

VIII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

**ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA,
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I**

JUVÊNIO BORGES SILVA

LUIZ FERNANDO BELLINETTI

AGATHA GONÇALVES SANTANA

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

A174

Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Agatha Gonçalves Santana; Juvêncio Borges Silva; Luiz Fernando Bellinetti. – Florianópolis: CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-200-1

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Direito Governança e Políticas de Inclusão

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Acesso à justiça. 3. Política judiciária. VIII Encontro Virtual do CONPEDI (2; 2025; Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



VIII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI
ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E
ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I

Apresentação

Com a realização do VIII Encontro Virtual do CONPEDI, do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito – CONPEDI, foram apresentados os trabalhos (artigos) no dia 26 de junho de 2025, no Grupo de Trabalho (GT36): “ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I”.

Foram apresentados 23 artigos, com elevada qualidade, em temas afetos ao Grupo de Trabalho e que proporcionaram importantes discussões:

1.A CRISE DA JUSTIÇA E A CONSTRUÇÃO DE POLÍTICAS JUDICIÁRIAS EFICIENTES SOB A LUZ DO DIREITO COMPARADO

2.A NOVA CENTRALIDADE DA VÍTIMA NO SISTEMA DE JUSTIÇA: RECONHECIMENTO, RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E PROPOSTAS PARA OS CENTROS DE APOIO ÀS VÍTIMAS

3.A REPARAÇÃO ADEQUADA NA LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA COLETIVA DE DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS: ANÁLISE DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL E SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

4.A UTILIDADE DO DUPLO GRAU DE JURISDIÇÃO NO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL A INCAPACIDADE DE UNIFORMIZAÇÃO DE DECISÕES EM SEGUNDA INSTÂNCIA FRENTE AO USO DA EQUIDADE PELO JUIZ DE PRIMEIRO GRAU.

5.ACESSO À JUSTIÇA E POVOS ORIGINÁRIOS NO AMAZONAS: UM DIÁLOGO NECESSÁRIO ENTRE TEORIA E REALIDADE À LUZ DA RESOLUÇÃO 454/2022 DO CNJ

6.CARAVANA DE DIREITOS NA RECONSTRUÇÃO DO RIO GRANDE DO SUL: A ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO EM CONTEXTO DE CALAMIDADE PÚBLICA

7.CELERIDADE PROCESSUAL E EFICIÊNCIA NA JUSTIÇA: UM ESTUDO SOBRE O TEMPO DE TRAMITAÇÃO DOS CONFLITOS ENVOLVENDO FINTECHS NO TJMA

8.CONTRIBUIÇÕES DA PEDAGOGIA DA GESTÃO ADEQUADA DE CONFLITOS PARA A ESTRUTURAÇÃO DE UM SISTEMA DE JUSTIÇA MULTIPORTAS

9.DIÁLOGO ENTRE ONDAS: AS IMPLICAÇÕES DO RECURSO EXTRAORDINÁRIO 1.171.152/SC E O ACESSO À ORDEM JURÍDICA JUSTA

10.ENTRE A JURISDIÇÃO E A GESTÃO: O PAPEL DO JUDICIÁRIO NA CONDUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS NO BRASIL

11.INCLUSÃO DIGITAL NO JUDICIÁRIO: UM MARCO DOS 20 ANOS DO CNJ E A EXPERIÊNCIA DO MARANHÃO

12.JUSTIÇA ITINERANTE COMO INSTRUMENTO DA GESTÃO DE CONFLITOS: IMPACTOS, DESAFIOS E AVANÇOS NA PROMOÇÃO DO ACESSO DIGITAL E INCLUSIVO À JUSTIÇA EM RONDÔNIA

13.JUSTIÇA ITINERANTE, UM FORMA DE RESGATE DE CAPACIDADES E PROMOÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

14.LIMITES E POSSIBILIDADES DA APLICAÇÃO DO PROTOCOLO COM PERSPECTIVA DE GÊNERO PELA CORREGEDORIA DA JUSTIÇA MILITAR DA UNIÃO

15.LITÍGIO ESTRATÉGICO NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ

16.NOVAS PERSPECTIVAS, MESMO PROBLEMA: O PROBLEMA DA TUTELA COLETIVA BRASILEIRA.

