justiça. A

subdimensão “Necessidades” buscou explorar as reações imediatas e as necessidades sentidas, quem as atendeu e se alguma ficou sem atendimento; “Expectativas”, visou avaliar o grau de satisfação com o sistema de justiça e as percepções sobre a sua eficácia.

A segunda dimensão buscou identificar a efetiva implementação dos direitos das vítimas previstos na legislação, nomeados nas subdimensões: (i) “Participação”, que investiga o papel das vítimas no processo judicial; (ii) “Informação”, que apurou se as vítimas receberam informações adequadas; (iii) “Segurança”, que abordou a sensação de segurança das vítimas durante o processo; (iv) “Apoio”, que avalia a disponibilidade de suporte psicossocial às vítimas pelo sistema de justiça; e (v) “Reparação”, que perquire se houve algum tipo de compensação às vítimas pelos danos causados pelo crime.

A terceira dimensão objetiva explorar as consequências da interação das vítimas com o sistema de justiça, subdividida em “(In)satisfação”, que pretende avaliar a satisfação ou insatisfação das vítimas com o processo judicial; “Impactos”, que visa apurar como a participação no processo judicial afetou a vida das vítimas; e “Vitimação secundária”, que busca identificar a ocorrência de eventuais experiências de vitimação secundária.

A quarta e última dimensão visou coletar sugestões para melhorar o sistema de justiça em relação às vítimas. Na subdimensão “O que deve ser mudado”, pretende-se compreender as percepções das vítimas sobre o que deve ser alterado para uma resposta mais apropriada às suas necessidades; e em “Como mudar”, busca-se captar sugestões práticas para a implementação das mudanças necessárias.

Grelha de análise documental. Como instrumento complementar foi desenvolvida uma grelha estruturada para a análise documental dos processos judiciais relacionados aos casos dos participantes. Esta técnica foi concebida para extrair informações objetivas que permitissem contextualizar e triangular os dados subjetivos obtidos nas entrevistas, proporcionando uma compreensão mais profunda do fenômeno estudado (Flick, 2018).

A grelha de análise documental foi organizada em categorias específicas de informação a serem extraídas dos autos processuais: (i) caracterização do crime (tipo, circunstâncias, danos causados); (ii) informações processuais (duração, fases percorridas, situação atual); (iii) dados sobre prisão ou soltura (data da prisão ou da soltura, situação final); e (iv) resultado processual (condenação ou absolvição, fundamentação, pena aplicada e reparação dos danos).

A utilização conjunta destes dois instrumentos permitiu uma abordagem metodológica robusta, combinando a profundidade das narrativas pessoais com a objetividade dos dados processuais. O guião completo de entrevista, incluindo todas as dimensões, subdimensões e

respetivas perguntas, encontra-se pormenorizado no Anexo II, enquanto a grelha de análise documental está detalhada no Anexo III.

2.4. Procedimentos de Recolha de Dados

Os procedimentos adotados nesta investigação foram organizados em quatro etapas principais: (i) obtenção da aprovação ética e autorizações institucionais; (ii) recrutamento dos participantes; (iii) realização das entrevistas semiestruturadas; e (iv) armazenamento, gestão e proteção dos dados recolhidos.

Inicialmente, a investigação foi submetida à aprovação da Comissão de Ética da Faculdade de Direito da Universidade do Porto, especialmente por abordar tema sensível relacionado à vitimação por crime. Essa avaliação é fundamental para assegurar que os procedimentos de recolha de dados respeitem os pressupostos éticos necessários em investigações desta natureza (Taylor et al., 2016). Além disso, as considerações éticas permearam todas as fases e aspectos da investigação, seguindo não apenas os padrões mínimos dos códigos de conduta ética, mas uma orientação mais abrangente, que informou toda a prática de pesquisa (Braun & Clarke, 2013).

Após obtenção do parecer favorável, foi solicitada autorização ao Procurador-Geral de Justiça do Rio Grande do Sul para utilização dos sistemas e dados institucionais para fins de recrutamento dos participantes, considerando o alinhamento do tema da dissertação com a política institucional do Ministério Público voltada à proteção e à promoção de direitos das vítimas. Deferido o pedido, foram realizadas buscas nos sistemas disponíveis para identificar vítimas de crimes violentos que atendessem aos critérios de inclusão previamente estabelecidos (já detalhados em secção anterior).

Os potenciais participantes foram contatados por meio do aplicativo de mensagens institucional da Central de Acolhimento às Vítimas da Promotoria de Justiça de Caxias do Sul, a fim de dar credibilidade ao convite enviado, já que, no Brasil, são rotineiros os golpes telefônicos. Nesse primeiro contato, foram apresentados os aspectos básicos do estudo, incluindo identificação da investigadora, objetivos da investigação, razões da sua escolha como potencial participante, implicações da participação, tempo necessário e garantias de voluntariedade, anonimato e confidencialidade (Leavy, 2017). Ao todo, foram contatadas 110 vítimas de crimes: 77 não responderam às mensagens; 16 disseram não ter interesse em colaborar, sendo que parte delas indicou como motivo seu descontentamento com a experiência com o sistema de justiça; e 12 aceitaram participar do estudo.

As entrevistas foram conduzidas pela própria investigadora, preferencialmente na modalidade presencial, ideal para tratar de assuntos sensíveis e proporcionar dados ricos e detalhados sobre experiências e perspectivas individuais dos entrevistados (Braun & Clarke, 2013). No entanto, a opção virtual também foi oferecida para facilitar a participação e a compatibilização de horários. Esse formato, nas circunstâncias corretas, também constitui ferramenta eficaz de geração de dados ao pesquisador qualitativo (Braun & Clarke, 2013).

Apenas dois participantes optaram por encontros presenciais, que ocorreram na sede da Promotoria de Justiça de Caxias do Sul, por se tratar de um ambiente percebido como seguro e confiável pelos entrevistados. No local, eles foram recebidos pela pesquisadora e conduzidos a uma sala com total privacidade, com poltronas posicionadas frente a frente, em leve ângulo e sem qualquer barreira física entre entrevistadora e entrevistado, a fim de favorecer um ambiente de igualdade, confiança e diálogo aberto. Segundo Flick (2018), o espaço físico em que se realiza uma entrevista qualitativa – incluindo a disposição dos assentos – constitui um aspecto fundamental que pode influenciar diretamente a dinâmica da interação, o conforto dos participantes e, consequentemente, a qualidade dos dados obtidos.

As demais dez entrevistas foram realizadas através de chamadas de vídeo, utilizando a aplicação *WhatsApp*, o que possibilitou a criação de um ambiente bastante semelhante ao do encontro presencial, uma vez que houve manutenção do contato visual e da comunicação em tempo real entre as partes. Conforme Mardones-Bravo (2023), as videochamadas permitem a recolha de informações cinéticas e linguagem corporal, ajudando o pesquisador a "ler o ambiente" à distância.

Na data e horário ajustados com o participante, o contacto foi iniciado com um agradecimento pela sua disponibilidade, seguido da apresentação dos objetivos da investigação, da explicação sobre o que se esperava da sua participação, e da abertura de espaço para esclarecimento de eventuais dúvidas. A investigadora, então, passou à leitura Termo de Consentimento Informado (Anexo I), que esclarece sobre a voluntariedade da participação e a possibilidade de desistência a qualquer momento sem quaisquer consequências (Leavy, 2017), além das garantias de confidencialidade e anonimato. Também foi solicitada autorização expressa para gravação da entrevista e informado que os arquivos serão destruídos no término do estudo (Leavy, 2017). Em seguida, foi colhida declaração expressa de ciência e concordância do entrevistado em participar da investigação, registrada em áudio e vídeo. Optou-se por esse formato de consentimento verbal gravado (Mardones-

Bravo, 2023) para padronizar o procedimento em todas as entrevistas, já que a maior parte delas foi realizada no formato virtual.

Superada essa etapa, passou-se à aplicação, de forma flexível, do guião de entrevista, sem rigidez na ordem das perguntas e com adaptações, quando necessário, mas sempre assegurando a abrangência de todas as dimensões. A investigadora também atentou para as questões éticas durante a condução das entrevistas (Braun & Clarke, 2013), através da comunicação cordial e da criação de um ambiente acolhedor, de confiança e sem julgamentos, com a validação das percepções e das experiências vivenciadas pelos entrevistados.

Ao final, foi oportunizado aos entrevistados acrescentar alguma questão ou esclarecer eventuais dúvidas. Nesse ponto, alguns participantes solicitaram informações sobre seus direitos enquanto vítimas e/ou sobre o processo judicial relacionado ao crime, assunto que será abordado no tópico "Discussão dos Resultados". Após, a entrevista foi encerrada, com um agradecimento pela disposição em compartilhar sua experiência, ressaltando a importância da contribuição para a proposição de melhorias no sistema de justiça. A pesquisadora reforçou, ainda, sua disponibilidade para questões que porventura surgissem posteriormente.

As entrevistas tiveram duração média de trinta minutos e registradas através da plataforma *Microsoft Teams*, que também forneceu esboços de transcrição para facilitar o processo posterior de análise. Os dados foram armazenados de forma segura em dispositivo protegido por palavra-passe, garantindo acesso único e exclusivo da investigadora, e serão eliminados após o término da investigação.

3. Análise dos Dados

Para a análise dos dados coletados, adotou-se a Análise Temática, seguindo a abordagem de Braun e Clarke (2013), que visa a identificar, analisar e relatar padrões (temas) em um conjunto de dados. Essa escolha metodológica fundamenta-se na natureza essencialmente interpretativa da Análise Temática, que se alinha diretamente com o objetivo central desta investigação: compreender as experiências subjetivas das vítimas e os significados atribuídos por elas ao seu contacto com o sistema de justiça brasileiro.

A opção por essa abordagem em detrimento de outras, como a Análise de Conteúdo Qualitativa, justifica-se pela sua capacidade de captar a riqueza e a profundidade das narrativas, sem reduzir os dados a categorias contabilizáveis (Braun e Clarke, 2013). Portanto, a Análise Temática constitui-se como o método mais adequado para responder às questões de

investigação propostas, permitindo que as vozes das vítimas sejam ouvidas e interpretadas em toda sua complexidade.

Segundo Braun e Clarke (2013), essa metodologia envolve um processo sistemático de seis etapas: (i) familiarização com os dados; (ii) geração de códigos iniciais; (iii) busca por temas; (iv) revisão e refinamento dos temas; (v) definição e nomeação dos temas; e, finalmente, (vi) redação do relatório da análise. É importante ressaltar que, embora apresentadas como fases sequenciais, a Análise Temática é um processo reflexivo e iterativo, não linear, que frequentemente envolve revisitar etapas anteriores à medida que a compreensão se aprofunda (Braun e Clarke, 2013).

O primeiro estágio do processo analítico envolve a imersão no material coletado. No presente estudo, a análise dos dados colhidos a partir das entrevistas realizadas foi complementada pela análise documental dos processos judiciais dos participantes.

A transcrição das entrevistas é frequentemente descrita como parte dessa primeira fase de familiarização (Braun e Clarke, 2013). Adotou-se o estilo de transcrição ortográfica, que se concentra em registrar o que foi dito: palavras faladas (e outros sons) nos dados gravados (Braun & Clarke, 2013). Foram estabelecidas regras claras de como transcrever afirmações, entradas, pausas, finais de frases, etc., bem como realizar uma segunda comparação do que fora transcrito com a gravação (Flick, 2005). E para assegurar a garantia do anonimato dos participantes, seus nomes foram substituídos por códigos neutros (P1, P2, P3...), e assim foram referidos durante todo o processo de transcrição e análise.

A gravação das entrevistas foi feita com recurso da plataforma *Microsoft Teams*, que já disponibilizou um esboço da transcrição. Assim, tão logo encerrada cada entrevista, a investigadora já iniciou a transcrevê-la minuciosamente, a fim de evitar a perda de dados e impressões relevantes observadas durante o diálogo. Nesse processo, a gravação foi ouvida repetidas vezes, para transcrever de forma fidedigna cada frase, interjeições, interrupções e outros aspectos relevantes.

A transcrição completa, fiel e detalhada, foi essencial para garantir a exatidão e a integridade dos dados coletados, proporcionando base sólida para as etapas subsequentes.

No que se refere à análise documental complementar, os processos judiciais foram acessados no Sistema *Eproc* do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, mediante autorização do Procurador-Geral de Justiça. Os documentos examinados incluíram denúncias do Ministério Público, termos de audiência de instrução e julgamento, sentenças de primeira instância, acórdãos de segunda instância e eventuais recursos interpostos.

A seleção das informações pautou-se por critérios de relevância para os objetivos da investigação, priorizando dados que permitissem: (i) contextualizar temporalmente as experiências relatadas nas entrevistas; (ii) verificar a correspondência entre as perceções das vítimas e os registros oficiais; (iii) identificar eventuais lacunas na efetivação dos direitos das vítimas; e (iv) compreender os resultados processuais e suas possíveis implicações para a satisfação das vítimas.

Após, os dados documentais foram incorporados diretamente no processo de familiarização junto com as transcrições das entrevistas, integrando-se à Análise Temática proposta. Passou-se, então, à realização de leituras atentas e reiteradas – de forma ativa, analítica e crítica – sobre o conjunto de dados coletados (Braun & Clarke, 2013).

A partir disso, iniciou-se o processo de codificação inicial, que envolve a identificação de aspectos dos dados que se relacionam com as questões de investigação definidas para o estudo. Para tanto, foi realizada uma leitura minuciosa de todo o conjunto de dados, parágrafo por parágrafo, em busca de trechos relevantes que se enquadravam nas quatro dimensões predefinidas no guião. Além disso, o processo de codificação permitiu a descoberta de novas categorias que emergiram dos dados, as quais foram incorporadas ao esquema original, a fim de capturar toda a complexidade e riqueza das respostas dos participantes.

Após, todos os dados destacados foram identificados com códigos que capturam a essência do conteúdo (Braun & Clarke, 2013). O estágio final desse processo de codificação foi o agrupamento dos dados: para cada código individual, foram reunidas todas as instâncias de texto nas quais esse código apareceu dentro do conjunto de dados.

Passou-se, então, à etapa da procura por temas, que são padrões mais amplos de significado, que capturam algo importante sobre o fenômeno estudado, e têm um conceito organizador central (Braun & Clarke, 2013). Nesse processo, os temas não emergem passivamente dos dados, mas são ativamente construídos através de um processo de análise e interpretação realizado pelo investigador (Braun e Clarke, 2013). Isso implica em um reconhecimento da influência que a própria bagagem do pesquisador pode exercer sobre suas interpretações, valorizando sua subjetividade e reflexividade na prática investigativa (Creswell & Creswell, 2017).

Gerados os temas provisórios, estes passaram pela fase de refinamento, quando foi construído um mapa temático que permitiu explorar visualmente as relações entre códigos e temas, e temas, subtemas e temas abrangentes (Braun & Clarke, 2013). Depois de verificada a coerência interna e externa dos temas, foi feita uma releitura final de todos os itens, para

garantir que os temas capturassem o significado do conjunto de dados em relação às questões de investigação (Braun & Clarke, 2013).

Finalmente, as fases de definição e nomeação dos temas e redação do relatório de análise se desenvolveram de forma interligada, em um trabalho analítico interpretativo profundo para dar sentido e interpretar os padrões identificados nos dados (Braun & Clarke, 2013). Foram cuidadosamente selecionados extratos vívidos e que ilustram de forma convincente as diferentes facetas de cada tema, para, então, escrever uma narrativa em torno desses trechos, que conte ao leitor a "história" dos temas, relacionando-os uns com os outros e com as questões de investigação (Braun & Clarke, 2013). Salienta-se que as questões éticas também permearam a análise dos dados, que foi executada com sensibilidade para evitar a revitimização dos participantes.

4. Reflexividade

A reflexividade constitui elemento fundamental na investigação qualitativa, exigindo que o investigador examine criticamente sua própria posição e influência no processo de pesquisa (Braun & Clarke, 2013). Sendo a autora desta investigação Coordenadora da Central de Acolhimento às Vítimas do Ministério Público do Rio Grande do Sul, reconhece-se a relevância de refletir criticamente sobre o impacto desta posição no processo investigativo.

Esta dupla função – profissional e investigadora – apresenta tanto vantagens quanto dificuldades a serem enfrentadas. Do ponto de vista positivo, a inserção institucional potencializa o acesso aos participantes, facilita a compreensão do contexto do sistema de justiça criminal e permite maior sensibilidade às nuances das experiências de vitimação relatadas. De outro lado, levanta desafios quanto à neutralidade investigativa, decorrente do envolvimento profissional com a temática, e à gestão das relações com os entrevistados, na medida em que sua posição institucional poderia influenciar as respostas, seja através da inibição de críticas ao sistema, seja pela expectativa de resoluções práticas para suas demandas.

Para mitigar possíveis vieses, foram adotadas estratégias como a separação clara entre o papel profissional e o papel de investigadora durante as entrevistas, a prestação de esclarecimentos sobre processos judiciais apenas após a recolha de dados, quando solicitados pelos participantes, e a manutenção de postura reflexiva constante sobre a influência da posição institucional nas interações com os participantes. Esta consciência crítica sobre o duplo papel contribui para o rigor metodológico e a transparência da investigação qualitativa.

CAPÍTULO III – RESULTADOS

Este capítulo apresenta os principais achados da Análise Temática conduzida com base nas entrevistas e na análise documental dos respectivos processos judiciais. A aplicação da metodologia de Braun e Clarke (2013) permitiu identificar padrões de significado nas experiências das vítimas com o sistema de justiça criminal brasileiro, revelando aspectos cruciais sobre suas necessidades, expectativas e vivências ao longo do processo judicial, seus impactos e consequências, bem como implicações práticas para o aprimoramento do atendimento às vítimas.

Os resultados obtidos a partir dessa análise foram organizados em cinco temas principais que capturam as dimensões centrais das experiências das vítimas, designadamente: 1) Fui Vítima de um Crime, e Agora?; 2) Expectativas *Versus* Realidade: O Descompasso entre o que as Vítimas Esperavam do Sistema de Justiça e as suas Experiências Reais; 3) Direitos das Vítimas: Lacunas entre a Previsão Legal e a Efetivação Prática; 4) Entre Frustrações e Esperanças: Impactos e Consequências do Sistema na Vida das Vítimas; e 5) Lições das Experiências: O que as Vítimas Ensinam sobre o Sistema.