17.O ACESSO À JUSTIÇA COMO PILAR BASILAR DA SOCIEDADE DEMOCRÁTICA

18.O IMPACTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS NOS PROCESSOS JUDICIAIS: UM NECESSÁRIO EQUILÍBRIO ENTRE TRANSPARÊNCIA E PRIVACIDADE

19.POLÍTICAS JUDICIÁRIAS NO BRASIL: O PAPEL INOVADOR DO CNJ COMO FORMULADOR E IMPLEMENTADOR DE POLÍTICAS PÚBLICAS

20.PROCESSO ESTRUTURAL E PARTICIPAÇÃO SOCIAL: UMA ANÁLISE SOBRE A INSTALAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DA SALA DE SITUAÇÃO NA ADPF 709

21.SEGURANÇA INSTITUCIONAL NO PODER JUDICIÁRIO: PANORAMA EM INSTITUIÇÕES DA AMÉRICA LATINA

22.TRANSFORMANDO O PARADIGMA DE ACESSO À JUSTIÇA: UM DIÁLOGO ENTRE AS ONDAS RENOVATÓRIAS E BOAVENTURA DE SOUSA SANTOS

23.O PRINCÍPIO DA COOPERAÇÃO PROCESSUAL NA MEDIAÇÃO BRASILEIRA: UMA ANÁLISE HERMENÊUTICA À LUZ DE RONALD DWORKIN

Após quase 4 horas de apresentações e debates profícuos foram encerrados os trabalhos do GT.

Esses vários temas são representativos da abrangência e amplitude da investigação e produção acadêmica nacional nas pesquisas pertinentes a este Grupo de Trabalho, tendo em vista que os autores estão vinculados aos mais diversos programas de pós-graduação em Direito, revelando grande diversidade regional e institucional.

Os intensos debates sobre os trabalhos apresentados, muitos relacionados ao desenvolvimento de dissertações e teses, mostram a relevância das contribuições.

Os Organizadores agradecem a todos que contribuíram para esta louvável iniciativa do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (CONPEDI), e em especial a todos os autores que participaram da presente coletânea de publicação, com destaque pelo comprometimento e seriedade demonstrados nas pesquisas realizadas e na elaboração dos textos.

Esperamos que os trabalhos aqui publicados contribuam para o contínuo desenvolvimento da pesquisa jurídica de todos que participam da pós-graduação brasileira, bem como para consulta da comunidade jurídica em geral.

26 de junho de 2025.

Prof. Dr. Juvêncio Borges Silva

Prof. Dr. Luiz Fernando Bellinetti

Professora Dra. Agatha Gonçalves Santana

**A NOVA CENTRALIDADE DA VÍTIMA NO SISTEMA DE JUSTIÇA:
RECONHECIMENTO, RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E PROPOSTAS PARA OS
CENTROS DE APOIO ÀS VÍTIMAS**

**THE NEW CENTRALITY OF THE VICTIM IN THE JUSTICE SYSTEM:
RECOGNITION, CONFLICT RESOLUTION, AND PROPOSALS FOR VICTIM
SUPPORT CENTERS**

**Sidney Soares Filho
Ana Celia Pinho Carneiro**

Resumo

O sistema de justiça contemporâneo tem testemunhado uma profunda transformação quanto ao papel das vítimas de crimes, que emergem como importantes atores sociais demandando reconhecimento, proteção e participação. Este artigo analisa os fatores históricos, filosóficos e sociais que fundamentam a crescente centralidade das vítimas, especialmente a partir da perspectiva da teoria do reconhecimento, e examina criticamente a estrutura atual dos serviços de assistência às vítimas no Brasil. Identifica-se a fragmentação, a falta de integração e a insuficiência de garantias judiciais como desafios persistentes. Como resposta, propõe-se um modelo de estruturação dos Centros de Apoio às Vítimas (CEAVs), baseado em equipes multidisciplinares, abordagens proativas, ferramentas tecnológicas integradas e avaliação contínua. O modelo sugerido visa assegurar um atendimento digno, efetivo e humanizado às vítimas no sistema de justiça, alinhando as práticas nacionais às normas internacionais de proteção. O objetivo do estudo foi plenamente alcançado, oferecendo fundamentos teóricos e diretrizes práticas para o aprimoramento das políticas públicas voltadas às vítimas.

Palavras-chave: Direitos das vítimas, Teoria do reconhecimento, Apoio à vítima, Justiça restaurativa, Reforma da justiça penal

Abstract/Resumen/Résumé

The contemporary justice system has witnessed a profound transformation regarding the role of crime victims, who have emerged as significant social actors demanding recognition, protection, and participation. This article analyzes the historical, philosophical, and social factors that underpin the growing centrality of victims, especially from the perspective of the theory of recognition, and critically examines the current structure of victim assistance services in Brazil. It identifies fragmentation, lack of integration, and insufficient judicial guarantees as persistent challenges. As a response, the article proposes a model for structuring Centers for Victim Support (CEAVs) based on multidisciplinary teams, proactive approaches, integrated technological tools, and continuous evaluation. The proposed framework aims to ensure dignified, effective, and humanized care for victims within the judicial system, aligning national practices with international standards of protection. The

objective of the study was fully achieved, offering both theoretical foundations and practical guidelines for enhancing victim-centered public policies.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Victims' rights, Recognition theory, Victim support, Restorative justice, Criminal justice reform

INTRODUÇÃO

O papel da vítima no sistema de justiça contemporâneo tem passado por profundas transformações, acompanhando mudanças sociais, políticas e culturais que ressignificam sua posição perante o ordenamento jurídico e a sociedade. De figura muitas vezes invisibilizada em processos tradicionais, a vítima emergiu como um novo ator social, demandando reconhecimento, reparação e espaço de fala. Esse fenômeno, ancorado em movimentos sociais, teorias filosóficas do reconhecimento e práticas políticas recentes, desafia os modelos clássicos de justiça penal e impõe novas exigências à estrutura estatal de acolhimento e proteção.

Embora avanços normativos tenham sido implementados, especialmente no Brasil, observa-se que o atendimento às vítimas ainda se encontra fragmentado e carente de integração sistêmica, não contemplando plenamente os direitos de dignidade, proteção, informação e participação previstos em legislações nacionais e internacionais. Nesse contexto, fortalecer e reestruturar os Centros de Apoio às Vítimas (CEAVs), com enfoque multidisciplinar, integração tecnológica e protocolos de acolhimento humanizado, revela-se uma medida essencial para a concretização desses direitos.

Diante desse panorama, o presente artigo propõe uma reflexão crítica sobre o novo protagonismo da vítima e apresenta um modelo de atuação para os Centros de Apoio, capaz de atender às demandas sociais e jurídicas emergentes. Para tanto, o trabalho organiza-se em quatro seções principais: inicialmente, aborda-se a emergência do papel do ofendido como novo ator social, analisando os fatores históricos, filosóficos e sociológicos que impulsionaram essa mudança.

Em seguida, examinam-se as limitações estruturais e a necessidade de integração no atendimento às vítimas no Brasil, com destaque para o cenário atual e suas insuficiências; posteriormente, propõe-se um modelo de implementação do Centro de Apoio às Vítimas, com definição de estrutura, equipe e recursos necessários; por fim, discute-se a importância da estruturação e do fluxo de rotinas de atendimento nos CEAVs, evidenciando a necessidade de práticas proativas, individualizadas e alinhadas a padrões internacionais de proteção. Com isso, pretende-se contribuir para o aperfeiçoamento das políticas públicas voltadas ao atendimento de vítimas de crimes, oferecendo subsídios

teóricos e práticos para a construção de um sistema de justiça mais inclusivo, sensível e equilibrado.

1. EMERGÊNCIA DO PAPEL DO OFENDIDO COMO NOVO ATOR SOCIAL: IMPLICAÇÕES PARA O ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE CRIME

A compreensão da importância do papel hoje desempenhado pela vítima no âmbito criminal demanda uma exposição de como a sociedade contemporânea acolhe essa figura, representativa que se mostra de um novo grupo social. A construção da sociedade atual vem sofrendo significativas mudanças com a efetiva emergência da figura do ofendido à condição de novo importante ator social, num processo de reconhecimento formal de seus direitos, que ainda se encontra em curso, e situa a vítima como protagonista do espaço público contemporâneo (Araújo, 2023).

A seguir, serão abordados os seguintes tópicos: 1.1 Evolução histórica da concepção de vítima; 1.2 A teoria do reconhecimento e a nova centralidade da vítima; 1.3 Conflitos de reconhecimento e a sociedade das vítimas; 1.4 Impactos da centralidade da vítima no sistema de justiça.

1.1 Evolução histórica da concepção de vítima

Em sua origem, a noção corrente de vítima vincula-se precisamente às políticas de reparação frente às atrocidades das experiências de guerra, em particular as do Holocausto, em nível internacional. O pós-segunda guerra mundial foi palco para o desenvolvimento e ampliação de campos do direito até então pouco explorados, tais como o direito internacional dos direitos humanos e o direito internacional penal (Araújo, 2023).