1. Fui Vítima de um Crime, e Agora?

Este primeiro tema desenvolve-se a partir da análise das narrativas sobre os momentos imediatamente posteriores à vitimação, captando a desorientação inicial vivenciada pelas vítimas e a diversidade de necessidades que surgem neste período crítico. O tema revela como ser vítima de crime constitui uma experiência inesperada que rompe com a normalidade quotidiana, gerando um estado de vulnerabilidade a exigir que o sistema de justiça esteja preparado para atendê-la de forma imediata e adequada.

O Elemento Surpresa e as Diferentes Reações das Vítimas

O elemento surpresa emergiu como característica marcante das experiências de vitimação retratadas nas entrevistas, manifestando-se de forma consistente entre os participantes, independentemente do tipo de crime sofrido. A maioria dos entrevistados percebeu a vitimação como evento completamente inesperado, como por exemplo a **P5**, que expressou claramente esse sentimento: *"Fui assaltado, não imaginava... no bairro aqui onde eu moro, nunca passei por uma situação assim".*

Identificou-se um significativo paradoxo: embora muitas vítimas demonstrassem consciência sobre os altos índices de criminalidade no país, essa percepção coletiva não se refletiu em preparação individual, uma vez que afirmaram terem sido surpreendidas pelo crime. Essa antinomia sugere que, apesar do conhecimento abstrato sobre a criminalidade, a experiência concreta da vitimação permanece psicologicamente imprevista e impactante.

Particularmente revelador é o caso de **P3**, que havia previamente solicitado medida protetiva contra o mesmo agressor, mas ainda assim foi surpreendida pela escalada da violência. Após ser vítima de tentativa de homicídio, revelou: *"Eu nunca, na minha cabeça, ia imaginar que eu ia passar por isso... Porque ninguém nunca imagina... Isso é uma coisa que acontece, assim... de surpresa... tu nunca vai achar que vai acontecer".* Este caso ilustra como mesmo experiências prévias de vitimação ou situações de risco reconhecido não eliminam necessariamente o elemento surpresa quando ocorre novo crime ou agravamento da situação, pois cada novo episódio mantém características únicas e imprevistas.

Em contraste, os outros quatro participantes que exerciam profissões com maior exposição ao crime revelaram uma familiaridade gradual com situações de risco que atenuou, mas não eliminou completamente, o impacto da surpresa, demonstrando que a experiência repetida modifica qualitativamente a relação psicológica com o risco criminal. A ilustrar, ***P8***, *"motorista de ônibus, táxi lotação, da empresa de transporte urbano da cidade*", contou que já sofreu *"vários assaltos"* e que reagiu em *"90%"* dos casos: *"geralmente, os assaltos eram tudo um padrãozinho, assim... meia boca. Aqueles ladrãozinhos que assaltavam sem uma arma de porte, uma faca... Entendeu? (...) Então, toda vez que tentavam me assaltar, eu perguntava (...) 'Do que tu vai me assaltar?' Muitas vezes estava só fazendo menção de que estava armado, coisa parecida, e quando eu via que estava blefando, eu reagia.".*

A vitimação por crime constitui, para a maior parte das pessoas, evento que rompe com a normalidade esperada, criando estado de vulnerabilidade psicológica que gera necessidades específicas de apoio e orientação. A análise dos dados evidenciou que essa vulnerabilidade emocional nos momentos que se seguem ao crime manifesta-se através de sintomas altamente variáveis entre as vítimas e independentes da gravidade e das circunstâncias do crime, relacionando-se diretamente às particularidades individuais de cada pessoa.

Esta variabilidade individual nas respostas à vitimação revela-se particularmente significativa quando examinados casos com características objetivas similares que geraram reações completamente distintas. A análise documenta um espectro que vai desde vítimas que

conseguiram manter funcionalidade mecânica, até aquelas que experimentaram bloqueio emocional imediato necessitando de intervenção urgente para estabilização psicológica.

P6, vítima de assalto em via pública, seguida de rápida ação da polícia que *"fez a abordagem"* e recuperou o telemóvel roubado, relatou sua reação: *"estava muito nervosa, estava muito desesperada (...) Mas, daí, o pessoal que estava lá da delegacia me acalmaram, conversaram comigo"*. Em contraste, **P5**, que teve uma arma apontada para sua cabeça durante roubo do veículo, reagiu de forma completamente oposta: *"a minha reação na hora, vou te ser bem sincero, assim, ah, eu continuei fazendo o que eu me programei. Entrei na UBS, encaminhei os exames do meu pai, coloquei ele sentado numa poltrona (...) Eu fiz tudo que eu me programei fazer (...) porque eu pensei... agora não tem muito o que fazer aqui, né? E aí depois que eu fui ali encaminhar boletim, informar a seguradora e a corretora, enfim".*

Essa diversidade de manifestações emocionais observadas desafia pressupostos sobre a correlação entre gravidade objetiva do crime e intensidade da resposta traumática. Vítimas de crimes aparentemente menos graves demonstraram, em alguns casos, reações mais intensas do que outras que enfrentaram situações objetivamente mais ameaçadoras. Esta constatação sugere que fatores como personalidade, experiências prévias, rede de apoio disponível e contexto de vida exercem influência mais determinante sobre a resposta ao trauma do que as características externas do crime. E sublinha a importância de evitar julgamentos sobre a "adequação" ou "proporcionalidade" das reações das vítimas.

A capacidade de manter funcionalidade imediata não deve ser interpretada como ausência de impacto traumático, mas sim como uma estratégia adaptativa específica que pode mascarar necessidades subjacentes de apoio. O relato de **P10** exemplifica como algumas vítimas desenvolvem mecanismos de automatização comportamental que lhes permitem completar tarefas essenciais enquanto processam internamente o trauma: *"eu mantive uma coisa robô, assim, meio que mecânica, e... o que me perguntavam, eu falava, assim, sabe? Mas eu estava muito preocupado, assim... Eu não demonstrei muito, assim, mas eu estava... eu estava preocupado".*

A singularidade de cada resposta ao crime sofrido exige que o sistema de justiça desenvolva protocolos flexíveis e personalizados, capazes de identificar e responder adequadamente às necessidades emergentes de cada situação, reconhecendo que não existe uma forma "normal" ou "esperada" de reagir à vitimação.

Necessidades Imediatas de Apoio e Orientação

Independentemente da resposta individual manifestada, o momento que segue à experiência de vitimação representa um período crítico na trajetória da vítima, caracterizado pela confluência de necessidades que transcendem a mera formalização do registo policial, abrangendo questões práticas, emocionais e existenciais.

A análise das narrativas evidenciou que a necessidade primária das vítimas consiste em receber apoio efetivo para auxiliar nas primeiras providências. Esse suporte inicial advém de três fontes principais: redes pessoais, solidariedade comunitária e intervenção policial, como ilustram os seguintes depoimentos:

> **P9:** *"depois ali do... que ele saiu com o meu carro, eu liguei pro meu esposo, primeira coisa"*; **P10:** *"Eu fui para a casa de um morador perto... Bati no portão, disse: 'Ó, pessoal, fui assaltado, tem como me ajudar?'. O pessoal chamou a Brigada."*; e **P6:** *"Depois do assalto, a polícia foi chamada, estava nas proximidades (...) quando eu desci, a polícia, o pessoal da Brigada, eles já estavam fazendo a abordagem com ele (...) só me pediram para entrar no carro ali, fui até a delegacia"*.

A rede pessoal da vítima – familiares, colegas de trabalho, amigos próximos – é a primeira linha de apoio mais frequente, proporcionando não apenas assistência prática, mas também o suporte emocional essencial nos momentos iniciais de maior vulnerabilidade para estabilizar a vítima e facilitar o acesso aos canais formais de atendimento. A solidariedade de pessoas presentes nas proximidades do local do crime também proporciona o necessário apoio logístico imediato, podendo ser determinante para o bem-estar inicial da vítima.

A intervenção policial direta constitui a terceira modalidade de suporte inicial, assumindo particular relevância nos casos mais graves ou quando outros tipos de suporte não estão disponíveis. **P2** necessitou de apoio logístico: *"levaram nós até a delegacia, nos trouxeram de novo para a loja",* enquanto **P3** foi resgatada pelos policiais: *"meu padrasto e minha irmã ligaram (para a polícia)... através... de uma ligação que o meu ex-companheiro fez pelo telefone, dizendo que ele ia... me matar (...) aí o meu padrasto conseguiu o endereço, tal, e eles conseguiram mapear o lugar (...) eu já tava cheia de marcas, deformações e sangue... então... a situação estava completamente... desesperadora!... E... a polícia me tirou de lá".*

A celeridade desse atendimento policial é fundamental para as vítimas, contudo, a análise evidenciou disparidades significativas. Enquanto algumas beneficiaram-se de resposta policial extremamente rápida: *"demoraram, inclusive, acho que uns três minutos para chegar. Nem sei se deu três minutos, acho que não. O atendimento bem eficiente."* (**P11**); outras enfrentaram demoras consideráveis que as deixaram em situação de maior vulnerabilidade e stress: *"a polícia veio, mas demorou, acho que uns 50 minutos, mais ou menos. A gente teve que ficar ali, gerenciando aquela situação."* (**P4**).

A importância crítica do suporte logístico imediato se deve tanto por viabilizar o acesso aos órgãos competentes quanto por estabelecer, especialmente no caso da intervenção policial, o primeiro contato formal da vítima com o sistema de justiça, influenciando significativamente sua percepção sobre a qualidade e legitimidade do sistema como um todo.

Outra importante lacuna do sistema revelada pelas entrevistas é a ausência de orientação básica sobre procedimentos a serem seguidos nos momentos posteriores ao crime. Esta carência manifesta-se de forma mais acentuada entre vítimas que experimentam seu primeiro contacto com a criminalidade, as quais se encontram completamente despreparadas para lidar com protocolos do sistema de justiça.

O *relato de **P10** ilustra o sentimento de completo desamparo das vítimas sobre como navegar no sistema e quais procedimentos adotar para proteger seus direitos e interesses: "eu não sei o que eu faço quando eu vou ser assaltado na rua... Eu choro? Eu ligo pra quem? Eu vou pra onde? Eu não sei o que... O que eu faço depois que eu for na polícia civil? Eles me liberam... alguém vai me ligar?".* Diante dessa situação, apontou a necessidade premente de *"receber algum tipo de orientação (...) uma espécie de cartilha, alguma coisa assim, de como proceder nesse momento"*, porque *"a gente vai sempre estar em situação, meio apavorado, a gente não raciocina direito, coisas óbvias não são tão óbvias".*

A carência de orientação inicial abrange dimensões práticas essenciais que revelam a complexidade do sistema para cidadãos comuns: *Quem procurar para obter ajuda e informações? Quais são os próximos passos? Qual o papel de cada instituição? Como acompanhar o andamento do caso?* Por isso, é fundamental que os operadores do sistema de justiça estejam cientes de que a maioria das vítimas não possui conhecimento mínimo sobre o seu funcionamento e sejam treinados para disponibilizar esclarecimentos básicos.

A ilustrar, o depoimento de **P9**, que disse estar *"muito tranquila"* depois do fato, porém, confusa quanto ao procedimento a ser adotado: *"Tentei ligar pro 190 e não consegui ligação. (...) E aí nisso, como não pegou o 190, fui na delegacia. Aí quando eu cheguei na*

delegacia, eles me avisaram que eu tinha que ligar pro 190 primeiro, né? Pra depois fazer (...) o registro". Assim, a vítima revelou que se sentiu totalmente desorientada após o crime: "Eu nunca tinha sido assaltada. Como é que eu ia saber o procedimento que eu ia ter que ter? (...) a gente fica, pra quem nunca vivenciou isso, fica perdido".

Este cenário não apenas consome recursos das vítimas já fragilizadas, mas pode comprometer a qualidade da investigação e a eficácia do processo judicial, já que vítimas desorientadas podem tomar decisões inadequadas, perder evidências importantes ou mesmo desistir de buscar justiça, resultando em impunidade e perpetuação de padrões criminais.

Destarte, *o* período imediatamente posterior ao crime constitui uma "janela crítica" durante a qual qualidade do apoio e orientação recebidos podem determinar trajetórias distintas de recuperação e adaptação. Vítimas que recebem orientação clara e apoio tempestivo demonstram maior capacidade de navegação pelos procedimentos subsequentes, mantendo expectativas mais realistas e cooperação mais efetiva. Aquelas que enfrentam desinformação ou negligência iniciais tendem a desenvolver resistência ou desconfiança em relação ao sistema, comprometendo sua participação e, consequentemente, a eficácia do processo judicial.

2. Expectativas *versus* Realidade: O Descompasso Entre o que as Vítimas Esperavam do Sistema de Justiça e as suas Experiências Reais

Este segundo tema explora as discrepâncias entre as expectativas das vítimas em relação ao sistema de justiça criminal e as experiências efetivamente vivenciadas. A análise revelou um padrão sistemático de desencontro entre aquilo que as vítimas antecipavam como resposta institucional adequada e a realidade dos procedimentos, resultados e tratamento recebidos.

A Expectativa Central: Punição e Justiça

A análise revelou que a expectativa mais consistente e transversal entre as vítimas se relaciona com a punição dos responsáveis e a concretização da justiça. Esta expectativa manifestou-se de forma universal, independentemente do tipo de crime sofrido, das características pessoais das vítimas ou de suas experiências prévias com o sistema.

Configura-se como necessidade psicológica fundamental de restauração da ordem moral e social para as vítimas, que percebem a punição como validação de sua experiência de injustiça e como mecanismo essencial para prevenir futuras vitimações, tanto próprias quanto de terceiros. **P1** ilustra: *"eu queria, de qualquer maneira, eu queria que prendessem o cara*

(...) se eu deixar assim, acho que o cara continua, né? (...) o que ele fez não é o correto e de alguma forma ele tinha que pagar".

A expectativa de responsabilização do acusado assume diferentes significados para as vítimas. Primeiro, a busca por justiça propriamente dita, que busca a aplicação de sanção proporcional ao dano causado. É o que expressou **P3**, mesmo com consciência crítica sobre as limitações do sistema prisional: *"quero que ele pague pelo que ele fez. Eu sei que... cadeia não é um lugar... de aprendizagem... que de lá eles... não vão sair anjinhos... Mas, pelo menos, na sociedade, eles não ficam (...) pelo menos, o mínimo, mínimo é pagar pelo que ele fez, ficar lá trancado".*

Segundo, o efeito preventivo esperado da punição: as vítimas aspiram que a responsabilização efetiva contribua para prevenir novos crimes através da retirada do agressor de circulação e do exemplo para outros potenciais criminosos. **P5** revelou essa expectativa: *"eu queria ver ele preso, né? Para que ele não cometesse mais esses golpes com outras pessoas (...) é menos um aí, né? Pra estar fazendo outras vítimas (...) Ele cometeu um crime. Ele tem que pagar pelo crime".* Terceiro, a preocupação com a segurança, tanto pessoal quanto social, como ilustra o depoimento de **P7**: *"tu torce (...) que o Judiciário realmente use o tempo limite de prisão desses caras, para eles envelhecerem lá dentro mesmo (...) Que é para ter segurança aqui fora (...) que tu consiga ter certeza que a tua família está segura".*

Observou-se que as vítimas estabelecem conexão direta entre a prisão do acusado e seu próprio sentimento de segurança. Os participantes podem ser divididos em duas categorias distintas: aqueles que se sentiram seguros porque o acusado estava preso, e aqueles que manifestaram receio por saberem que ele estava em liberdade ou por não terem informações sobre a sua situação prisional.

P12 exemplifica o impacto traumático desta vulnerabilidade: *"a gente estar numa mira de uma arma, com uma criança pequena, isso causa um trauma (...) eu morava nessa casa, foi que em três, dois dias, eu não dormia mais lá. Eu me mudei pra um outro bairro, né? Às pressas... nós dormimos nós três numa cama a noite inteira, tremendo de medo de eles voltarem. Porque, como eles levaram o cheque naquela época, a gente tinha medo de eles voltarem, porque nós tínhamos sustado os cheques... foi uma experiência muito horrível".*

Evidencia-se, assim, que a ausência de informações sobre o paradeiro do criminoso gera um estado de alerta e ansiedade permanentes, obrigando as vítimas a conviver com incerteza sobre potenciais riscos. As consequências práticas podem ser substanciais, como no caso de **P11**: após ter o veículo roubado na sua empresa, o sentimento de insegurança levou-o a

"mudar a empresa de lugar" e *"trocar de endereço"* por três meses, até ocorrer a prisão do acusado.

Contudo, o exame dos relatos associado à análise documental identificou um padrão de desalinhamento entre estas expectativas e os resultados efetivos dos processos. Dos doze casos analisados, quatro resultaram em absolvição (33,3%), desapontando vítimas que haviam realizado reconhecimento e que, portanto, tinham expectativas fundamentadas de que a responsabilização criminal seria concretizada. Ainda mais frustrante foi a situação prisional dos acusados ao final do processo: apenas cinco permaneceram presos, enquanto os outros sete já se encontravam em liberdade, seja em razão da absolvição, seja devido à fixação de regime inicial aberto para cumprimento da pena.

Reflexo disso é que três entrevistados manifestaram categoricamente sua insatisfação com o sistema de justiça devido à perceção de impunidade. **P2** verbalizou essa indignação: *"Insatisfeita (...) da liberdade que essas pessoas têm de estarem furtando, estarem assaltando e saber que não vai acontecer nada. Tem réus primários, tem toda uma, uma... 'Ah, não é um crime grave, então...' Só que daí, disso pode virar uma coisa pior, e essas pessoas já estão acostumadas a fazer isso. E a gente que tá à mercê disso".*

Por outro lado, os três únicos participantes que se declararam satisfeitos com o processo foram precisamente aqueles em que houve efetiva responsabilização dos criminosos. **P5** ilustra: *"Eu me sinto satisfeito, porque... entende... foi feito justiça, né? Felizmente, o trabalho da polícia aí foi bom, conseguiu identificar quem foi a pessoa que me roubou... a quadrilha, enfim, então, tanto eu quanto as outras pessoas que tiveram o seu carro roubado, o seu bem... aí pelo menos estão com a sensação de que... a impunidade... ela foi, né? Teve uma punidade para essa pessoa assim, né? Ela foi recolhida... essa aí, pelo menos, não vai estar aí mais para fazer isso, né? Então, fico, assim, aliviado nesse sentido, né?".*

Desumanização do Primeiro Atendimento: Quando a Expectativa de Acolhimento Esbarra na Realidade Burocrática

Uma das discrepâncias mais significativas identificadas na análise refere-se ao contraste entre as expectativas das vítimas sobre o tratamento humano que receberiam e a realidade frequentemente burocratizada e impessoal dos primeiros atendimentos. As vítimas, em estado de vulnerabilidade emocional, esperavam encontrar acolhimento, empatia e suporte, mas frequentemente se depararam com procedimentos mecânicos e impessoais.