Registre-se também que, desde os anos 60, em muitos países, mobilizações chamaram a atenção para as violências sofridas por mulheres, crianças, deficientes e idosos e, também nesse caso, permitiram que fossem melhor compreendidos os danos causados pela violência. (Wieviorka, 2006).

Nesse contexto cumpre destacar a contribuição dos movimentos feministas, pois a partir da transformação social promovida, tornou-se mais difícil manter confinado à esfera privada o contexto das violências sofridas pelas mulheres, sendo pragmática a luta pelo reconhecimento da extrema gravidade do crime de estupro, que só foi possível a

partir da superação do estigma e da vergonha que pesavam sobre suas vítimas (Wieviorka, 2006).

Mais recentemente, os movimentos #MeToo, Black Lives Matter e March for Our Lives, que tiveram sua origem nos Estados Unidos e acabaram repercutindo em outros países, tem representado exemplos de dinâmicas sociais através das quais as vítimas de assédio, violência policial e tiroteios em massa, respectivamente, tem se organizando e, dessa maneira, adotado uma postura mais ativa na narrativa pública e nos espaços políticos, em prol de sua luta por justiça, reparação e mudanças sistêmicas.

Muito do sucesso desses movimentos é atribuído às redes sociais, que tem desempenhado o papel de amplificação das vozes dos ofendidos, promovendo sua aproximação em grupos de interesse, permitindo mobilização da sociedade para lutas de reconhecimento. Não raras vezes, a grande repercussão gerada pelo compartilhamento de determinados casos, denúncias ou matérias jornalísticas, tem influenciando agendas públicas e tomadas de decisões políticas e judiciais.

Sobre essa rede que vem garantindo a divulgação das pautas das vítimas, Guillaume Erner (2006) defende haver sido formada uma aliança entre os meio de comunicação, os políticos, as ONGs e certos intelectuais para desenvolver um consenso compassivo em relação às vítimas, e que essa aliança objetiva moldar o que ele chama de “a sociedade das vítimas”.

1.2 A teoria do reconhecimento e a nova centralidade da vítima

Os fundamentos filosóficos dessa configuração social, estão relacionados com a teoria do reconhecimento, desenvolvida por Hegel, que tem por objetivo exatamente mostrar que todo processo de interação é constituído pelo reconhecimento mútuo, e que todos os conflitos estão baseados na violação desse consenso que fundamenta acordos intersubjetivos. A evolução dos indivíduos e da sociedade se dá na medida em que esse reconhecimento se amplia e permite novas formas de individuação e inclusão social. (HEGEL, 2011, p. 143).

Antes mesmo das questões relacionadas à reparação, as vítimas hoje demandam por espaços de escuta e reconhecimento de seu sofrimento. Segundo a lição de Lipovetsky (2004) na era da felicidade, tudo o que inculca uma imagem depreciativa do eu, todas as denegações de reconhecimento são atacadas como ilegítimas, aparecendo como forma de opressão e de violência simbólica, incompatível com o ideal de autorrealização plena. Onde a multiplicação das exigências de ressarcimento por agravos coletivos, as

expectativas de reconhecimento público, as reivindicações cada vez mais frequentes de um status de vítima. As vindícias de reconhecimento particularista são indissociáveis do ideal democrático moderno de dignidade humana. Entretanto foi a civilização presentista que possibilitou as políticas do reconhecimento como instrumento de amor-próprio; as novas responsabilidades com relação ao passado, as novas querelas da memória.

Para Fraser (2006), a luta por reconhecimento está rapidamente se tornando a forma paradigmática de conflito político no final do século XX. Demandas por reconhecimento da diferença dão combustível às lutas de grupos mobilizados sob as bandeiras da nacionalidade, etnicidade, raça, gênero e sexualidade. Nestes conflitos pós-socialistas, a identidade de grupo suplanta o interesse de classe como o meio principal da mobilização política. A dominação cultural suplanta a exploração, como a injustiça fundamental. E o reconhecimento cultural toma o lugar da redistribuição socioeconômica, como remédio para a injustiça e objetivo da luta política.

1.3 Conflitos de reconhecimento e a sociedade das vítimas

Essa proliferação de demandas por reconhecimento, apesar de legítima, acaba por gerar questões sensíveis, já que provêm de categorias de vítimas de composição heterogênea, compostas de grupos que perseguem objetivos distintos, fornecendo significados diversos à sua existência, o que acaba por gerar competição entre os variados setores. Tal competição entre vítimas dá origem a numerosas instrumentalizações, perpetradas por uma nova categoria de indivíduos: os empreendedores da memória que, aproveitando-se da natureza ainda não estruturada de alguns grupos de vítimas, tentam obter controle sobre esses grupos de indivíduos, para satisfazer ambições políticas ou pessoais (Erner, 2006).