A análise revelou que esta desumanização do atendimento se manifesta de forma particularmente intensa nos primeiros contactos com o sistema, momento em que as vítimas estão mais fragilizadas e necessitadas de apoio. **P2** descreveu esta experiência de forma paradigmática: *"a moça (...) que estava ali me perguntando o que tinha acontecido (...) completamente arrogante comigo, como se eu fosse a que tivesse feito alguma coisa (...) Em nenhum momento ela disse: 'Mas P2*[1]*, então, me diz o que ele fez? Como é que chegou?' Não... sabe? (...) eu não tive acolhimento nenhum. (...) uma pessoa sem empatia, sem vontade, uma pessoa que só queria ir embora".*

A ausência de acolhimento contrasta drasticamente com as expectativas razoáveis das vítimas sobre como deveriam ser tratadas pelo sistema que, teoricamente, existe para protegê-las e fazer justiça. Elas esperam ser acreditadas, valorizadas e tratadas como pessoas que sofreram um crime, e, nessa condição, desejam ser ouvidas com atenção e respeito. O relato de P2 foi nesse sentido: *"A minha expectativa era de que nós fôssemos tratados com a devida importância. É como se fosse uma coisa banal que tivesse acontecido e que não tivesse tido importância nenhuma. Eu não me senti importante".*

Essa omissão gera impactos que transcendem o desconforto momentâneo, tendo consequências duradouras sobre a percepção das vítimas acerca do sistema como um todo e sobre sua disposição de cooperar com futuras investigações.

Paradoxalmente, a análise também documentou casos em que o atendimento humano adequado superou as expectativas das vítimas, gerando avaliações extremamente positivas. **P3**, ao ser questionado sobre o que mais lhe marcou positivamente no processo, destacou: *"o tratamento. O tratamento, a delicadeza... assim, a reciprocidade... compreender a situação... ter noção que tem que ter uma delicadeza".*

Esta variabilidade na qualidade do atendimento sugere que a humanização ou desumanização do contacto inicial depende mais de características e sensibilidades individuais dos profissionais do que de protocolos institucionais sistemáticos, apontando para falha estrutural significativa.

Depreende-se, pois, que as vítimas, ao buscarem o sistema de justiça, esperam receber atendimento digno e respeitoso, que seja dada credibilidade ao seu depoimento, atenção à situação retratada e empenho genuíno para solucionar o caso. Atender estas expectativas básicas revela-se fundamental não apenas para o bem-estar individual das vítimas, mas

[1] Neste trecho a vítima proferiu seu nome, que foi substituído pelo código que lhe foi atribuído no estudo para garantir o anonimato.

também para a manutenção da legitimidade social do sistema e para o incentivo à cooperação cidadã.

P2 articulou a conexão entre qualidade do atendimento e credibilidade do sistema: *"a gente pede pra que as pessoas vão até uma delegacia denunciar, a gente não pode tratá-las assim quando elas chegam. Elas têm que ter coragem de poder chegar e saber que tem alguém lá que tá esperando e que vai atender bem e que vai resolver o problema dela".* Evidencia-se, pois, que a desumanização do primeiro atendimento não constitui apenas problema de qualidade de serviço, mas questão que compromete a eficácia geral do sistema, desencorajando futuras denúncias e perpetuando ciclos de impunidade.

Recuperação de Bens: Dualidade de Expectativas

Nos crimes contra o patrimônio, a análise revelou distinção significativa entre duas categorias de vítimas baseada na existência ou ausência de cobertura securitária dos bens subtraídos, gerando experiências qualitativamente distintas e níveis diferenciados de satisfação com o sistema de justiça. De um lado, as vítimas que possuem seguro, que representam a maioria dos casos de roubo de veículos analisados. Em geral, elas não depositam grandes expectativas na recuperação física do bem, já que serão ressarcidas pela seguradora. **P1** ilustra: *"O carro tinha seguro, né? Então a gente estava tranquilo quanto a isso"*. Para este grupo, o sistema de justiça assume função primordialmente simbólica e preventiva, relacionando-se mais com questões de segurança e justiça do que com reparação material direta.

Por outro lado, as vítimas desprovidas de cobertura securitária desenvolvem elevadas expectativas quanto à recuperação, percebendo no sistema de justiça criminal sua única possibilidade real de reaver o patrimônio perdido. Esta dependência exclusiva da eficácia estatal gera expectativas intensificadas, como exemplifica **P11**: *"O que eu esperava é que, pelo menos, tivesse um esforço um pouquinho maior para recuperação dos carros. Tanto é que eu estou pagando até agora. Eu pago mil e quatrocentos reais por mês de uma coisa que eu não tenho"*. Este relato evidencia como a ausência de proteção securitária transforma a expectativa de recuperação numa necessidade econômica urgente, intensificando a frustração quando o sistema falha em atender esta demanda.

A problemática estende-se além dos veículos, abrangendo outros bens de valor significativo para as vítimas, como relatou **P7**: *"O telefone esse eu tentei resgatar ele na polícia civil e não deu, não consegui".* **P2** confirmou este padrão ao descrever que uma

colega *"comprou o celular dela depois"* de não conseguir recuperar o aparelho roubado, evidenciando como as vítimas são forçadas a arcar novamente com custos já incorridos.

A frustração das vítimas sem proteção securitária revelou-se qualitativamente distinta e mais intensa, pois envolve não apenas questões simbólicas de justiça, mas necessidades materiais concretas que impactam diretamente sua situação financeira e qualidade de vida. Esta realidade exige sensibilidade específica por parte do sistema de justiça e reconhecimento de que diferentes categorias de vítimas apresentam necessidades e vulnerabilidades diferenciadas que merecem consideração adequada.

Vítimas sem Expectativas: Descrença Antecipada no Sistema

Um achado revelador refere-se à identificação de vítimas que declararam não possuir expectativas em relação ao sistema de justiça criminal. Três participantes afirmaram ter efetuado o registro policial exclusivamente por exigências externas, seja como requisito obrigatório da seguradora para acionamento da cobertura do veículo roubado, seja como mera formalidade administrativa relacionada ao trabalho.

Esta postura reflete a percepção realista, embora pessimista, sobre as limitações e ineficiências sistemáticas e revela um fenómeno preocupante: a descrença antecipada na capacidade do sistema de justiça de oferecer uma resposta adequada às necessidades das vítimas. **P9** exemplifica esta perspetiva: *"na verdade eu não tinha nenhuma expectativa... eu fiz por causa do seguro. E eu sabia que era um carro visado (...) então eu já sabia (...) que eu não ia conseguir recuperar".* **P5** articula de forma ainda mais explícita: *"eu vou ser bem sincero (...) eu sou mais um aí, entendeu? E eu não quero me incomodar (...) Infelizmente, isso aí é o... é o dia a dia (...) é pior que formiga isso aí (...) tira um, vem vários (...) Eu fiz o procedimento porque precisava acionar o seguro. Pronto. É isso".*

A falta de expectativas gera redução na propensão de registrar ocorrências criminais. Os próprios participantes confirmaram que, na ausência de necessidades específicas como exigências securitárias, não teriam procurado o sistema de justiça, contribuindo para as cifras negras da criminalidade. Este fenómeno representa uma perda significativa para a segurança pública, uma vez que crimes não reportados não geram dados estatísticos, não alimentam o planeamento de políticas públicas e impedem a atuação preventiva das forças de segurança.

Paradoxalmente, a análise revelou uma contradição significativa entre o discurso inicial de ausência de expectativas e as manifestações posteriores dos mesmos participantes. Embora tenham afirmado inicialmente não esperar nada do sistema, no decorrer das entrevistas

evidenciou-se que, subjacentemente, nutriam o desejo de ver os responsáveis punidos. **P5** posteriormente declarou: *"eu queria ver ele preso, né? Para que ele não cometesse mais esses golpes com outras pessoas (...) Era o meu desejo. Ele... Ele cometeu um crime. Ele tem que pagar pelo crime"*. **P9** confirmou este padrão ao relatar que se sentiu *"impune"* quando recebeu a sentença absolutória, pois desejava que o acusado fosse preso, uma vez que *"não foi só um crime (...) Foram vários que ele cometeu"*. Esta contradição sugere que a aparente ausência de expectativas pode representar, na verdade, estratégia defensiva para proteger-se da frustração decorrente de anseios não atendidos.

A existência de vítimas sem expectativas constitui um indicador importante da perceção social sobre a efetividade do sistema de justiça criminal. Quando cidadãos que sofreram crimes não depositam esperanças na capacidade institucional de resposta, isso sinaliza uma crise de legitimidade que transcende o âmbito individual e alcança a esfera da confiança pública nas instituições. Esta dinâmica revela a necessidade urgente de o sistema de justiça reconstruir sua credibilidade junto às vítimas, demonstrando concretamente sua capacidade de oferecer respostas adequadas.

3. Direitos das Vítimas: Lacunas entre a Previsão Legal e a Efetivação Prática

Este terceiro tema emerge da análise das experiências das vítimas com a implementação dos direitos que lhes são formalmente assegurados pela legislação brasileira. A investigação revelou um padrão sistemático de descompasso entre as garantias estabelecidas em lei e sua efetivação prática, evidenciando que a mera previsão normativa não se traduz automaticamente em proteção efetiva às vítimas no sistema de justiça criminal.

Desconhecimento Generalizado dos Direitos

A análise revelou uma lacuna fundamental que precede todas as demais: o desconhecimento generalizado das vítimas sobre seus direitos. Este desconhecimento não constitui uma falha individual, mas sim uma deficiência sistêmica que compromete a efetivação de todas as demais garantias legais.

O direito à reparação exemplifica de forma paradigmática esta problemática. Nenhuma das vítimas entrevistadas tinha conhecimento prévio sobre a possibilidade de ressarcimento dos danos sofridos no âmbito do processo criminal. **P5** ficou admirado ao ser informado sobre este direito: *"Eu nem sabia... que existia (...) a questão sobre o ressarcimento aí... Eu, de fato, nem imaginava que existia isso, sabe? Porque se você não fosse falar, eu nem sabia que*

tinha, ou tem ainda, não sei se continua esse direito". E mostrou-se interessado: *"mas eu confesso que eu fiquei curioso nessa parte de ressarcimento, assim, o que é possível fazer? Se é que ainda há tempo, visto que passou já algum tempo?"*.

Esta ignorância estende-se a outros direitos das vítimas, como a garantia de espaços reservados durante as audiências, apoio psicossocial e informações sobre o andamento processual. A descoberta destes direitos durante as entrevistas gerou manifestações de surpresa e, em alguns casos, indignação pelo não acesso a informações que poderiam ter alterado significativamente suas experiências.

P10 articulou de forma exemplar esta carência: *"Desculpa te interromper, mas eu nem sei, assim, pra quem que eu pergunto isso! (...) É aquela orientação, aquela cartilha".* Este depoimento revela não apenas a ausência da informação devida, mas também o desconhecimento sobre como obtê-la, evidenciando falha dupla do sistema.

Portanto, o desconhecimento dos direitos funciona como obstáculo primário à sua efetivação, criando um ciclo vicioso em que direitos não reivindicados tornam-se direitos não concretizados. Esta dinâmica revela que o sistema falha não apenas na implementação, mas também na comunicação básica sobre as garantias disponíveis às vítimas.

Entre a Participação Formal e a Participação Efetiva

O direito à participação constitui aparentemente o mais respeitado entre os direitos analisados. Todas as vítimas confirmaram ter contribuído através de depoimentos e reconhecimentos nas fases policial e judicial e, no geral, avaliaram como adequada essa participação, considerando que seria *"massante (...) ir muitas vezes, falar as mesmas coisas"*, como referiu **P1**.

O exame conjunto dos dados coletados nas entrevistas e sentenças das respectivas ações penais revelou que o reconhecimento e o depoimento das vítimas são determinantes para a condenação ou absolvição do acusado, evidenciando a correlação direta entre qualidade da participação e resultado final do processo.

No entanto, esta participação formal por vezes carece de efetividade substancial devido a limitações estruturais e procedimentais. Dentre elas, a demora processual emergiu como fator determinante para a qualidade da participação. **P7** ilustrou: *"E aí eu fui obrigado a dizer pro juiz: 'Faz muito tempo, bastante tempo, mudaram bastante, e eu não... eu não reconheço (...) A gente reconheceu uma vez, acho que basta"*. **P12** confirmou: *"fazia*

muuuuito tempo (...) algumas coisas eu não lembrava mais (...) na minha mente, apagou... Eu lembro de alguma coisa, mas de rosto, agora eu não lembro mais".

A análise documental confirmou que ambos os processos resultaram em absolvição fundamentada precisamente na insuficiência dos reconhecimentos realizados após longos períodos entre a data do facto e a audiência (8 e 10 anos, respectivamente). Esta constatação revela o paradoxo cruel do sistema: enquanto garante formalmente o direito à participação, permite que a ineficiência processual comprometa sua efetividade.

Outro fator limitativo identificado foi a ausência de orientações adequadas sobre procedimentos, o que restringiu a capacidade de participação informada das vítimas. **P9** expressou este sentimento: *"Eu acho que ali no fórum, ter alguém que converse com a gente antes: 'Ó, vai acontecer isso, isso e aquilo.' Porque eu nunca tinha participado de nada. Então, pra mim, ali, quando eu entrei, eu me senti coagida com o advogado dele".* Esta falta de preparação das vítimas para seus papéis processuais compromete não apenas sua experiência subjetiva, mas também a qualidade de sua contribuição ao processo.

A análise revelou ainda situações em que a própria execução do direito à participação gerou constrangimentos às vítimas. **P7** relatou ter sido conduzido coercitivamente para audiência sem comunicação prévia adequada: *"do nada, apareceu um policial civil lá, 'Ó, tu vai algemado' (...) Eu digo: 'Pô, eu nunca botei uma algema na mão' (...) Meus filhos nunca viram uma cena dessas".* Esta situação ilustra como a má execução de procedimentos destinados a garantir direitos pode, paradoxalmente, vitimizar novamente as pessoas que o sistema deveria proteger.

Portanto, observa-se que assegurar a participação efetiva e adequada da vítima no processo criminal é condição fundamental para que sua expectativa de responsabilização do autor seja atendida. Quando esta participação é meramente formal ou comprometida por falhas sistêmicas, não apenas se frustra a expectativa individual de justiça, mas também se compromete a legitimidade social do sistema. Ao contrário, uma participação verdadeiramente efetiva contribui para a percepção dos ofendidos de que o sistema responde adequadamente aos crimes cometidos, conferindo-lhe maior legitimidade social e fortalecendo a confiança institucional.

Déficit Informacional Sistemático

O direito à informação revelou-se como um ponto crítico na efetivação dos direitos das vítimas. A análise identificou um padrão sistemático de subinformação que deixa as vítimas em estado de incerteza prolongada sobre aspectos fundamentais de seus casos.

Das vítimas entrevistadas, apenas duas foram comunicadas sobre a prisão do acusado, nenhuma foi notificada sobre sua colocação em liberdade, e menos da metade recebeu informação sobre o resultado do processo. À exceção de alguns participantes que receberam orientação na delegacia de polícia de que deveriam aguardar serem chamados para a audiência judicial, os demais relataram longos períodos de desinformação, situação que gerou ansiedade e insegurança. Além disso, observou-se que, mesmo as vítimas que receberam alguma informação durante o procedimento, esta nunca foi completa; pelo contrário, muitas vezes se mostrou inadequada ou insuficiente.

A experiência de **P3** constitui uma exceção positiva no conjunto analisado: *"eu fui completamente bem auxiliada, avisada... bem notificada, tudo. Bem certinho"*. Essa experiência diferenciada confirma a importância das informações para a satisfação da vítima com o sistema de justiça, na medida em que demonstra que quando o direito é adequadamente efetivado, as vítimas reconhecem e valorizam positivamente o atendimento recebido

Com relação ao resultado do processo, as vítimas têm expectativa legítima de receber essa informação do sistema de justiça, como referiu **P6**: *"Seria bem importante deixar informado como que se encerrou o processo. Eu acho que isso seria bem importante para a vítima saber: não, ele está lá, ele ficou preso; não, ele está liberado, entende? Porque daí, ficou aquela coisa, valeu? Até hoje eu não sei se ele está ou não está".*

No entanto, os sete participantes que não foram comunicados do resultado revelaram sentimentos de desorientação e abandono pelo sistema de justiça, por não saberem se seus casos foram efetivamente resolvidos ou se os responsáveis foram adequadamente punidos. **P12** exemplifica esta situação de abandono informacional: *além de demorar, eu não sei nem o que deu o resultado, pra te falar a verdade, se teve sentença, eu não sei de nada (...) não sei o que aconteceu... Não sei se... se era aquele moço... não tenho a menor ideia".*

A necessidade de conhecer o paradeiro do acusado transcende mera curiosidade sobre o andamento processual, constituindo elemento fundamental para o planejamento de estratégias de proteção pessoal e para a retomada gradual da normalidade em suas rotinas cotidianas. A despeito disso, as entrevistas evidenciaram o completo descaso do sistema de justiça com o dever de informar as vítimas sobre a prisão ou colocação em liberdade dos acusados. Esta

carência de informações força as vítimas a recorrerem a fontes informais para obter informações básicas sobre seus próprios casos, como relatou **P2**: *"a gente soube que estavam soltos (...) Eu só soube porque, como a gente tem uns grupos das lojas (...) Então eu já sabia que, quando tinha dado 20 dias, já tavam soltos".*

O silêncio institucional não apenas frustra expectativas legítimas, mas também compromete a capacidade das vítimas de tomar decisões informadas sobre sua segurança pessoal e familiar. Esta falha sistêmica contribui para a perpetuação da ansiedade e insegurança que caracteriza o período pós-vitimação.

Proteção Deficiente

A análise evidenciou que o direito à segurança das vítimas é fundamental para garantir sua participação efetiva e sua proteção contra possíveis retaliações. No entanto, sete entrevistados tiveram perceção de insegurança, percentual expressivo que demonstra falhas importantes do sistema.

A análise identificou quatro categorias principais de vulnerabilidade que fundamentam esse sentimento de insegurança: carência de informações sobre o desenvolvimento processual, receio de represálias, conhecimento da liberdade do acusado e exposição indevida de dados pessoais.