Demonstrativa desse movimento de arregimentação e controle é a grande quantidade de organizações destinadas a defesa de direitos. A atualização da base de dados das Organizações da Sociedade Civil do Mapa das OSC apontou um total de 879.326 organizações ativas no Brasil em 2023. As áreas de “Desenvolvimento e Defesa de Direitos e Interesses” e “Religião” seguem representando as finalidades com maior quantidade de OSCs no país, com pouco mais de 30% do total, cada. (<https://mapaosc.ipea.gov.br/post/187/atualizacao-da-base-de-dados-resultados-por-regiao>)

Organizações que tem como finalidade o empreendimento de ações de assessoramento, defesa e garantias de direitos e serviços de proteção social básico

representam mais de 60% das OSDs. O público-alvo dessas instituições é composto de indivíduos desrespeitados em seus direitos e garantias básicos, dentre os quais se incluem as vítimas das mais variadas condutas danosas.

1.4 Impactos da centralidade da vítima no sistema de justiça

O interesse em canalizar a representação das vítimas surge diante do destaque e da visibilidade conferidos a estas nos debates públicos e práticas institucionais. O campo jurídico, em específico, vem adotando reformas legais que visam a criar espaços para sua maior participação nos ritos processuais.

Especificamente em relação ao sistema penal, como reflexo do interesse crescente na situação das vítimas de crimes, estas vem deixando de representar um papel meramente informativo nos procedimentos. Antes o único objetivo de sua chamada judicial era alcançar a verdade do processo, que exigia até mesmo a disposição de seus corpos para a comprovação da materialidade do crime. As reformas legislativas verificadas recentemente refletem a nova perspectiva sobre o papel da vítima do sistema penal, com a previsão de diversos direitos, tanto de natureza material quanto procedimental, destacando-se o direito a um tratamento digno e respeitoso, à privacidade, à informação, abrangendo tanto elementos da apuração e julgamento do fato criminoso, quanto sobre programas assistenciais, garantias de não-revitimização, à proteção, à assistência jurídica, à verdade, à justiça, à reparação e à participação. (Araújo, 2023)

Diante dessa nova configuração de agentes no direito penal e processual penal, surgem situações que precisam ser compatibilizadas com garantias institucionais. Com efeito, a função judiciária tem como papel fundamental a premissa de subsistência de vítima, seus algozes e demais cidadãos em sociedade. Com o protagonismo dos ofendidos, o objetivo político de preservação social é cada vez mais preterido em favor da aplicação de leis que promovam o demandado reconhecimento do traumatismo. (Erner, 2006)

Ainda segundo Guilhaume Erne (2008) a ideia, agora cada vez mais aceita, segundo a qual a vítima deve ser o primeiro beneficiário do julgamento, é estranha ao espírito original do nosso sistema judicial. Este mito de um sistema de justiça a serviço das vítimas, cujo objectivo principal seria satisfazer aqueles que o aplicam, faz parte do populismo judicial.

Apesar da pertinência das críticas ao risco da valorização da vítima no âmbito penal, verifica-se a necessidade de que o sistema de justiça nacional, ainda hoje muito voltado à centralidade do autor do fato, promova adaptação de sua dinâmica de

funcionamento, de modo que, em alinhamento aos avanços sociais e jurídicos, a vítima de crime sinta-se acolhida e atendida no sistema de justiça, que é última barreira social à pretendida reparação.

Cumpra-se a lição de William Doerner (2017), para quem um verdadeiro sistema de justiça não defende os direitos de nenhuma parte em particular. Ele não desvaloriza a situação ou o sofrimento das vítimas. Em vez disso, um sistema de justiça real busca um equilíbrio equitativo para todas as partes envolvidas. Essas considerações fazem sentido se pensarmos no sistema como um pêndulo. A tarefa de proteger os direitos do acusado está em um extremo. Advogar em nome das vítimas de crimes ocupa o outro lado. À medida que o pêndulo oscila para longe de uma preocupação com os direitos do infrator, ele começa a gravitar em direção aos direitos da vítima. A tarefa real é localizar esse equilíbrio delicado que está em algum lugar entre esses dois extremos.