Como demonstrado na secção anterior, o desconhecimento do resultado do processo gera sentimento de insegurança pela incerteza quanto à situação do arguido. A preocupação com possíveis retaliações também foi recorrente entre os participantes e mostrou-se particularmente aguda diante da liberdade do acusado, como afirmou **P5**: "*Eu confesso que me senti inseguro, sim, né? Diante da situação, mas... é... nos primeiros dias assim, toda e qualquer pessoa, assim, naquela condição que ele estava, com capuz preto, assim, eu ficava com um pouco de receio, assim, né? De que pudesse ser ele, né? Porque até então... ele foi preso, levou um tempo, né? (...) as informações que tinha, era de que ele tinha tornozeleira eletrônica, que ele escapou várias vezes".*

Embora a legislação preveja espaços reservados para as vítimas nas audiências, a implementação revelou-se frequentemente deficiente. Diversos entrevistados relataram contato visual inadvertido com o acusado, mesmo em ambiente separado, demonstrando que a mera separação física não elimina os riscos de exposição indesejada. **P1** exemplifica essa vulnerabilidade: *"quando me colocaram no corredor, eu já cheguei ali, tu já vê que tem as pessoas... então a gente fica no meio do bandido ali, entendeu? (...) 'eu não quero contato*

com o bandido', né? 'Não quero!', eu disse, né? Aí me colocaram no mesmo corredor, só que para o outro lado, entendeu? Aí eu vi o bandido chegando, com o advogado dele... e eu sozinha ali (...) a gente fica muito vulnerável".

A falta de comunicação prévia sobre o direito aos espaços reservados nas audiências gerou ansiedade desnecessária. As vítimas não foram informadas sobre esta garantia no momento da intimação, situação que poderia ter sido evitada com a comunicação adequada. **P2** ilustra essa falha: *"Me pediram para ir no fórum ali, né? Eu até perguntei: (...) 'Eu vou ter contato com a pessoa?' (...) não me deixaram claro se eu ia ter contato ou não. (...)Aí lá eu perguntei (...) ela disse: 'Não, ele não está aqui'. (...) Mas até eu ir, eu podia ter recusado ir porque eu não sabia".*

A exposição de dados pessoais das vítimas constituiu outra fonte significativa de insegurança, como relatou **P1**: *"tu vê ali na entrada da salinha do fórum o meu nome exposto, tudo exposto, entendeu? Se o cara quer se vingar de alguma coisa, eu não sei qual é a ideia deles, porque é marginal, né? Então a gente não sabe o que se passa. Ele digita meu nome na internet, vê onde eu trabalho, vê o que eu faço (...) a gente tem medo".* Particularmente problemática foi a conduta de alguns advogados de defesa, que intimidou as vítimas durante os procedimentos. Por exemplo, **P11** sentiu-se coagido quando o causídico citou seu nome diversas vezes durante audiência: *"segurança, eu não tenho (...) é bem complicado! Eu não sei quando é que ele vai sair. Ele sabe que foi eu que (...) reconheci... gravei a chamada. Esse é o medo nosso (...) a questão é que eu não me senti seguro depois (da audiência) (...) "depois que eu vi aquilo ali, se eu soubesse, eu não tinha... não teria ido testemunhar, isso é fato!"*.

Estas falhas de segurança geraram hesitação das vítimas em participar da produção probatória, em razão da preocupação com possível proximidade ou contato visual com o acusado ou exposição dos seus dados pessoais no processo. **P2** confirma: *"quando eles me chamaram para reconhecer, eu até dei uma enrolada, disse que não estava na cidade (...) 'Não, mas pode ser online' (...) Bom, se é online, então (...) Tava meu nome, meu endereço, tava tudo lá. Então, o acesso que eu tenho, o advogado dele deve ter também".*

Portanto, restou evidente que a percepção de segurança da vítima impacta diretamente o resultado do processo criminal, já que aquelas que não se sentem protegidas, tendem a evitar o depoimento policial ou o reconhecimento do acusado, o que prejudica substancialmente a produção probatória e, consequentemente, a responsabilização criminal do autor do fato, expectativa unânime entre todas as vítimas entrevistadas.

O caso de **P1** ilustra o paradoxo mais grave identificado: seu *"excesso de nervosismo"* durante o reconhecimento - resultante da sensação de insegurança relatada na entrevista - foi utilizado pelo magistrado como fundamento para absolvição do acusado. Ou seja, a vítima foi penalizada por uma reação emocional causada pelas próprias falhas do sistema em protegê-la adequadamente. Situação essa que a levou a concluir: *"Se eu tivesse que fazer de novo todo esse processo, acho que, com certeza, não faria",* evidenciando como as falhas de segurança podem desencorajar futuras denúncias e comprometer a confiança no sistema.

Por outro lado, a análise dos relatos dos cinco participantes que se sentiram seguros demonstra que a efetiva garantia de proteção pelos agentes do sistema transforma substancialmente a experiência das vítimas, confirmando que os instrumentos normativos existentes são eficazes quando implementados adequadamente. Esta constatação sublinha o potencial do sistema para promover tanto a satisfação das vítimas quanto sua confiança na legitimidade institucional.

Desamparo Psicossocial

O direito ao apoio psicossocial representa a maior deficiência identificada na efetivação dos direitos das vítimas. Apenas uma das doze entrevistadas relatou ter recebido algum tipo de suporte, e mesmo assim no contexto hospitalar, não como parte do atendimento do sistema de justiça.

Esta carência é particularmente grave considerando os impactos psicológicos documentados, que permaneceram sem atendimento adequado. **P1** desenvolveu hipervigilância prolongada: *"eu fiquei, acho que seis meses, que... cada pessoa que tu via meio mal, tu dizia, vai vir me assaltar".* **P3** enfrentou trauma severo: *"eu demorei uns três, quatro meses pra poder me olhar no espelho... e me aceitar de novo".* **P6** continua com limitações comportamentais graves: *"eu não consigo ficar numa rua sozinha, mesmo de dia, com um homem (...) E eu era uma menina muito acostumada a estar sozinha".*

Além do desconhecimento generalizado sobre este direito, observou-se que a ausência de suporte institucional força as vítimas a dependerem de recursos pessoais limitados - familiares, amigos, religião - ou a arcarem individualmente com custos de tratamento. **P6** buscou ajuda pelo sistema público de saúde, mas permanece desassistida: *"até agora eu não tive nenhum retorno. Falaram de 3 a 6 meses... um atendimento. então, como eu ainda não consigo investir nessa parte de psicologia, eu deixei assim".* Então, encontrou na religião o

único suporte disponível: *"uma coisa que me ajudou muito (...) foi a vida da igreja. Senão, eu teria ficado presa dentro de casa (...) a minha vida teria paralisado".*

Portanto, restou evidenciado o completo abandono institucional das vítimas em suas necessidades mais básicas de recuperação emocional. **P6**, ao manifestar sua insatisfação com o processo, apontou: *"faltou um pouco de... não sei se... se seria a palavra, de interesse... uma parte da justiça, em saber como que eu estaria dali para frente, como é que eu seguiria a minha vida dali para frente".*

Esta omissão sistêmica não apenas viola direitos individuais, mas também compromete a capacidade das vítimas de participar efetivamente no processo e retomar suas vidas normais. A falta de apoio psicossocial perpetua o sofrimento, prolonga a vulnerabilidade das vítimas e pode desencorajar futuras denúncias, comprometendo a eficácia geral do sistema de justiça e a confiança social nas instituições.

Danos Não Reparados

O direito à reparação revelou-se completamente inefetivo: nenhuma das vítimas entrevistadas teve este direito concretizado pelo sistema de justiça criminal. A análise documental confirmou que, dos oito processos que resultaram em condenação, apenas um fixou reparação, e mesmo neste caso a vítima não foi informada.

Como já demonstrado anteriormente, a grande maioria dos entrevistados sequer tinha conhecimento sobre a possibilidade de reparação de danos no processo criminal. **P1** exemplifica esse desconhecimento generalizado: *"Nem sabia que poderia (...) ninguém me passou essa informação... e eu não sabia disso".* A agravar esta situação, parcela significativa dos participantes relatou nem ter sido questionada durante o processo sobre os prejuízos sofridos.

Ocorre que as vítimas indicaram diversos danos materiais e morais decorrentes do crime que permaneceram sem compensação. **P11** ilustra esta situação de forma paradigmática, com múltiplos prejuízos não reparados: *"eu pago mil e quatrocentos reais por mês de uma coisa que eu não tenho (...) fora equipamentos (...) em torno de oito mil reais (...) Agenda com serviços... ih... a incomodação que ele me deu foi extrema! (...) Outra situação é que... o roubo foi feito na minha empresa. Ou seja, três meses eu tive que mudar a empresa de lugar (...) mais um prejuízo (...) e esse foi enorme!"*

A análise revelou que, nos crimes contra o patrimônio, os danos transcendem o valor dos bens subtraídos. Mesmo nos roubos de veículos com recuperação ou ressarcimento

securitário, remanescem prejuízos materiais decorrentes de danos ao automóvel ou perda de objetos que estavam em seu interior. Além disso, particularmente significativos são os danos morais.

Muitos casos examinados envolveram questões afetivas substanciais que vão muito além dos prejuízos materiais, como demonstra o relato de P5: *"eu tinha comprado uma cadeira para minha filha (...) assento para ela no carro, novo, melhor, mais confortável, e uma coisa que marcou muito ela assim: 'Papai, a cadeira nova, pai, que tu me deu... O bandido roubou.' Ela ficou muito sentida com aquilo (...) me chateou bastante isso (...) pelo carro, é uma coisa que a gente, era um carro que a gente desejou, o modelo do carro que a gente batalhou bastante para isso. E aí a cadeira, também, para dar um conforto melhor para ela. E ela ficou bem sentida."*

Chamou a atenção que este participante inicialmente afirmou não ter se abalado com o crime, mas se emocionou visivelmente ao relatar o impacto emocional na filha. Daí se extrai que, muitas vezes, para as vítimas, os danos subjetivos causados pelo crime são muito mais marcantes do que os materiais, como revelou **P6**: *"o trauma foi enorme (...) prejuízo que eu acho que o dinheiro não consegue reverter, que é a parte do psicológico"*.

As sentenças analisadas evidenciaram falhas sistemáticas dos operadores jurídicos, seja por não formularem pedidos de reparação nas denúncias, seja por não fixarem valores mínimos conforme determina a lei. Paradoxalmente, a única decisão que arbitrou indenização fundamentou-se na premissa de dano moral *in re ipsa*, ou seja, inerente à própria vitimação, que dispensa demonstração do sofrimento, pois este é presumido pela legislação. O magistrado inclusive citou jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça que poderia - e deveria - ser aplicada sistematicamente em casos similares.

A omissão sistemática da reparação não apenas deixa as vítimas sem compensação pelos danos sofridos, mas também compromete a função restaurativa do sistema de justiça, perpetuando sentimentos de injustiça e de deslegitimação institucional.

4. Entre Frustrações e Esperanças: Impactos e Consequências do Sistema na Vida das Vítimas

Este quarto tema evidencia as consequências profundas e duradouras que o contacto com o sistema de justiça criminal produz na vida das vítimas. A investigação revelou que a experiência processual não constitui apenas um episódio administrativo, mas sim um evento

transformativo que pode tanto agravar quanto mitigar os traumas iniciais da vitimação, moldando percepções duradouras sobre segurança, justiça e confiança institucional.

Trajetórias Divergentes: Quando o Sistema Agrava ou Alivia o Trauma

A análise revelou trajetórias radicalmente distintas entre as vítimas, determinadas não pela gravidade dos crimes sofridos, mas principalmente pela qualidade do tratamento recebido durante o processo. Esta constatação desafia pressupostos sobre recuperação pós-traumática, evidenciando que o sistema de justiça pode funcionar tanto como fator de cura quanto como fonte adicional de trauma.

P1 exemplifica uma trajetória de agravamento progressivo. Inicialmente determinada a *"fazer justiça",* gradualmente desenvolveu uma perceção cada vez mais negativa: *"a gente perde tempo, a gente vai atrás, para chegar em nada"*. O processo transformou uma vítima motivada numa pessoa descrente, ilustrando como falhas sistêmicas podem converter cidadãos cooperativos em futuros não-denunciantes.

Em contraste, **P5**, vítima do mesmo tipo de crime (roubo de veículo), iniciou o processo sem expectativas, fazendo o registro apenas por exigência da seguradora, mas ao final declarou-se satisfeito com o sistema, referindo que tinha uma *"visão distorcida"* da polícia, que em seu caso foi muito dedicada. Esta diferença de trajetória, apesar da similaridade dos crimes, demonstra o impacto determinante da qualidade do atendimento.

P3, vítima do crime mais grave analisado (tentativa de feminicídio), desenvolveu uma perceção majoritariamente positiva: *"eu não tenho reclamações (...) Eu estou satisfeita"*. Apesar da gravidade da vitimação, o tratamento humanizado que recebeu permitiu-lhe processar o trauma de forma mais adaptativa, demonstrando o potencial terapêutico de um sistema sensível às necessidades das vítimas.

Esta divergência de trajetórias não pode ser explicada pela gravidade objetiva dos crimes, mas sim pela qualidade da resposta institucional. Vítimas de crimes aparentemente "menores" que receberam tratamento inadequado demonstraram maior revolta e descrença que vítimas de crimes graves que se sentiram respeitadas e informadas.

A análise revelou ainda que as trajetórias de agravamento não se limitam às vítimas diretas, mas se ramificam através de suas redes familiares e sociais. **P11** exemplifica esta dinâmica: enquanto ele próprio desenvolveu estratégias de enfrentamento, sua esposa desenvolveu *"crises de pânico"* em decorrência da experiência processual. Similarmente, **P12** relata como sua filha de seis anos ficou *"algum tempo que eu não podia abrir a porta da*

casa, que ela tinha medo", evidenciando como trajetórias negativas geram traumas secundários em pessoas não diretamente vitimizadas.

Os custos económicos destas trajetórias também se revelam significativos. **P11** foi forçado a *"mudar a empresa de lugar"* por três meses, P12 mudou de residência *"Às pressas"*, demonstrando como falhas sistémicas geram ônus que se somam aos danos originais. A persistência temporal é particularmente preocupante: **P6**, anos após o processo, ainda "*não consigo ficar numa rua sozinha"*, ilustrando como trajetórias negativas podem alterar permanentemente padrões comportamentais. Esta expansão dos impactos reforça que a qualidade do tratamento determina não apenas a recuperação individual, mas também os custos sociais e familiares das experiências de vitimação.

O impacto Cumulativo das Falhas: Erosão da Confiança no Sistema

A análise revelou que os múltiplos descompassos entre expectativas e realidade produzem impacto cumulativo que transcende frustrações pontuais, contribuindo para a erosão sistemática da confiança no sistema de justiça. Vítimas que experienciaram múltiplas discrepâncias desenvolvem percepções globalmente negativas que influenciam suas atitudes futuras e suas recomendações para outras potenciais vítimas, criando círculos de descrédito que se propagam socialmente.

P1 expressa esta evolução de forma paradigmática: *"Se fosse hoje, eu não, com certeza, eu não faria tudo de novo (...) se tivesse que fazer tudo novamente, eu não faria"*. Esta declaração representa não apenas uma avaliação negativa da experiência pessoal, mas também uma manifestação de desconfiança que pode influenciar o comportamento de outras potenciais vítimas. A transformação de uma cidadã inicialmente motivada numa pessoa que desencorajaria outras a procurar o sistema ilustra o potencial destrutivo das experiências negativas.

A análise documentou profunda frustração das vítimas com o que percebem como exigências probatórias excessivas e legislação que sistematicamente favorece os acusados em detrimento dos direitos e expectativas das vítimas. **P7** articulou esta decepção com o resultado absolutório do seu caso cujas provas considerava irrefutáveis: *"Foram pegos com meu material pessoal (...) meu número de telefone, cadastrado na Vivo (...) O armamento registrado na Polícia Federal, no CNPJ da empresa".* Para esta vítima, a posse dos objetos roubados pelos acusados constituía prova definitiva: *"Então não tinha prova melhor que isso (...) Eu acho que uma prova mais explícita do que essa, não precisaria".* A frustração

intensifica-se com a percepção de que o sistema exige procedimentos redundantes mesmo diante de evidências consideradas conclusivas: *"o Judiciário se obriga (...) a intimar os dois vigilantes para reconhecimento (...) talvez seja até a exigência da própria defesa".* Esta crítica revela tanto incompreensão sobre garantias processuais quanto perceção legítima de que vítimas são submetidas a procedimentos desgastantes desnecessariamente.

P10 oferece a análise particularmente sofisticada, expressando frustração com um sistema que consegue identificar redes criminosas complexas, mas falha em desmantelas eficazmente: *"só conseguiram manter um na prisão (...) eles encontraram tudo e todos num lugar só! (...) Só uma pessoa foi presa, efetivamente!"*. Esta vítima compreende que a prisão de executores sem desmantelamento das estruturas organizativas mantém o ciclo criminoso ativo: *"existe uma coisa de relação de demanda e... oferta (...) é uma relação empregatícia (...) aquelas pessoas que estão organizando isso".* Sua frustração específica com a impunidade dos organizadores ilustra como vítimas educadas podem desenvolver análises críticas penetrantes: *"esses caras fazem crimes assim há 30 anos e ninguém consegue pegar eles (...) o cara tem cabelo branco de crime (...) E por que essa pessoa está solta?"*.

P2 fez críticas à legislação e aos procedimentos garantistas fundamentando sua insatisfação: *"a culpa também não é só ali, né? A culpa é toda da legislação, da liberdade que essas pessoas têm de estarem furtando, estarem assaltando e saber que não vai acontecer nada. Tem réus primários, tem toda uma, uma... 'Ah, não é um crime grave, então...' Só que daí, disso pode virar uma coisa pior, e essas pessoas já estão acostumadas a fazer isso. E a gente que tá à mercê disso."* Esta percepção de que o sistema legal sistematicamente favorece criminosos em detrimento das vítimas alimenta sentimentos de vulnerabilidade e desamparo.

P9 expressou sentimento de *"impune"* ao receber sentença absolutória, especialmente considerando que *"não foi só um crime (...) Foram vários que ele cometeu".* Esta percepção de que o sistema falha em responsabilizar criminosos reincidentes alimenta sentimentos de vulnerabilidade e descrédito institucional.

Estas frustrações com resultados processuais transcendem mero desapontamento, gerando o perigoso impacto psicológico do sentimento de injustiça e constituindo fonte significativa de revitimização. A percepção de que criminosos são sistematicamente favorecidos gera sentimentos de vulnerabilidade continuada e descrédito nas instituições democráticas.

A correlação entre a qualidade da participação das vítimas e os resultados processuais evidencia como falhas na proteção e apoio comprometem não apenas o bem-estar individual,

mas também a eficácia do próprio sistema de justiça. Nos casos em que vítimas se sentiram inseguras ou foram inadequadamente preparadas, a qualidade de sua participação foi comprometida, resultando em absolvições que geraram profundo sentimento de injustiça e impunidade.

A frustração sistemática com resultados absolutórios cria narrativas de descrédito que se propagam socialmente, potencialmente desencorajando futuras denúncias e comprometendo a cooperação cidadã essencial para o funcionamento eficaz do sistema de justiça. A percepção de que garantias processuais servem mais aos interesses dos acusados que à busca da verdade gera ceticismo sobre a legitimidade do sistema.

Esta dinâmica revela a importância crítica de equilibrar garantias processuais com legitimidade social e eficácia preventiva do sistema punitivo. O desafio central consiste em manter as salvaguardas fundamentais do devido processo legal enquanto se preserva a confiança social no sistema e se assegura que as vítimas não se sintam sistematicamente prejudicadas por um sistema que deveriam perceber como protetor de seus direitos e interesses legítimos.

O impacto cumulativo destas frustrações não afeta apenas as vítimas individuais, mas compromete a própria legitimidade social do sistema de justiça, criando uma espiral descendente onde a desconfiança gera menor cooperação, que por sua vez compromete a eficácia sistémica, alimentando ainda mais desconfiança numa dinâmica potencialmente destrutiva para a coesão social e o Estado de Direito.

Vitimação Secundária: O Sistema Como Fonte Adicional de Trauma

O conceito de vitimação secundária materializa-se de forma paradigmática nas experiências documentadas, em que procedimentos destinados a fazer justiça geraram sofrimento adicional significativo. P2 articulou com precisão esta dinâmica: *"às vezes, parece que a gente é mais vítima do que eles"*. Esta percepção não constitui exagero retórico, mas sim uma avaliação fundamentada sobre experiências em que o sistema reproduz padrões de violência institucional.

A vitimação secundária manifesta-se frequentemente no primeiro contacto das vítimas com o sistema, momento de particular vulnerabilidade em que a qualidade do acolhimento determina percepções duradouras. **P2** descreveu o tratamento na delegacia: *"completamente arrogante comigo, como se eu fosse a que tivesse feito alguma coisa (...) uma pessoa sem empatia, sem vontade, uma pessoa que só queria ir embora".*

P10 relatou suspeição sistemática dos órgãos policiais: *"A brigada foi (...) desconfiado. Não sei se eles acharam que eu tinha encomendado o roubo (...) o plantonista (...) agiu com bastante receio (...) perguntou várias vezes a mesma coisa".* Esta abordagem, embora procedimentalmente justificável, transforma vítimas em suspeitas, invertendo a lógica de proteção que deveria nortear o atendimento.

P4 exemplificou situação extrema em que a própria condição de vítima foi negada: *"Como a ligação é de arma, disparo de arma de fogo na rua, eles esqueceram (...) eles tomaram aquela ligação (...) como uma verdade (...) e esqueceram o resto".* Mesmo visivelmente ferido, foi tratado como suspeito, inclusive submetido a revista, evidenciando como preconceitos e procedimentos inadequados podem negar a própria realidade da vitimação.

Particularmente perversa é a situação de **P1**, que enfrentou uma sequência sistemática de vitimizações secundárias ao longo do processo, ilustrando como falhas cumulativas podem transformar uma experiência já traumática numa fonte contínua de retraumatização. Primeiro, durante o reconhecimento policial, sentiu-se extremamente vulnerável: *"Dá um medo muito grande (...) eu fiquei muito exposta"*, situação que se agravou quando foi interrompida abruptamente enquanto prestava seu depoimento: *"o advogado entra ali do nada, 'Ai, com licença, eu preciso de uma informação' (...) A gente se sente frágil (...) eu me senti intimidada (...) a gente está ali sozinha (...) a gente não sabe nem o que fazer".*

Na primeira audiência, não foi permitido que seu pai a acompanhasse: *"Meu pai quis me acompanhar (...) eu nunca tinha ido num fórum, não sabia como era (...) não deixaram meu pai entrar para me acompanhar. Eu subi sozinha (...) Eu acho que era (...) um suporte para mim".* Esta negação de apoio familiar durante momento de extrema vulnerabilidade constituiu fonte adicional de ansiedade. Após, foi direcionada a aguardar no mesmo corredor que o acusado: *"a gente fica no meio do bandido (...) Eu disse: "eu não quero contato com o bandido' (...) Aí me colocaram no mesmo corredor, só que para o outro lado (...) Aí eu vi o bandido chegando, com o advogado dele... e eu sozinha ali".* Mesmo após reclamar, a "solução" oferecida manteve contacto visual, perpetuando a sensação de vulnerabilidade. A situação agravou-se com a exposição pública de sua identidade, que gerou preocupações legítimas sobre retaliação futura: *"tu vê ali na entrada da salinha do fórum o meu nome exposto, tudo exposto (...) Se o cara quer se vingar (...) Ele digita meu nome na internet, vê onde eu trabalho, vê o que eu faço (...) a gente tem medo".*

Na segunda audiência, após solicitação expressa, ela foi inicialmente melhor acomodada: *"me colocaram em uma salinha separada, eu entrei por um outro elevador dos fundos".* Contudo, nova falha de segurança ocorreu durante o reconhecimento: *"quando eu saí pra pegar o elevador, um dos caras que tavam ali pra fazer o reconhecimento (...) entra no elevador também, pensa o susto que eu levei! (...) eu gelei na hora (...) a gente fica muito vulnerável".*

O caso culminou na inversão mais perversa: seu "excesso de nervosismo", causado pelas múltiplas falhas de segurança do próprio sistema, foi utilizado como fundamento para absolvição do acusado. Esta vítima foi literalmente penalizada por uma reação emocional provocada pelas deficiências institucionais, criando um ciclo cruel onde o sistema falha em proteger e depois pune a vítima pelas consequências de sua própria inadequação.

A vitimação secundária intensifica-se frequentemente durante procedimentos judiciais, quando vítimas vulneráveis enfrentam questionamentos agressivos que as culpabilizam ou questionam sua credibilidade. **P12** sentiu-se *"coagida"* e tratada *"como se eu fosse o criminoso"* durante audiência, ao ser agressivamente questionada sobre sua capacidade de recordação após anos de demora processual: *"A senhora não pode fazer isso, não pode fazer aquilo!"*, transformando uma limitação natural da memória humana numa fonte de constrangimento. **P3** enfrentou questionamentos repetitivos sobre alegações de traição feitas pelo agressor: *"várias vezes. Muitas vezes! Até o promotor de justiça (...) tentiava, e tentiava, e tentiava que eu tinha traído (...) Até provar por 'a' e 'b' que eu não tinha traído".* Embora o magistrado posteriormente explicasse que isto constituía procedimento necessário, a experiência gerou sofrimento significativo por questionar sua integridade moral. **P9** foi desrespeitada pelo advogado de defesa durante audiência: *"só o advogado dele, com aquele deboche (...) ele questionou porque que primeiro eu tinha ido no boletim de ocorrência (...) 'Como tu não sabe a altura dele?'".* Estas perguntas, formuladas de forma depreciativa, questionaram sua competência e memória, gerando constrangimento adicional sem que autoridades interviessem.

A análise revelou padrão preocupante em que vítimas são sistematicamente tratadas com suspeição, como se fossem potenciais fraudadoras ao invés de pessoas que sofreram crimes. **P10** descreve esta dinâmica: *"ele perguntou várias vezes a mesma coisa (...) para ver se (...) a pessoa não encomendou o assalto".* Embora procedimentos de verificação sejam necessários, sua aplicação mecânica e desconfiada transforma vítimas em investigadas. **P4** expressou o impacto psicológico desta inversão: *"A impressão era de que a gente estava*

passando por bandido (...) estão te ignorando (...) por achar que é bobagem (...) eu tava lavado de sangue até a cintura. E aí eu fui ignorado dessa forma".

P7 foi submetido à humilhação no procedimento de condução coercitiva*: "o Judiciário me mandou o policial me levar ou algemado (...) por um chamado que eu não (...) fui comunicado"*. Esta experiência gerou profunda revolta: *"eu nunca botei algema na minha vida (...) Meus filhos nunca viram uma cena dessas",* transformando um cidadão cooperativo numa pessoa tratada como criminoso devido a falhas de comunicação do próprio sistema.

Um aspecto particularmente preocupante da vitimação secundária refere-se à ausência de intervenção por parte de autoridades quando vítimas são desrespeitadas. **P9** questionou: *"eles teriam que ter (...) se impor mais (...) com o advogado"*, mas nenhuma providência foi tomada quando o advogado de defesa a tratou com *"deboche"*. Esta omissão transmite mensagem implícita de que o desrespeito às vítimas é tolerável.

P2 articulou a necessidade de proteção institucional: *"Importante não é a vítima (...) quando eu ia dar uma explicação a mais, 'Não, mas eu só te perguntei o quê que não sei o que...'".* A interrupção agressiva de suas tentativas de fornecer informações adicionais ilustra como vítimas podem ser silenciadas mesmo quando tentam colaborar ativamente.

Paradoxalmente, a análise também documentou experiências em que a vitimação secundária foi evitada através de tratamento humanizado. **P5** destacou: *"Eles sempre me deixaram à vontade (...) Em nenhum momento eu me senti coagido, desconfortável".* **P6** similarmente reportou: *"Pediram pra eu ser clara (...) Para não falar nem de mais e nem de menos"*, demonstrando que questionamentos podem ser conduzidos de forma respeitosa.

P11 confirmou: *"fui bem tratado por (...) todo mundo"*, evidenciando que tratamento digno é possível quando profissionais possuem sensibilidade adequada. Estas experiências positivas demonstram que a vitimação secundária não é inevitável, mas sim resultado de falhas evitáveis na formação e supervisão de profissionais.

A vitimação secundária emerge como fenômeno sistemático que compromete não apenas o bem-estar individual das vítimas, mas também a eficácia e legitimidade do próprio sistema de justiça. Quando procedimentos destinados a fazer justiça reproduzem padrões de violência e desrespeito, o sistema torna-se parte do problema que deveria resolver, perpetuando ciclos de trauma e desconfiança que corroem os fundamentos da coesão social e do Estado de Direito.

Estratégias de Sobrevivência: Resiliência e Normalização da Violência

Apesar dos impactos negativos dominantes, a análise revelou notável capacidade de resiliência e adaptação entre as vítimas. **P6** encontrou na religião um recurso fundamental: *"o que me ajudou foi a vida da igreja. Senão, eu teria ficado presa dentro de casa".* **P12** similarmente destacou: *"É a nossa fé em Cristo que nos ajudou".* Esta dependência de recursos espirituais evidencia tanto a capacidade adaptativa humana quanto a ausência de suporte institucional adequado.

P10 demonstrou capacidade de contextualizar a experiência dentro de um quadro mais amplo de possibilidades que lhe permitiu manter uma avaliação equilibrada apesar das frustrações: *"60-70% de satisfação (...) Poderia ter sido muito pior"*. **P5** conseguiu transformar uma experiência inicialmente relutante numa oportunidade de revisão de preconceitos: *"eu tinha uma imagem, talvez assim, um pouco... distorcida do que fosse (...) estar lidando com a polícia".*

A análise revelou que as vítimas desenvolvem estratégias adaptativas complexas e individualizadas para lidar com as consequências de suas experiências processuais, que variam desde evitação ativa do sistema até recontextualização cognitiva das experiências, demonstrando a capacidade humana de encontrar significado e crescimento mesmo em circunstâncias adversas.

Outro padrão identificado na análise refere-se à tendência das vítimas de minimizar a gravidade de suas experiências como estratégia de enfrentamento da realidade violenta brasileira. Muitas vítimas que sofreram crimes objetivamente graves utilizaram expressões como *"foi uma coisa tranquila"* ou *"acho que tem coisas muito piores"* como forma de suportar psicologicamente a experiência traumática, mas isso pode mascarar necessidades legítimas de apoio e cuidado.

P1 exemplifica: *"eu até posso dizer que o meu assalto foi dos (...) tranquilos, entre aspas (...) Claro, o cara vindo na tua direção, com uma arma, não é tranquilo"*. Esta autocontradição revela a dificuldade de processar a violência sofrida num contexto social onde a criminalidade é percebida como normal. **P2** demonstra habituação resultado de vitimações repetidas: *"eu já tô no comércio há 10 anos (...) A gente já tá bem calejado com furto, com assalto (...) A gente já fica mais fria"*. Este "calejamento" representa uma forma de adaptação que, embora psicologicamente protectiva, indica normalização problemática da violência.

Esta tendência de minimização deve ser interpretada não como ausência de trauma, mas sim como estratégia defensiva desenvolvida para funcionar numa sociedade onde a violência criminal é percebida como inevitável.

5. Lições das Experiências: O Que as Vítimas Ensinam Sobre o Sistema

Este quinto e último tema deriva da síntese dos aprendizados extraídos das experiências das vítimas, revelando tanto as deficiências sistemáticas quanto os caminhos possíveis para transformação do sistema de justiça criminal. A análise das narrativas não apenas documentou problemas, mas também ofereceu, através da voz das próprias vítimas, o roteiro para transformação do sistema, com reformas pontuais que podem humanizar e tornar mais eficaz o atendimento às pessoas que sofreram crimes.

Aprendizados das Experiências Positivas: O Potencial Transformador do Cuidado

As experiências excepcionalmente positivas documentadas na pesquisa revelam o potencial transformador do sistema quando funciona adequadamente. **P3**, apesar de ter sofrido o crime mais grave analisado, desenvolveu uma percepção majoritariamente positiva devido ao tratamento humanizado recebido. A experiência de **P10** na delegacia especializada ilustra como o atendimento personalizado pode superar expectativas. O policial que o conhecia ofereceu proteção concreta: *"Se acontecer alguma coisa (...) Tu liga para esse número e me avisa".* Esta disponibilidade genuína gerou segurança real: *"eu me senti seguro, porque os policiais garantiram a segurança".*

P5 teve suas perceções transformadas positivamente: *"a imagem que, às vezes, a gente tem da polícia (...) foram bastante esclarecedores, explicaram o motivo (...) Foi bem positivo".* Esta mudança de perceção demonstra que experiências bem conduzidas podem não apenas resolver casos específicos, mas também fortalecer a legitimidade institucional.

As vítimas demonstram capacidade de reconhecer e valorizar o empenho individual de profissionais dedicados. **P2** destacou o atendimento da Brigada Militar: *"levaram nós até a delegacia, nos trouxeram de novo para a loja"*. **P10** valorizou especificamente o trabalho investigativo: *"Foi excelente o que a polícia fez (...) O pessoal que estava investigando me tratou super bem (...) Realmente investigaram".*

As vítimas anseiam que os agentes do sistema deem atenção e dediquem-se na solução do caso por elas reportado. Esse esforço foi reconhecido por **P1**: *"Na DEFREQ eu achei eles (...) com mais vontade de, de fazer o serviço, entendeu? De ir atrás, de correr";* e por **P2**: *"O*

atendimento da Brigada, nas ocorrências, eu gostei (...) porque prontamente estava todo mundo aqui, eles saíram atrás, eles olharam as câmeras (...) fizeram a parte deles". **P10** também valorizou a atenção dada ao seu caso pelos policiais: *"Eu vi que eu falava e eles prestavam muita atenção no que eu falava, eles estavam realmente me escutando, porque eles dialogavam entre eles".*

O denominador comum destas experiências positivas é a presença de profissionais que demonstraram empatia genuína, comunicação clara e preocupação com o bem-estar das vítimas. Estes casos provam que o sistema possui recursos humanos capazes de excelência, mas que esta excelência depende mais de características individuais que de protocolos institucionais sistemáticos.

Evidenciou-se, assim, que vítimas bem tratadas se tornam mais cooperativas, fornecem informações de melhor qualidade e desenvolvem confiança que as encoraja a denunciar crimes futuros. **P3** tornou-se defensora do sistema: "*eu estou satisfeita"*. Em contraste, **P1** tornou-se crítica ativa: *"Se tivesse que fazer tudo novamente, eu não faria"*. Esta divergência ilustra como qualidade do atendimento pode transformar vítimas em aliadas ou adversárias do sistema.

O sistema de justiça criminal não pode alcançar sua missão fundamental de proteção social sem a cooperação ativa dos cidadãos. Esta cooperação, por sua vez, depende da confiança, que só pode ser construída através de experiências consistentemente positivas com instituições que demonstrem competência, integridade e cuidado genuíno com as pessoas que buscam seus serviços. As lições extraídas das experiências das vítimas apontam para um caminho claro de transformação: um sistema de justiça que reconheça que servir adequadamente às vítimas não é apenas imperativo moral, mas também estratégia fundamental para sua própria eficácia e legitimidade social.

Caminhos Para Transformação: Uma Agenda Construída Pelas Vítimas

As propostas de melhoria emergentes da análise não constituem idealismo acadêmico, mas sim recomendações práticas baseadas em experiências concretas de pessoas que vivenciaram tanto as falhas quanto os sucessos do sistema.

As vítimas ofereceram propostas concretas e implementáveis que constituem um verdadeiro roteiro para transformação:

(i) Treinamento em competências empáticas: **P2** propõe mudanças na formação: *"tem que mudar os programas de treinamento (...) para essas pessoas terem mais empatia".* Esta

sugestão aponta para a necessidade de treinamento específico em atendimento a vítimas, focado no desenvolvimento de competências empáticas e comunicacionais. E ressalta a importância da fiscalização para a efetiva implementação do aprendizado: *"e vontade de por em prática esse treinamento, porque eu tenho que ter alguém para fiscalizar se aquelas pessoas estão fazendo como tem que ser".*

(ii) Sistemas de informação padronizados: **P10** sugeriu: *"uma cartilha, uma orientação básica"* disponível desde o primeiro contacto. Esta recomendação aponta para desenvolvimento de materiais informativos padronizados que esclareçam direitos, procedimentos e recursos disponíveis.

(iii) Protocolos de segurança humanizados: **P1** recomendou: *"essa questão da gente não poder ter uma pessoa que acompanha a gente"* e melhor comunicação sobre espaços reservados. Estas sugestões apontam para revisão de protocolos que equilibrem necessidades de segurança com direitos de acompanhamento e apoio.

(iv) Sistemas de acompanhamento proativos: **P12** destacou: *"quando envolve crianças (...) tem que procurar ver um auxílio"* e *"acompanhar como está a vida dessa pessoa"*. Esta recomendação aponta para implementação de sistemas proativos de identificação e atendimento de necessidades psicossociais.