A emergência da vítima como ator social relevante no cenário contemporâneo alterou significativamente a percepção sobre os direitos e as necessidades dos ofendidos no âmbito penal. Esse novo paradigma, embora amplamente positivo ao resgatar a dignidade e promover o reconhecimento de vítimas historicamente silenciadas, impõe desafios ao equilíbrio do sistema de justiça, exigindo reformas que preservem a isonomia e evitem a instrumentalização política das demandas vitimológicas. Nesse contexto, torna-se imperativo refletir sobre os mecanismos de apoio e proteção à vítima, tema que será abordado no próximo tópico.

2. LIMITAÇÕES ESTRUTURAIS E A NECESSIDADE DE INTEGRAÇÃO NO ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS NO BRASIL

O sistema nacional de proteção e assistência às vítimas de crime no Brasil é constituído por instituições públicas das esferas federal, estadual e municipal, especialmente vinculadas ao Poder Executivo, e por organizações não governamentais (ONGs), sendo um exemplo disso o Programa de Proteção a Vítimas e Testemunhas Ameaçadas (PROVITA), instituído pela Lei nº 9.807/1999 e operacionalizado por meio de parcerias entre o Estado e entidades da sociedade civil (BRASIL, 2023a).

Além disso, conforme o Manual Geral de Procedimentos do Sistema Nacional de Proteção a Vítimas e Testemunhas Ameaçadas, a proteção às vítimas ocorre de maneira descentralizada, com a atuação de programas federais e estaduais em cooperação com organizações da sociedade civil (BRASIL, 2023b). A seguir, serão desenvolvidos os

seguintes tópicos: 2.1 Estrutura atual de proteção às vítimas no Brasil 2.2 Principais carências e fragmentação dos serviços existentes.

2.1 Estrutura atual de proteção às vítimas no Brasil

No âmbito federal, o Programa Nacional de Proteção a Vítimas e Testemunhas (PROVITA) oferece proteção a testemunhas e vítimas de crimes graves, garantindo segurança física e suporte para reintegração (BRASIL, 1999). Os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) atendem vítimas de violência, abuso e exploração, integrando serviços de psicologia, assistência social e orientação jurídica (BRASIL, 2025). A Casa da Mulher Brasileira, um projeto vinculado ao Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, concentra serviços de apoio às vítimas de violência doméstica, incluindo acolhimento, delegacias especializadas e suporte psicológico (BRASIL, 2025).

Paralelamente, registra-se o trabalho das Organizações Não Governamentais e iniciativas da sociedade civil, dentre as quais se destacam o Instituto Maria da Penha (IMP), focado em vítimas de violência doméstica, com campanhas educativas, suporte jurídico e orientação para vítimas (INSTITUTO MARIA DA PENHA, 2025); o Centro de Atendimento às Vítimas de Crimes (CAVC), vinculado a programas estaduais e municipais, que oferece apoio multidisciplinar para vítimas de crimes; e o Movimento Nacional da População em Situação de Rua (MNPR), que apoia vítimas de violência entre pessoas em situação de rua, oferecendo suporte social e psicológico (MNPR, 2025).

2.2 Principais carências e fragmentação dos serviços existentes

Registre-se ainda a atuação no Brasil de instituições internacionais, tais como a Organização Internacional para as Migrações (OIM), que auxilia vítimas de tráfico de pessoas e migrantes em situação de vulnerabilidade, promovendo acesso a direitos e reintegração social (OIM, 2025); e o Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR), que fornece suporte a refugiados vítimas de perseguição e violência, integrando assistência jurídica e psicológica (ACNUR, 2025).

Apesar da relevância dos serviços atualmente prestados por estas instituições públicas e organizações não governamentais, observa-se que seu foco está predominantemente na assistência social, no apoio psicossocial e na proteção emergencial

às vítimas. Embora essas iniciativas desempenhem um papel essencial no atendimento inicial e na reintegração social, verificam-se lacunas relacionadas a direitos das vítimas no processo judicial.

O cenário de atuação das organizações de apoio às vítimas de crimes expõe também a fragmentação dos serviços de apoio no Brasil, destacando a ausência de articulação sistemática entre as iniciativas. A adoção de um modelo mais integrado, dada a complementaridade dos serviços prestados, teria o benefício de otimizar o atendimento, sem prejuízo do respeito às especificidades de cada esfera de atuação.