A análise revelou que manter o status *quo* custa mais caro que implementar as transformações propostas. Vítimas mal atendidas tornam-se críticas ativas do sistema, desencorajam outras pessoas a denunciar crimes, fornecem informações de menor qualidade e podem comprometer investigações através de sua falta de cooperação.

As experiências positivas documentadas provam que a excelência é possível; as negativas mostram o preço da mediocridade. A escolha entre perpetuar o ciclo de frustração ou abraçar a transformação está nas mãos dos gestores, profissionais e formuladores de políticas que têm o poder de implementar as lições que as vítimas, generosamente, oferecem para salvar o sistema que deveria protegê-las.

A implementação destas lições pode transformar o sistema de justiça criminal de fonte de frustração adicional em verdadeiro instrumento de cura, justiça e proteção social, criando um círculo virtuoso onde qualidade gera legitimidade, legitimidade aumenta cooperação, e cooperação fortalece a eficácia na proteção da sociedade.

CAPÍTULO IV – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O objetivo geral da presente investigação consistiu em explorar a percepção das vítimas de crimes violentos no Brasil sobre o seu contato com o sistema de justiça criminal. Os resultados obtidos através das entrevistas semiestruturadas com doze vítimas e da análise documental dos respectivos processos judiciais permitem compreender de forma aprofundada como as vítimas percebem e vivenciam sua interação com as instituições de justiça. Esta secção discute os principais achados à luz da literatura científica e do quadro teórico estabelecido, considerando os objetivos específicos delineados.

De uma forma geral, os resultados evidenciam percepções complexas e multifacetadas das vítimas sobre o sistema de justiça criminal brasileiro, caracterizadas por experiências divergentes que vão desde frustrações profundas até reconhecimento de práticas adequadas. Emergem padrões sistemáticos de descompassos entre expectativas e experiências efetivas, e entre direitos formalmente assegurados e sua implementação prática. A estrutura da discussão seguirá os objetivos específicos para maior clareza analítica.

Relativamente às ***necessidades e expectativas das vítimas***, os resultados evidenciaram a centralidade de aspetos fundamentais que corroboram substancialmente o modelo teórico de Zehr (2012). A expectativa trasnversal de punição dos responsáveis, identificada entre todos os participantes, confirma a necessidade de vindicação proposta pelo autor, demonstrando que a busca por responsabilização criminal constitui elemento fundamental da experiência de vitimação. Além disso, os relatos colhidos confirmam que essa expectativa visa restaurar o estatuto moral da vítima e afirmar valores sociais violados pelo crime.

Este dado corrobora os achados de Wemmers (2013) sobre a importância da percepção de justiça procedimental para a satisfação das vítimas, mas revela também uma especificidade do contexto brasileiro: a conexão direta estabelecida pelas vítimas entre prisão do acusado e seu próprio sentimento de segurança pessoal. Esta associação, mais intensa do que a documentada em estudos europeus ou norte-americanos (Tyler, 1990; Orth, 2002), pode refletir as características específicas da criminalidade brasileira e a percepção social sobre a eficácia das medidas punitivas.

A necessidade de informação emergiu como demanda central nos resultados, confirmando as premissas do modelo de Zehr (2012) de que as vítimas necessitam de respostas às suas questões sobre o crime e sobre o processo subsequente para conseguirem processar o trauma e recuperar o senso de significado e controle. A desinformação

configurou-se como uma das principais causas de insatisfação dos entrevistados e objeto recorrente das suas sugestões de melhorias, corroborando as conclusões de Wemmers (2013) sobre a relação entre qualidade da informação recebida e satisfação das vítimas.

A surpresa perante vitimação, ainda que teoricamente esperada (Herman, 1992), manifestou-se de forma particularmente intensa nas narrativas coletadas. O paradoxo entre conhecimento abstrato da criminalidade e despreparo individual para a vitimação sugere uma característica específica do contexto brasileiro, onde elevados índices de criminalidade coexistem com experiências individuais de choque e desorientação. Esta dinâmica contrasta com estudos em contextos de menor criminalidade, onde a vitimação representa evento mais excepcional (Shapland et al., 1985).

A diversidade de reações à vitimação confirmou as proposições de Norris e Kaniasty (1994) sobre ausência de relação linear entre gravidade objetiva do crime e intensidade da resposta traumática. Contudo, os dados revelaram um padrão inovador: vítimas com exposição profissional prévia ao crime desenvolveram estratégias de normalização que, paradoxalmente, não eliminaram completamente o impacto traumático, mas alteraram qualitativamente sua relação com a experiência de vitimação.

Emergiu ainda uma dimensão adicional às necessidades identificadas por Zehr (2012): a necessidade de orientação procedimental. Esta carência, especialmente aguda entre vítimas primárias, revela falha sistêmica que compromete o acesso efetivo à justiça e contradiz os princípios estabelecidos na Declaração da Organização das Nações Unidas (1985) sobre informação adequada às vítimas.

Todas as consequências específicas dos crimes violentos apontadas pela literatura foram identificadas nos resultados do estudo. Diversos participantes manifestaram, em alguma medida, sintomas de estresse pós-traumático, conforme previsto por Kilpatrick e Acierno (2003). Além disso, revelaram consequências sociais relevantes descritas por Norris e Kaniasty (1994), como alterações comportamentais significativas no quotidiano. Dentre as consequências econômicas identificadas, destacam-se mudança de residência, alteração do local da sede da empresa e contratação de segurança adicional, confirmando os achados de Miller et al. (1996) e da Secretaria de Assuntos Estratégicos (2018).

A conclusão de Resick (1987) de que crimes “menores” podem ter impactos desproporcionalmente grandes devido a significado simbólico ou vulnerabilidades específicas da vítima ficou bem evidenciada nos resultados da presente investigação.

Com base nas necessidades identificadas, procurou-se compreender em que medida o sistema de justiça as reconhece e acolhe. Os resultados apontaram para a existência de um hiato significativo entre as expectativas das vítimas e suas experiências práticas, evidenciando que o sistema judicial brasileiro continua focado predominantemente em aspetos normativos, sem integrar a importância central dos impactos sobre as vítimas introduzida pela perspectiva vitimológica contemporânea (Karmen, 2020).

Claramente, os resultados indicam que as vítimas percebem seus casos sendo tratados como meras violações legais, sem atenção adequada aos impactos pessoais decorrentes da vitimação, em consonância com os dados brasileiros de Orth e Moleta (2023).

Em síntese, os dados demonstram que as necessidades identificadas pelas vítimas – ainda que reconhecidas pela literatura e por instrumentos internacionais – permanecem desconsideradas na prática do sistema de justiça criminal brasileiro, comprometendo a sua efetividade do ponto de vista da vítima.

O exame da percepção das vítimas sobre a ***efetivação dos seus direitos legalmente assegurados*** revela um quadro de implementação fragmentada e ineficaz, confirmando as preocupações levantadas na literatura internacional sobre a distância entre direitos formais e prática efetiva (Edwards, 2004; Doak, 2008).

Uma constatação relevante refere-se à coerência substancial entre as garantias legalmente estabelecidas e as necessidades e expectativas manifestadas pelas vítimas. Com efeito, o conjunto de direitos formalmente assegurados – informação, participação, segurança, apoio psicossocial e reparação – alinha-se significativamente com o modelo de necessidades fundamentais de Zehr (2012) e corresponde às demandas expressas pelos participantes.

Esta convergência normativa, no entanto, contrasta com a frágil efetivação prática. A distância entre direitos formais e aplicação efetiva manifesta-se de forma particularmente aguda no contexto dos direitos das vítimas, onde avanços legislativos recentes permanecem amplamente não efetivados, confirmando preocupações de Doak (2008) sobre a proliferação de direitos formais sem correspondente melhoria nas experiências concretas das vítimas.

O desconhecimento sistemático das vítimas sobre seus direitos emergiu como obstáculo fundamental à efetivação das garantias estabelecidas, criando um ciclo perverso em que direitos não reivindicados se tornam direitos não concretizados. Esta ignorância sistemática transcende falhas individuais de informação, constituindo deficiência estrutural do sistema que contraria o princípio básico de acesso à justiça estabelecido na Constituição Federal (art. 5º, XXXV) e nas diretrizes internacionais da Organização das Nações Unidas (1985).

A surpresa manifesta pelos participantes ao descobrirem direitos como ressarcimento no processo criminal revela não apenas falha na comunicação institucional, mas também ausência de cultura organizacional orientada para os direitos das vítimas. Esta carência informacional confirma preocupações de Edwards (2004) sobre como a falta de conhecimento sobre direitos compromete a participação efetiva das vítimas e perpetua sua marginalização no sistema de justiça. Essa realidade foi particularmente evidente nos relatos que demonstraram interesse em apoio psicossocial e reparação, mas cujo acesso foi inviabilizado pela falta de informação prévia.

A impossibilidade de exercer pressão legítima por direitos desconhecidos contribui para a manutenção de práticas deficitárias e para a ausência de responsabilização institucional.

A análise da participação das vítimas confirma a distinção fundamental de Wemmers (2009) entre participação formal e substantiva. Embora todos os entrevistados tenham participado através de depoimentos e reconhecimentos, esta participação revelou-se meramente formal em muitos casos, comprometida por fatores como demora processual, falta de preparação adequada e ausência de orientação sobre procedimentos.

O impacto destrutivo da morosidade processual sobre a qualidade da participação, evidenciado nos casos em que o reconhecimento foi comprometido pelo decurso temporal, corrobora as preocupações de Kunst et al. (2011) sobre os efeitos negativos da duração excessiva dos procedimentos.

A relação direta identificada entre qualidade da participação e resultado processual reforça os achados de Tyler (1990), mas revela uma especificidade brasileira: as falhas procedimentais comprometem simultaneamente a legitimidade percebida e a eficácia do sistema.

Os resultados confirmaram que a eficácia da participação não depende apenas da oportunidade de expressão, mas sobretudo da percepção de que o contributo é genuinamente ouvido e considerado (Laxminarayan et al., 2013). O relato de um dos participantes ilustrou bem este aspecto, ao destacar a postura atenta dos policiais durante seu depoimento, proporcionando-lhe sensação de efetiva contribuição para as investigações.

Embora o sistema reconheça formalmente o direito à participação, ainda persistem barreiras estruturais, psicológicas e socioculturais (Herman, 2003) que comprometem sua efetividade. Os entraves estruturais são evidenciados pela sugestão de um dos entrevistados para criação de uma “cartilha” para auxiliar as vítimas na compreensão e navegação do sistema.

No plano psicológico, os participantes enfrentaram diversos obstáculos elencados por Jordan (2004) como medo de retaliação, ansiedade sobre procedimentos desconhecidos e preocupação com exposição de dados pessoais, os quais desencorajaram ou comprometeram a qualidade da participação das vítimas. Particularmente ilustrativo foi o caso de **P12**, que não conseguiu recordar detalhes do crime devido ao tempo decorrido e ao estresse pós-traumático.

Este tipo de perturbação da memória constitui resposta comum a eventos traumáticos, mas pode ser equivocadamente interpretado pelos profissionais do sistema como sinal de inconsistência ou falta de credibilidade. Foi exatamente essa a interpretação adotada pelo magistrado no caso de **P12**, que fundamentou a sentença absolutória na ausência de certeza quanto à autoria do fato, evidenciando como limitações naturais da memória traumatizada podem ser erroneamente utilizadas contra as próprias vítimas.

O déficit informacional representa uma das falhas mais graves do sistema, com apenas uma minoria das vítimas recebendo comunicações adequadas sobre o desenvolvimento dos seus casos. Esta carência vai muito além da mera inconveniência administrativa, constituindo violação fundamental do direito à informação estabelecido tanto na legislação brasileira quanto em instrumentos internacionais.

A relação positiva entre qualidade da informação recebida e satisfação com o sistema, exemplificada no caso excepcional de **P3**, confirma os achados de Shapland et al. (1985) sobre a importância central da comunicação adequada. Contudo, a análise revela uma dimensão adicional: a ausência de informação sobre o paradeiro do acusado gera não apenas insatisfação, mas também ansiedade continuada e alterações comportamentais significativas, confirmando as proposições de Herman (2003) sobre a conexão entre informação e recuperação pós-traumática.

As falhas de segurança identificadas transcendem questões de conforto das vítimas, gerando consequências diretas sobre a eficácia processual. O caso paradigmático de **P1**, onde o “excesso de nervosismo” causado pelas próprias falhas de proteção foi utilizado como fundamento para absolvição, revela uma perversidade sistêmica: o sistema penaliza as vítimas pelas consequências de suas próprias inadequações.

Esta dinâmica contrasta dramaticamente com os protocolos desenvolvidos em outros países (Quintas & Sousa, 2021) e sugere que as garantias formais estabelecidas na legislação brasileira permanecem amplamente não implementadas. A hesitação das vítimas em participar da produção probatória devido a preocupações de segurança confirma os achados de Jordan (2004) sobre como falhas de proteção comprometem a cooperação das vítimas.

A ausência quase total de apoio psicossocial foi a falha mais crítica identificada: vítimas com traumas evidentes ficaram sem qualquer acompanhamento. Esta lacuna contraria frontalmente o disposto no Código de Processo Penal e na Resolução Conselho Nacional de Justiça 253/2018, demonstrando que os avanços legislativos não se traduzem em ações concretas.

O contraste entre a previsão legal de atendimento multidisciplinar e a realidade de abandono total confirma as preocupações de Campbell (2008) sobre como sistemas que falham em reconhecer e atender necessidades psicológicas perpetuam o sofrimento das vítimas. A dependência de recursos pessoais limitados ou religiosos para enfrentamento do trauma evidencia deficiência estrutural que compromete tanto a recuperação individual quanto a legitimidade institucional.

A inoperância total do direito à reparação, aliada ao desconhecimento sobre sua existência, representa falha sistêmica grave. A análise documental mostra que, mesmo quando a lei exige fixação de indenização mínima, tal obrigação é sistematicamente ignorada pelos operadores do direito. Esta omissão não apenas frustra expectativas legítimas de ressarcimento, mas também compromete a função restaurativa do sistema de justiça, perpetuando sentimentos de injustiça que alimentam descrédito institucional.

A disparidade entre a única decisão que arbitrou indenização e a omissão sistemática nos demais casos sugere que a falha não reside na legislação, mas na cultura jurídica dominante.

O abismo entre direitos previstos na legislação e inobservância na prática configura não apenas desrespeito à dignidade das vítimas, mas violação de previsão legal expressa. A persistência dessas lacunas mesmo após reformas legislativas que positivaram direitos corrobora a constatação de Holder e Englezos (2024) de que mudanças no papel formal das vítimas não se traduzem automaticamente em transformações substantivas das suas experiências.

Nesse contexto, a necessidade de capacitação especializada dos profissionais emerge como elemento crucial para transformação do sistema. A literatura indica que a formação específica diminui significativamente o risco de vitimação secundária (Campbell & Raja, 1999). Os relatos das vítimas confirmam esta necessidade, com propostas concretas de treinamento em competências empáticas e fiscalização da implementação efetiva.

Com efeito, o diagnóstico atual exige mais do que conscientização: é necessário que os órgãos correicionais respectivos implementem mecanismos efetivos de fiscalização e

responsabilização dos agentes do sistema. Como sugerido metaforicamente por **P2**, assim como outros setores são constantemente supervisionados para garantir qualidade de atendimento aos clientes, esses profissionais também devem ser sistematicamente avaliados e responsabilizados pela qualidade do atendimento dispensado às vítimas.

A avaliação dos ***níveis de satisfação e impactos*** vivenciados revela padrões que desafiam pressupostos sobre recuperação pós-traumática e confirmam a centralidade da qualidade do atendimento institucional para determinação de trajetórias divergentes.

A identificação de experiências radicalmente contrastantes entre vítimas de crimes similares confirma as proposições de Herman (2003) sobre o papel central das respostas institucionais na determinação de consequências pós-traumáticas. O contraste entre **P1** e **P5**, ambas vítimas de roubo de veículo com resultados completamente opostos, demonstra empiricamente que a gravidade objetiva do crime é menos determinante para a recuperação que a qualidade do tratamento recebido.

Esta constatação tem implicações fundamentais para compreensão dos custos sociais da criminalidade. Os dados sugerem que sistemas que falham em atender adequadamente as vítimas não apenas perpetuam sofrimento individual, mas também geram custos econômicos e sociais adicionais através de mudanças comportamentais, utilização aumentada de serviços de saúde e redução da cooperação cidadã.

Os resultados revelaram um padrão preocupante de banalização da violência criminal, manifesto na tendência das vítimas de minimizar a gravidade de suas experiências através de expressões como “foi uma coisa tranquila” ou “tem coisas muito piores”. Esta normalização da violência, embora possa representar estratégia adaptativa para lidar com o trauma em contextos de alta criminalidade (Herman, 1992), sinaliza um fenômeno social mais amplo de dessensibilização que compromete tanto o reconhecimento adequado das necessidades das vítimas quanto a mobilização social necessária para transformações sistêmicas.

A habituação resultante de vitimações repetidas confirma as preocupações de Garland (2001) sobre como sociedades com altos índices de criminalidade desenvolvem mecanismos de normalização que, paradoxalmente, perpetuam a própria violência ao reduzir a pressão social por mudanças efetivas. Esta banalização opera como obstáculo adicional à identificação e atendimento adequado das necessidades das vítimas, uma vez que tanto elas próprias quanto os profissionais do sistema podem subestimar impactos que requerem intervenção especializada, mascarando assim a real extensão dos danos causados pela criminalidade e comprometendo iniciativas de prevenção e assistência.

O padrão de erosão da confiança institucional identificado confirma as preocupações de Erez (1999) sobre como experiências negativas com o sistema de justiça comprometem sua legitimidade social. A transformação de cidadãos inicialmente cooperativos em críticos ativos que desencorajam outras vítimas a denunciar crimes revela custos sistêmicos das falhas que transcendem frustrações individuais.

A relação identificada entre qualidade do atendimento e disposição para futuras denúncias confirma os achados de Wemmers (2013) sobre como legitimidade procedimental influencia comportamento cooperativo. Contudo, os dados revelam uma dimensão adicional preocupante: a propagação social do descrédito através de redes interpessoais, criando círculos viciosos onde experiências negativas desencorajam denúncias futuras, comprometendo a capacidade do sistema de cumprir sua função protetiva.

Um achado particularmente revelador refere-se à identificação de vítimas que desenvolveram descrença antecipada no sistema de justiça, declarando ausência completa de expectativas quanto à sua capacidade de resposta. Este fenômeno confirma as preocupações de Garland (2001) sobre a erosão da legitimidade institucional e representa uma manifestação extrema da crise de confiança teorizada por Tyler (1990) sobre legitimidade procedimental.