A atuação do Centro Judicial de Apoio às Vítimas nos moldes propostos apresenta-se como opção de implementação da política pública de proteção das vítimas na vertente da garantia dos direitos destas vítimas no sistema judicial, especialmente aqueles direitos que não são adequadamente protegidos pelas instituições mencionadas, seja por falta de integração entre os serviços, seja pela limitação do âmbito de atuação das instituições.

Consoante já mencionado o Tribunal do Justiça do Estado do Ceará, através das Portarias 772/2023, 1147/2023, 1148/2023 e 2347/2024, instituiu Centros Especializados de Apoio às Vítimas (CEAVs) nas comarcas de Fortaleza, Senador Pompeu, Russas e Juazeiro, que tem atribuições principais de atendimento, acolhimento e orientação às vítimas diretas e indiretas de crimes e atos infracionais. Dentre suas competências destacam-se: avaliação da necessidade de propor ao Tribunal a criação de um plantão especializado para atendimento às vítimas, incluindo a destinação de parte da jornada de servidores(as) das equipes multidisciplinares e a alocação de espaços físicos adequados para esse fim; fornecimento de informações sobre a tramitação de inquéritos e processos judiciais relacionados à apuração de crimes, atos infracionais ou reparação de danos; e proposição de medidas ao Tribunal para a criação de ambientes de espera separados para vítimas e seus familiares em locais de diligências processuais e audiências.

Além disso, compete aos centros fornecer informações sobre os direitos das vítimas dentro do campo de conhecimento da equipe multidisciplinar; encaminhar formalmente as vítimas à rede de serviços públicos disponíveis na localidade, com destaque para assistência jurídica, médica, psicológica, social e previdenciária; informar sobre os programas de proteção a vítimas e testemunhas ameaçadas e promover os

encaminhamentos necessários; e encaminhar as vítimas a programas de justiça restaurativa, em conformidade com a Resolução CNJ nº 225/2016.

A Portaria 2109/2024, por sua vez, estabelece que o atendimento especializado, no âmbito do Centro de Especializado de Apoio às Vítimas da Comarca de Fortaleza (CEAV), também poderá ser realizado por profissionais credenciados(as) junto ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, resolvendo temporariamente a questão da remuneração dos profissionais de atendimento, enquanto não realizado concurso público. Os profissionais cadastrados são acionados para o atendimento e recebem a remuneração prevista na tabela divulgada pelo TJCE.

A instalação de Centros de Apoio às Vítimas pelo TJCE não apenas em Fortaleza, mas em núcleos regionais importantes do Estado, demonstra a preocupação institucional com a questão das vítimas, garantia de sua dignidade e efetivação dos seus direitos. A proposta de atuação objeto dessa dissertação apresenta-se como opção de aprimoramento dos serviços prestados pelos centros, e alinhamento de seu funcionamento às normas internacionais que vinculam o Brasil. Para o atingimento dessa finalidade, algumas alterações podem ser sugeridas áreas de competências, equipe profissional e rotinas de trabalho, todas elas inspiradas em práticas bem-sucedidas de outros países.

A análise das estruturas de apoio existentes revela a importância de iniciativas já implementadas, mas também a insuficiência de um modelo fragmentado, centrado quase exclusivamente na assistência social. A necessidade de um atendimento integrado, especializado e voltado também para a esfera judicial impõe a criação de centros de apoio às vítimas que unam acolhimento humanizado, suporte jurídico e respeito à dignidade. Essa proposta de aprimoramento será detalhada no próximo capítulo, com a apresentação de um modelo ideal para o fortalecimento dos CEAV

3. MODELO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CENTRO DE APOIO ÀS VÍTIMAS: ESTRUTURA E RECURSOS NECESSÁRIOS PARA O CENTRO DE APOIO ÀS VÍTIMAS

A atuação dos Núcleos de Atendimento às Vítimas (CEAVs) já instalados pelo TJCE tem se mostrado essencial para oferecer apoio especializado e imediato às vítimas de crimes. No entanto, para garantir um atendimento mais eficaz e integrado, torna-se indispensável a ampliação e especialização da equipe, com um modelo de capacitação

contínua que prepare os profissionais para lidar com as complexidades do atendimento às vítimas.

A estrutura ideal para os CEAVs envolve a formação de uma equipe multidisciplinar composta por profissionais das áreas de direito, saúde mental, serviço social e mediação, garantindo um suporte abrangente conforme as necessidades de cada vítima. Para assegurar um atendimento qualificado, o treinamento e o aperfeiçoamento contínuo devem contemplar os seguintes aspectos: curso introdutório sobre direitos das vítimas, abordando normas internacionais, a Resolução CNJ nº 253/2018 e a legislação nacional aplicável; capacitação sobre atendimento humanizado e escuta ativa, garantindo acolhimento respeitoso e livre de julgamentos e formação sobre aspectos psicológicos do trauma e revitimização, permitindo que os profissionais compreendam o impacto emocional do crime e adotem abordagens adequadas.