A descrença antecipada transcende insatisfação individual, constituindo indicador de que cidadãos deixaram de perceber o sistema como capaz de oferecer respostas adequadas às suas necessidades. As implicações são graves: quando vítimas recorrem às instituições apenas por exigências externas, cria-se um ciclo vicioso onde a redução da cooperação cidadã compromete a eficácia sistêmica, alimentando as próprias percepções que motivaram a descrença inicial. Este padrão corrobora as advertências de Erez (1999) sobre como experiências negativas socialmente acumuladas desencorajam denúncias futuras, contribuindo para as cifras negras da criminalidade e comprometendo a capacidade protetiva do Estado.

A identificação sistemática de manifestações de ***vitimação secundária*** confirma as preocupações centrais de Orth (2002) e Campbell (2008) sobre como instituições criadas para proteger vítimas podem inadvertidamente causar danos adicionais. Os resultados corroboram dados do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2025) e do Ministério da Justiça e Segurança Pública (2017) que identificaram a prevalência desse fenômeno no contexto brasileiro, incluindo todas as formas de manifestações da vitimação secundária documentados pela literatura.

A culpabilização das vítimas e o tratamento com suspeição sistemática confirmam os padrões identificados por Campbell e Raja (1999), mas revelam uma especificidade

preocupante do contexto brasileiro: a transformação rotineira de vítimas em suspeitas, evidenciada no caso extremo de **P4**, onde a própria condição de vítima foi negada apesar de evidências físicas inequívocas.

Uma situação representativa foi identificada no caso de **P3**, vítima do crime mais grave analisado (tentativa de feminicídio), que durante os depoimentos foi submetida a questionamentos repetitivos sobre alegações de traição feitas pelo agressor. Embora tenha expressado satisfação com o tratamento recebido e com o desfecho do processo, relatou sofrimento significativo em razão da exposição que colocou em dúvida sua integridade moral.

O caso de **P2** ilustra de forma paradigmática a observação de Symonds (1980): não se sentiu fortemente impactada pelo crime devido à recorrência de vitimações anteriores, mas ficou profundamente abalada com o tratamento recebido na delegacia. Confirma-se, assim, que algumas vítimas sofrem mais com a forma como são tratadas após o crime do que com o próprio evento traumático inicial.

Os resultados corroboram empiricamente a constatação de Wemmers (2013) de que vítimas que experienciam vitimação secundária desenvolvem relutância para reportar crimes futuros, comprometendo a cooperação cidadã essencial ao funcionamento do sistema de justiça. O caso de **P1** demonstra claramente esta dinâmica destrutiva: uma cidadã inicialmente motivada a "fazer justiça" foi progressivamente desencorajada pelas múltiplas falhas de atendimento, culminando na declaração categórica de que "com certeza não faria tudo novamente". Esta transformação exemplifica como a vitimação secundária opera um círculo vicioso perverso, convertendo potenciais colaboradores do sistema em críticos ativos que podem influenciar negativamente a disposição de outras vítimas para denunciar crimes.

Particularmente preocupante é a inversão perversa identificada, onde reações emocionais causadas pelas próprias falhas do sistema são utilizadas contra as vítimas. Esta dinâmica transcende as manifestações clássicas de vitimação secundária documentadas na literatura, revelando uma dimensão sistêmica onde o próprio funcionamento inadequado das instituições compromete os resultados que deveria promover.

Esses resultados confirmam os dados de Orth e Moleta (2023) de que a expressiva maioria das vítimas no Brasil participa do processo criminal como mera testemunha, sem receber informações adequadas sobre andamentos e decisões. Esta realidade reflete a influência ainda dominante do modelo de testemunha no sistema judicial brasileiro: vítimas mantêm papel passivo e reativo, são tratadas como meras fornecedoras de evidências em processos controlados pelo Estado e têm influência limitada sobre as decisões dos seus casos.

Consequentemente, os problemas decorrentes da adoção desta abordagem apontados pela literatura também são corroborados pelos resultados. O sistema de justiça brasileiro falha em atender às necessidades das vítimas, não lhes fornece informações adequadas e não reconhece suficientemente os impactos da vitimação nas suas vidas. Confirmam-se, assim, os dados de Shapland et al. (1985) de que vítimas submetidas a esse modelo de testemunha com frequência se sentem insatisfeitas e apresentam mais sintomas de estresse pós-traumático.

Os resultados confirmaram também os fatores determinantes da qualidade da relação entre vítimas e sistema de justiça criminal previstos na literatura, corroborando os achados de Herman (2003) de que os profissionais que interagem diretamente com as vítimas podem determinar se estas experienciam o sistema como apoiador ou retraumatizante. De igual forma, validam os achados de Quintas e Sousa (2021) de que a satisfação das vítimas deriva principalmente da postura das autoridades e do atendimento das expectativas.

As ***recomendações*** emergentes da análise transcendem propostas acadêmicas abstratas, constituindo agenda prática construída por pessoas que vivenciaram tanto falhas quanto sucessos do sistema. A convergência entre as propostas das vítimas e as melhores práticas identificadas na literatura internacional (Goodey, 2005; Campbell, 2008) sugere viabilidade e relevância das transformações sugeridas.

A ênfase das vítimas na necessidade de treinamento em competências empáticas confirma achados internacionais sobre a importância de formação especializada para profissionais que lidam com trauma (Campbell & Raja, 1999). A proposição de fiscalização da implementação efetiva do treinamento revela compreensão sofisticada sobre a distância entre formação formal e mudança comportamental prática.

As propostas de desenvolvimento de materiais informativos padronizados e sistemas proativos de comunicação alinham-se com melhores práticas internacionais, mas revelam especificidade do contexto brasileiro onde mesmo direitos básicos de informação permanecem sistematicamente violados.

As sugestões de acompanhamento proativo e identificação sistemática de necessidades psicossociais apontam para modelo integrado de atendimento que transcende a resposta puramente judicial, confirmando tendências internacionais orientadas para abordagens holísticas de atenção às vítimas.

Apesar das múltiplas frustrações documentadas, os resultados revelaram notável disposição das vítimas para contribuir com a transformação do sistema. Expressões como “espero que mude para outras pessoas não passarem pelo que passei” evidenciam que as

vítimas não adotam postura meramente crítica, mas construtiva. Esta disponibilidade para colaborar representa recurso valioso para reformas, demonstrando que experiências negativas não eliminaram necessariamente a esperança de transformação, desde que suas vozes sejam genuinamente ouvidas e suas recomendações efetivamente implementadas.

Limitações do estudo

Esta investigação apresenta limitações que devem ser consideradas na interpretação dos resultados. Em termos metodológicos, a principal limitação reside na natureza intencional e de conveniência da amostra, circunscrita ao estado do Rio Grande do Sul. Esta delimitação geográfica reduz a possibilidade de generalização dos achados para outras regiões do Brasil, cujas realidades socioculturais, jurídicas e institucionais são substancialmente distintas. O país, dada a sua extensão continental, apresenta variações significativas no funcionamento da justiça, na disponibilidade de recursos e na cultura organizacional, o que pode implicar experiências muito diferentes para as vítimas em estados como o Norte ou o Nordeste.

Além disso, o tamanho reduzido da amostra (n=12), apesar de adequado para a abordagem qualitativa e exploratória, não permite inferências estatísticas nem a quantificação da prevalência dos fenômenos observados. O objetivo foi compreender em profundidade experiências individuais e padrões, e não estabelecer relações causais ou generalizáveis.

O enfoque retrospectivo das entrevistas pode ter sido afetado por vieses de memória, especialmente considerando que alguns processos foram concluídos anos antes da coleta de dados. A literatura sobre memória e trauma sugere que experiências traumáticas podem ser recordadas de forma seletiva ou distorcida, potencialmente afetando a precisão dos relatos. Ademais, o tempo decorrido pode ter influenciado as percepções das vítimas sobre suas experiências, seja através de racionalização posterior, influência de outras experiências subsequentes ou simples esquecimento de detalhes relevantes.

Outro fator limitador diz respeito à dupla posição da investigadora enquanto profissional da justiça e pesquisadora. Apesar de essa condição ter permitido acesso facilitado ao campo e conhecimento aprofundado do contexto, pode também ter condicionado a espontaneidade das respostas ou influenciado a análise, mesmo com os esforços de reflexividade e transparência adotados.

Por sua vez, a ausência de observação direta de procedimentos judiciais ou entrevistas com profissionais do sistema limitou a compreensão sobre as perspectivas institucionais e as dinâmicas interpessoais que moldam as experiências das vítimas. Esta limitação é

particularmente relevante porque impede a triangulação de perspectivas e pode resultar em compreensão unilateral dos fenômenos estudados. A inclusão de vozes dos profissionais poderia ter oferecido achados sobre barreiras institucionais, constrangimentos organizacionais e percepções profissionais que influenciam o atendimento às vítimas.

Finalmente, existem limitações temáticas e contextuais. O foco exclusivo em vítimas de crimes violentos, justificado pelos objetivos da investigação, limita a aplicabilidade dos achados a outros tipos de vitimação que podem apresentar dinâmicas distintas na relação com o sistema de justiça e necessidades qualitativamente diferentes. Além disso, não foi realizada uma análise sistemática das variáveis de gênero, etnia ou condição socioeconômica, que a literatura aponta como determinantes importantes das desigualdades no acesso à justiça.

Contributos

Esta investigação oferece contributos teóricos relevantes a três níveis: teórico, metodológico e prático.

Teoricamente, o estudo confirma e expande o modelo de necessidades fundamentais de Zehr (2012), propondo uma quinta dimensão crítica: a necessidade de orientação procedimental. Esta contribuição é particularmente relevante em contextos de elevada criminalidade, onde vítimas frequentemente carecem de conhecimento básico sobre procedimentos do sistema de justiça. Adicionalmente, a identificação de trajetórias diferenciadas em função da qualidade institucional amplia a compreensão dos fatores que afetam a recuperação pós-traumática.

Outro contributo teórico importante reside na identificação de manifestações específicas de vitimação secundária no contexto brasileiro, como a "descrença antecipada" e a inversão simbólica vítima-suspeita. Estas descobertas expandem a compreensão teórica do fenômeno além de manifestações clássicas documentadas em contextos europeus e norte-americanos. O estudo identifica e conceitualiza o fenômeno da "descrença antecipada" como manifestação extrema da erosão da legitimidade institucional, contribuindo para teorias sobre confiança institucional e cooperação cidadã. Este conceito oferece nova perspectiva sobre como experiências negativas socialmente acumuladas podem gerar ceticismo preventivo que compromete a eficácia sistêmica.

Metodologicamente, destaca-se a combinação de entrevistas semiestruturadas com a análise documental dos processos judiciais. Esta abordagem permitiu triangulação entre percepções subjetivas das vítimas e dados objetivos processuais, revelando discrepâncias

importantes entre experiências vividas e registros oficiais. A metodologia desenvolvida oferece modelo replicável para futuras investigações que procurem compreender experiências de utilizadores de sistemas complexos. A aplicação da análise temática de Braun e Clarke (2013) ao contexto específico das experiências das vítimas com o sistema de justiça revelou-se particularmente apropriada para capturar nuances complexas das experiências de vitimação e contacto institucional. O estudo demonstra como esta abordagem pode ser adaptada para contextos jurídicos, oferecendo diretrizes metodológicas para futuras investigações na área.

Os contributos práticos incluem o diagnóstico sistemático e empiricamente fundamentado das falhas na efetivação dos direitos das vítimas no Brasil, fornecendo uma base sólida para reformas políticas e institucionais. O estudo identifica, a partir do discurso dos participantes, onde o sistema falha (implementação, não legislação) e como estas falhas se manifestam na prática, oferecendo aos principais *stakeholders* nesta área uma compreensão mais clara dos problemas a serem abordados e intervencionados com base em evidências empíricas.

As recomendações emergentes das próprias vítimas constituem agenda viável e empiricamente fundamentada para transformação do sistema. Estas sugestões, baseadas em experiências reais, oferecem maior legitimidade e praticabilidade que propostas puramente acadêmicas, aumentando a probabilidade de implementação bem-sucedida.

A investigação fornece evidência empírica robusta sobre os custos sistêmicos da qualidade deficitária no atendimento às vítimas, incluindo redução da cooperação, perpetuação de ciclos de desconfiança e comprometimento da eficácia do sistema de justiça. Esta evidência oferece argumentação sólida para justificar investimentos em melhorias do atendimento às vítimas como estratégia de fortalecimento institucional. Essas melhorais incluem a necessidade de qualificação profissional. O estudo identifica com precisão as lacunas de conhecimento e competências entre profissionais do sistema, oferecendo base empírica para desenvolvimento de programas de capacitação mais eficazes e direcionados. Também sugere a importância crucial de mecanismos de supervisão e responsabilização para garantir qualidade do atendimento, oferecendo suporte científico para sua implementação.

Estes contributos, em conjunto, posicionam a investigação como contribuição substancial e multifacetada para o campo da vitimologia, oferecendo avanços teóricos, metodológicos e práticos que podem informar tanto futuras investigações quanto reformas políticas e institucionais direcionadas à melhoria do atendimento às vítimas de crimes violentos.

Pistas para investigações futuras

Os achados desta investigação abrem múltiplas direções para pesquisas futuras e para aprofundamento científico e desenvolvimento de políticas públicas.

Estudos comparativos entre diferentes estados brasileiras poderão indicar boas práticas e mapear desigualdades regionais na implementação dos direitos das vítimas. Essa abordagem permitiria apoiar políticas de harmonização e replicação de modelos eficazes.

Investigações longitudinais, acompanhando vítimas desde o momento da denúncia até o desfecho processual e o pós-processo, poderiam esclarecer melhor os fatores que promovem ou dificultam. Estudos prospectivos captariam dinâmicas temporais e processos de mudança inacessíveis através de metodologias transversais como a presente. Permitiriam, igualmente, identificar como necessidades, expectativas e percepções das vítimas evoluem ao longo do tempo e examinar fatores preditivos de trajetórias positivas versus negativas.

Pesquisas que incluam perspectivas de profissionais do sistema (policiais, promotores, juízes, defensores, advogados, funcionários administrativos) poderiam compreender seu conhecimento sobre direitos das vítimas, suas atitudes em relação ao atendimento e suas percepções sobre barreiras estruturais, além de identificar boas práticas desenvolvidas para superar constrangimentos sistêmicos. Ademais, poderiam examinar cultura organizacional, sistemas de incentivos, pressões institucionais e recursos disponíveis que influenciam comportamentos profissionais.

Estudos de avaliação de programas piloto como as Centrais de Atendimento às Vítimas (Espaço Bem-me-quer) poderão testar empiricamente o impacto de serviços especializados na satisfação das vítimas e na eficiência do sistema. Adicionalmente, a condução de análises de custo-benefício que quantifiquem os impactos econômicos da vitimação secundária e os ganhos gerados por serviços adequados poderão reforçar o argumento para investimento público nessa área.

Por fim, estudos com enfoque interseccional, que incluam vítimas idosas, com deficiência, pertencentes a minorias étnicas ou em situação de vulnerabilidade social, permitirão desenhar protocolos diferenciados e mais equitativos de atendimento. A comparação internacional, especialmente com países que já adotaram reformas estruturais, poderá ainda indicar caminhos viáveis de transformação sistêmica no Brasil.

REFERÊNCIAS

Abrucio, F. L., & Franzese, C. (2007). Federalismo e políticas públicas: o impacto das relações intergovernamentais no Brasil. *Tópicos de economia paulista para gestores públicos*, 1, 13-31.

Ashworth, A. (1993). Victim impact statements and sentencing. *Criminal Law Review*, 498-509.

Bennett, L., Goodman, L., & Dutton, M. A. (1999). Systemic obstacles to the criminal prosecution of a battering partner. *Journal of Interpersonal Violence*, 14(7), 761-772. https://doi.org/10.1177/088626099014007006

Braithwaite, J. (1989). *Crime, shame and reintegration*. Cambridge University Press.

Brasil. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Senado Federal.

Brasil. (2006). Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. *Diário Oficial da União.*

Brasil. (2008). Lei nº 11.690, de 9 de junho de 2008. Altera dispositivos do Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 – Código de Processo Penal. *Diário Oficial da União*.

Brasil. (2008). Lei nº 11.719, de 20 de junho de 2008. Altera dispositivos do Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 – Código de Processo Penal. *Diário Oficial da União*.

Brasil. (2015). Lei nº 13.104, de 9 de março de 2015. Altera o art. 121 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal. *Diário Oficial da União*.

Brasil. (2017). Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017. Estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência. *Diário Oficial da União*.

Brasil. (2018). Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 253, de 4 de setembro de 2018. Estabelece a Política Institucional do Poder Judiciário de atenção e apoio às vítimas de crimes e atos infracionais. *Diário da Justiça Eletrônico*.

Brasil. (2021). Conselho Nacional do Ministério Público. Resolução nº 243, de 18 de outubro de 2021. Estabelece a Política Institucional de Proteção Integral e Promoção de Direitos e Apoio às Vítimas. *Diário Oficial da União*.

Brasil. (2021). Lei nº 14.245, de 22 de novembro de 2021. Altera os Decretos-Leis nºs 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), e 3.689, de 3 de outubro de 1941 (Código de Processo Penal). *Diário Oficial da União*.

Braun, V., & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners*. Sage Publications.

Brewin, C. R., Andrews, B., & Valentine, J. D. (2000). Meta-analysis of risk factors for posttraumatic stress disorder in trauma-exposed adults. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68(5), 748-766. https://doi.org/10.1037/0022-006X.68.5.748

Campbell, R. (2008). The psychological impact of rape victims. *American Psychologist*, 63(8), 702-717. https://doi.org/10.1037/0003-066X.63.8.702

Campbell, R., & Raja, S. (1999). Secondary victimization of rape victims: Insights from mental health professionals who treat survivors of violence. *Violence and Victims*, 14(3), 261-275. https://doi.org/10.1891/0886-6708.14.3.261

Campbell, R., Wasco, S. M., Ahrens, C. E., Sefl, T., & Barnes, H. E. (2001). Preventing the "second rape": Rape survivors' experiences with community service providers. *Journal of Interpersonal Violence*, 16(12), 1239-1259. https://doi.org/10.1177/088626001016012002

Cappelletti, M., & Garth, B. (1988). *Acesso à justiça*. Fabris Editor.

Conselho Nacional de Justiça. (2023). *Relatório sobre implementação de direitos das vítimas nos tribunais estaduais*. CNJ.

Conselho Nacional do Ministério Público. (2024). *Relatório de implementação dos núcleos de apoio às vítimas*. CNMP.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.

Davis, R. C., & Brickman, E. (1996). Supportive and unsupportive aspects of the behavior of others toward victims of sexual and nonsexual assault. *Journal of Interpersonal Violence*, 11(2), 250-262. https://doi.org/10.1177/088626096011002008

Dignan, J. (2005). *Understanding victims and restorative justice*. Open University Press.

Doak, J. (2008). *Victims' rights, human rights and criminal justice: Reconceiving the role of third parties*. Hart Publishing.

Edwards, I. (2004). An ambiguous participant: The crime victim and criminal justice decision-making. *British Journal of Criminology*, 44(6), 967-982. https://doi.org/10.1093/bjc/azh050

Englebrecht, C. M. (2011). The struggle for "ownership of conflict": An exploration of victim participation and voice in the criminal justice system. *Criminal Justice Review*, 36(2), 129-151. https://doi.org/10.1177/0734016811399419

Erez, E. (1999). Who's afraid of the big bad victim? Victim impact statements as victim empowerment and enhancement of justice. *Criminal Law Review*, 545-556.

Erez, E., & Rogers, L. (1999). Victim impact statements and sentencing outcomes and processes: The perspectives of legal professionals. *British Journal of Criminology*, 39(2), 216-239. https://doi.org/10.1093/bjc/39.2.216

Fattah, E. A. (1989). Victims and victimology: The facts and the rhetoric. *International Review of Victimology*, 1(1), 43-66. https://doi.org/10.1177/02697580890010010

Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). Sage Publications.

Foa, E. B., Keane, T. M., Friedman, M. J., & Cohen, J. A. (2009). *Effective treatments for PTSD: Practice guidelines from the International Society for Traumatic Stress Studies*. Guilford Press.

Fórum Brasileiro de Segurança Pública. (2024). *18º Anuário Brasileiro de Segurança Pública*. FBSP

Fórum Brasileiro de Segurança Pública. (2025). *Visível e invisível: A vitimização de mulheres no Brasil – 5ª edição*. FBSP

Garland, D. (2001). *The culture of control: Crime and social order in contemporary society*. University of Chicago Press.

Goodey, J. (2005). *Victims and victimology: Research, policy and practice*. Pearson Longman.

Hall, M. (2017). *Victims of crime: Policy and practice in criminal justice*. Routledge.

Harvey, M. R. (1996). An ecological view of psychological trauma and trauma recovery. *Journal of Traumatic Stress*, 9(1), 3-23. https://doi.org/10.1002/jts.2490090103

Herman, J. L. (1992). *Trauma and recovery: The aftermath of violence*. Basic Books.

Herman, J. L. (2003). The mental health of crime victims: Impact of legal intervention. *Journal Traumatic Stress*, 16, 159-166. https://doi.org/10.1023/A:1022847223135

Holder, R. L., & Englezos, E. (2024). Victim participation in criminal justice: A quantitative systematic and critical literature review. International Review of Victimology, 30(1), 25-49. https://doi.org/10.1177/02697580231151207

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2024). *Atlas da violência 2024*. IPEA.

Janoff-Bulman, R. (1992). *Shattered assumptions: Towards a new psychology of trauma*. Free Press.

Jordan, J. (2004). Beyond belief? Police, rape and women's credibility. *Criminal Justice*, 4(1), 29-59. https://doi.org/10.1177/1466802504042222

Karmen, A. (2020). *Crime victims: An introduction to victimology* (9th ed.). Cengage Learning.

Kilpatrick, D. G., & Acierno, R. (2003). Mental health needs of crime victims: Epidemiology and outcomes. *Journal of Traumatic Stress*, 16(2), 119-132. https://doi.org/10.1023/A:1022891005388

Kunst, M. J., Winkel, F. W., & Bogaerts, S. (2011). Posttraumatic anger, recalled peritraumatic emotions, and PTSD in victims of violent crime. *Journal of interpersonal violence*, 26(17), 3561–3579. https://doi.org/10.1177/0886260511403753

Laxminarayan, M., Bosmans, M., Porter, R., & Sosa, L. (2013). Victim satisfaction with criminal justice: A systematic review. *Victims & Offenders*, 8(2), 119-147. https://doi.org/10.1080/15564886.2012.763198

Leavy, P. (2017). *Research design: Quantitative, qualitative, mixed methods, arts-based, and community-based participatory research approaches*. Guilford Press.

Lens, K. M., Pemberton, A., & Bogaerts, S. (2013). Heterogeneity in victim participation: A new perspective on delivering a victim impact statement. *European Journal of Criminology*, 10(4), 479-495. https://doi.org/10.1177/1477370812469859

Lerner, M. J. (1980). *The belief in a just world: A fundamental delusion*. Springer US.

Liddle, A. M., & Gelsthorpe, L. R. (1994). *Crime prevention and inter-agency co-operation.* Home Office Police Research Group.

Maguire, M. (1991). The needs and rights of victims of crime. *Crime and Justice*, 14, 363-433.

Mardones-Bravo, D. (2023). Online Methods in Qualitative Criminology. In: Faria, R., Dodge, M. (eds) *Qualitative Research in Criminology* (pp.85-102). Cham: Springer International Publishing.

Messman-Moore, T. L., & Long, P. J. (2003). The role of childhood sexual abuse sequelae in the sexual revictimization of women: An empirical review and theoretical reformulation. *Clinical Psychology Review*, 23(4), 537-571. https://doi.org/10.1016/S0272-7358(02)00203-9.

Miers, D. (1989). Positivist victimology: A critique. *International Review of Victimology*, 1(1), 3-22. https://doi.org/10.1177/026975808900100102

Miller, T. R., Cohen, M. A., & Wiersema, B. (1996). *Victim costs and consequences: A new look*. National Institute of Justice.

Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). Motivational interviewing: Helping people change (3rd ed.). Guilford Press.

Ministério da Justiça e Segurança Pública. (2017). *Estudos sobre vitimização.* Secretaria Nacional de Segurança Pública.

Mota, I. L. (2020). Breves linhas sobre vitimologia, redescobrimento da vítima e suas várias faces. Revista Jurídica da Presidência, 22(122), 1–20. https://doi.org/10.20499/2236-3645.RJP2012v13e101-161

Njaine, K., Assis, S. G., Gomes, R., & Minayo, M. C. S. (2006). Redes de prevenção à violência: Da utopia à ação. *Ciência & Saúde Coletiva*, 11, 1313-1322.

Norris, F. H., & Kaniasty, K. (1994). Psychological distress following criminal victimization in the general population: Cross-sectional, longitudinal, and prospective analyses. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 62(1), 111-123. https://doi.org/10.1037/0022-006X.62.1.111

Organização das Nações Unidas. (1985). *Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. UN General Assembly Resolution 40/34.

Organização dos Estados Americanos. (1969). *Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de San José da Costa Rica).*

Orth, G. M. N., & Moleta, M. E. (2023). A vítima e o sistema de justiça criminal. Revista do Direito Público, 18(1), 87–107. https://doi.org/10.5433/24157-108104-1.2022v18n1p.87

Orth, U. (2002). Secondary victimization of crime victims by criminal proceedings. *Social Justice Research*, 15, 313-325. https://doi.org/10.1023/A:1021210323461

Patterson, D. (2011). The Linkage Between Secondary Victimization by Law Enforcement and Rape Case Outcomes. Journal of Interpersonal Violence, 26(2), 328-347. https://doi.org/10.1177/0886260510362889

Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (2004). Posttraumatic Growth: Conceptual Foundations and Empirical Evidence. *Psychological Inquiry*, 15(1), 1–18. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1501_01

Quintas, J., & Sousa, L. (2021). Does a coordinated program between the police and prosecution services matter? The impacts on satisfaction and safety of domestic violence victims. *Criminal Justice Policy Review*, 32(4), 331-351. https://doi.org/10.1177/0887403420920331

Reiss, A. J., & Roth, J. A. (Eds.). (1994). *Understanding and preventing violence*. National Academy Press.

Resick, P. A. (1987). Psychological effects of victimization: Implications for the criminal justice system. *Crime & Delinquency*, 33(4), 468-478. https://doi.org/10.1177/0011128787033004004

Resnick, H. S., Kilpatrick, D. G., Dansky, B. S., Saunders, B. E., & Best, C. L. (1993). Prevalence of civilian trauma and posttraumatic stress disorder in a representative national sample of women. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61(6), 984-991. DOI: 10.1037//0022-006x.61.6.984

Robalo, T. L. (2020). A vítima de crimes e o Tribunal Penal Internacional: um modelo irrefutável para o legislador interno. Revista Brasileira de Direito Processual Penal, 6(3), 1685–1712. https://doi.org/10.22197/rbdpp.v6i3.405

Roberts, J. V., & Erez, E. (2004). Communication in sentencing: Exploring the expressive function of victim impact statements. *International Review of Victimology*, 10(3), 223-244. https://doi.org/10.1177/026975800401000302

Roulston, K., & Choi, M. (2018). Qualitative interviews. In U. Flick (Ed.), *The SAGE handbook of qualitative data collection* (pp. 233-249). Sage Publications.

Sanders, A. (2002). Victim participation in an exclusionary criminal justice system. In C. Hoyle & R. Young (Eds.), *New visions of crime victims* (pp. 197-221). Hart Publishing.

Sarlet, I. W. (2018). *Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988* (10ª ed.). Livraria do Advogado.

Secretaria de Assuntos Estratégicos. (2018). *Custos econômicos da criminalidade no Brasil*. Presidência da República.

Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. (2008). *Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres*. Presidência da República.

Shapland, J., Willmore, J., & Duff, P. (1985). *Victims in the criminal justice system*. Gower.

Smart, C. (1989). *Feminism and the power of law*. Routledge.

Strang, H., Sherman, L. W., Mayo-Wilson, E., Woods, D. J., & Ariel, B. (2013). Restorative justice conferencing (RJC) using face-to-face meetings of offenders and victims: Effects on offender recidivism and victim satisfaction. A systematic review. *Campbell Systematic Reviews*, 9(1), 1–59. https://doi.org/10.4073/csr.2013.12

Symonds, M. (1980). The "second injury" to victims. *Evaluation and Change*, 7, 36-38.

Taylor, S. J., Bogdan, R., & DeVault, M. (2016). *Introduction to qualitative research methods: A guidebook and resource* (4th ed.). John Wiley & Sons.

Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (2004). Posttraumatic growth: Conceptual foundations and empirical evidence. *Psychological Inquiry*, 15(1), 1-18. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1501_01

Terres, S. M. M. M. (2021). *Vitimologia - justiça, direito de todos: a vítima de crime e a dignidade humana.* Editora Juruá.

Tyler, T. R. (1990). *Why people obey the law*. Yale University Press.

Ullman, S. E., & Brecklin, L. R. (2002). Sexual assault history, PTSD, and mental health service seeking in a national sample of women. *Journal of Community Psychology*, 30(3), 261-279. https://doi.org/10.1002/jcop.10008

Wemmers, J. A. (2013). *Victims' experiences in the criminal justice system and their recovery from crime*. International Review of Victimology, 19(3), 221-233. https://doi.org/10.1177/02697580134927

Williams, J. E. (1984). Secondary victimization: Confronting public attitudes about rape. *Victimology*, 9(1), 66-81.

Zehr, H. (1990). *Changing lenses: A new focus for crime and justice*. Herald Press.

Zehr, H. (2012). Justiça restaurativa. Palas Athena.

ANEXOS

ANEXO I - Termo de Consentimento Informado

Caro (a),

No âmbito da unidade curricular de Seminário de Orientação II pertencente ao Mestrado em Criminologia na Faculdade de Direito da Universidade do Porto, o presente estudo intitula-se como "Experiências das vítimas de crimes violentos com o sistema de justiça criminal brasileiro: desafios para a efetivação dos seus direitos", levado a cabo pela estudante Cristina Schmitt Rosa, sob orientação da professora doutora Margarida Santos, cujo objetivo principal passa por estudar as percepções das vítimas de crimes violentos sobre o seu contacto com o sistema de justiça criminal no Brasil.

A sua participação neste estudo contribuirá para a proposição de melhorias no sistema de justiça, a fim de que este atenda de maneira mais satisfatória as necessidades das vítimas de crimes.

Ser-lhe-ão assegurados certos princípios de forma a diminuir riscos e perigos mediante da sua participação, nomeadamente: (1) A voluntariedade na participação e a correspondente desistência a qualquer momento no processo; (2) o anonimato, não sendo por isso transmitidas informações pessoais; e (3) a confidencialidade, sendo os dados recolhidos da responsabilidade da investigadora e da orientadora, não sendo partilhados nem de acesso por mais ninguém durante o decorrer da presente investigação; mediante o seu consentimento, os seus dados serão armazenados para além do período de aplicação da presente investigação no âmbito de futuros estudos, aos quais poderão envolver outros investigadores.

Ademais, torna-se do seu conhecimento que as entrevistas serão alvo de gravação emáudio e vídeo como forma de encontrar e rever as informações transmitidas, sendo eliminadas após a sua transcrição ser concretizada.

Assim:

(1) Declaro que todos os procedimentos relativos à investigação em curso foram claros e responderam de forma satisfatória a todas as minhas questões.

(2) Compreendo que tenho o direito de colocar, agora e no desenvolvimento do estudo, qualquer questão sobre o estudo e os métodos a utilizar.

(3) Percebo as condições e procedimentos, vantagens e riscos em participar neste estudo.

(4) Compreendo que sou livre de abandonar o estudo a qualquer momento.

Depois de ler as explicações acima referidas, declaro que aceito participar nesta investigação.

Nome do Participante: _____

Assinatura: _____

Data: _____/_____/____

Nome do Investigador: _____

Assinatura: _____

Data: _____/_____/___

ANEXO II – Guião de Entrevista

DIMENSÕES	SUBDIMENSÕES	SINOPSE	QUESTÕES
(1) Necessidades e expectativas das vítimas	Necessidades	Quais são as necessidades decorrentes da vitimação por crime.	*- Lembras de quando aconteceu o crime, o que fizestes imediatamente após o fato?* *- Quais as necessidades que tivestes?* *- Quem atendeu às tuas necessidades?* *- Alguma ficou sem atendimento?*
	Expectativas	O que a vítima de crime espera do sistema de justiça	*- Quem efetuou o registro da ocorrência policial?* *- Como foi o atendimento da Polícia?* *- O que te levou a procurar o auxílio da Polícia/efetuar o registro?* *- Quais eram as tuas expectativas?* *- O que pensavas que aconteceria a partir de então?* *- Como foi o transcurso do processo? Tal qual imaginavas?* *- E o resultado do processo? Tal qual imaginavas?*
(2) Efetivação dos direitos das vítimas	Participação	Os direitos das vítimas previstos na legislação têm sido espeitados na prática processual?	*- Como tu descreves o teu papel no processo?* *- Como tu avalias o teu nível de participação no processo?* *- O que gostarias que tivesse sido diferente?*
	Informação		*- Tu recebestes algum tipo de informação sobre o andamento do processo a partir do momento em que fizestes o registro policial do crime?*

			- Como foi a tua comunicação com os profissionais do processo (policiais, Ministério Público, juízes)? *- Descreva como tu te sentistes em relação às informações do processo? Se elas chegaram até ti, de que forma? Ou se não chegaram, do que sentistes falta de saber? Como gostarias que tivesse sido?*
	Segurança		*- Tu te sentistes seguro(a) ao longo do processo?* *- O arguido ou seu advogadi/defensor tentou manter algum tipo de contato contigo ao longo do processo?* *- Quando tu fostes à delegacia de polícia e ao fórum prestar depoimento, havia uma sala separada do arguido para aguardares?* *- Foi oferecido para ti a possibilidade de prestar depoimento sem a presença do arguido na sala de audiê cias?* *- Alguma situação te deixou com receio/medo ao longo do processo?*
	Apoio		*- Tu recebestes algum tipo de apoio psicossocial ao longo do processo?* *- Foi-te disponibilizado alguma forma de acesso a esse tipo de apoio?*
	Reparação		*- Quais foram os danos que esse crime te causou?* *- O processo te proporcionou algum tipo de reparação desses danos?*
(3) Níveis de satisfação e impactos vivenciados pelas vítimas	(In)Satisfação	Quais as consequências do contacto com o sistema de justiça na vida das vítimas?	*- Gostaria que tu me descrevesses se tu te sentiu satisfeito(a) ou insatisfeito(a) com o processo e por que.* *- O que mais te marcou positivamente no processo?* *- O que mais te marcou negativamente no processo?*
	Impactos		*- Quais foram os impactos na tua vida que a participação nesse processo gerou?*
	Vitimação secundária		*- Em algum momento durante o processo tu te sentistes desrespeitado(a)? Estigmatizado(a)? Constrangido(a)? Responsabilizado(a) pelo crime?*

(4) Proposições	O que deve ser mudado	Proposição de melhorias ao sistema de justiça	*- Para finalizar, gostaria que tu me dissesses o que tu entendes que precisa ser mudado no sistema de justiça para que ele atenda de forma mais satisfatória as vítimas?*
	Como mudar		*- Tu terias alguma sugestão do que pode ser feito para melhorar esses aspectos negativos que tu enfrentastes?*

ANEXO III – Grelha de Análise Documental

Categorias	Subcategorias	Dados a extrair
(i) Caracterização do Crime	Tipo de crime	Identificação e classificação do crime
	Circunstâncias	Contexto e detalhes relevantes sobre o crime (local, horário, presença de arma, número de autores, *modus operandi*)
	Danos causados	Prejuízos identificados (materiais, morais, lesões físicas, impacto psicológico)
(ii) Informações Processuais	Duração do processo	Tempo transcorrido desde a data do crime até o encerramento/situação atual
	Fases percorridas	Descrição das etapas do processo (inquérito, instrução, julgamento, recursos)
	Situação atual	Estado do processo no momento da consulta (trânsito em julgado, recurso pendente)
(iii) Dados sobre Prisão/Soltura	Data da Prisão	Data em que o acusado foi preso (cautelar ou definitivamente), se aplicável
	Data da Soltura	Data em que o acusado foi solto, se aplicável
	Situação final	Condição final do acusado (preso, solto)
(iv) Resultado Processual	Decisão	Condenação ou absolvição
	Fundamentação	Motivos da condenação/absolvição (valoração das provas, bases legais, considerações do juiz)
	Pena aplicada e Reparação de danos à vítima	Em caso de condenação, a pena aplicada (quantidade, regime) e se foi fixada, na sentença, indenização pelos danos causados à vítima