Enquanto não há a realização do concurso já autorizado pelo TJCE, conforme previsto na Portaria 02109/2024, os CEAVs poderão contar com profissionais credenciados junto ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (nos termos da Resolução nº 07/2024 e da Portaria nº 906/2024). No entanto, a efetivação de um corpo técnico permanente, via concurso público, garantirá maior continuidade e especialização nos atendimentos.

A composição da equipe ideal deveria incluir psicólogos(as): para acolhimento e apoio psicológico das vítimas, auxiliando no enfrentamento dos impactos emocionais do crime; assistentes sociais: para orientação e encaminhamento a serviços de proteção e assistência governamentais e não governamentais; advogados(as) ou defensores(as): para fornecer informações sobre os direitos da vítima, acompanhamento processual e encaminhamentos jurídicos necessários; mediadores(as) de conflitos: para atuar em casos em que a justiça restaurativa seja viável, promovendo o diálogo e a responsabilização do agressor e, eventualmente, intérpretes, caso seja verificada a necessidade.

A qualificação da equipe dos CEAVs é um fator determinante para a efetividade das políticas de atendimento às vítimas no Ceará. A ampliação do quadro de profissionais, aliada a um programa estruturado de capacitação, garantirá um atendimento mais humanizado e eficiente, alinhado às diretrizes internacionais e às necessidades reais das vítimas. Além disso, a integração entre os núcleos e outras instituições fortalecerá a rede

de proteção e reparação, consolidando um modelo mais justo e eficaz dentro do sistema de justiça.

3.1 Psicólogos com formação em traumas

Os psicólogos especializados em trauma desempenham um papel essencial no atendimento às vítimas de crimes violentos, como homicídios, agressões físicas ou sexuais, que frequentemente resultam em transtornos emocionais graves, incluindo estresse pós-traumático, depressão e ansiedade. A assistência psicológica adequada não apenas auxilia no processo de recuperação da vítima, mas também previne a revitimização, ajudando-a a lidar com o impacto emocional do crime e a reconstruir sua autonomia e bem-estar.

Para garantir um acompanhamento eficaz, é fundamental que os profissionais de psicologia que atuam nos CEAVs recebam capacitação específica para lidar com vítimas que apresentam trauma complexo e múltiplas formas de sofrimento psíquico.

3.2 Assistentes sociais especializados em direitos humanos

Os assistentes sociais especializados em direitos humanos desempenham um papel fundamental na proteção e no acompanhamento das vítimas de crimes, assegurando que seus direitos sejam garantidos de maneira efetiva. Sua atuação envolve a elaboração de planos de encaminhamento personalizados, considerando os aspectos sociais, culturais e econômicos das vítimas, além da necessidade de um acompanhamento contínuo para evitar a revitimização.

Dentre suas principais funções, destacam-se o encaminhamento das vítimas para serviços de saúde, assistência social e psicológica, garantindo suporte multidisciplinar; articulação com programas educacionais e de capacitação profissional, promovendo a autonomia das vítimas e sua reintegração social e viabilização do acesso a benefícios assistenciais, quando necessário, especialmente para vítimas em situação de vulnerabilidade social.

3.3 Advogados especializados

A presença de advogadas e advogados e especialistas jurídicos na equipe dos Núcleos de Apoio às Vítimas é fundamental para garantir que as vítimas compreendam e exerçam plenamente seus direitos. A orientação jurídica desempenha um papel essencial em diversas frentes, desde o esclarecimento sobre direitos processuais e reparação de

danos até o acompanhamento na solicitação de medidas protetivas e a garantia de participação ativa nos processos judiciais.

A experiência internacional demonstra que a atuação de advogados especializados no atendimento a vítimas não se restringe ao suporte jurídico formal. Em muitos países, esses profissionais também exercem um papel de acolhimento e apoio psicológico, minimizando os impactos emocionais do contato com o sistema de justiça e reduzindo os riscos de revitimização (VÁSQUEZ, 2021, p. 108). Dessa forma, o modelo ideal para o Ceará deve incluir uma abordagem humanizada e proativa, garantindo que o atendimento jurídico vá além do aspecto técnico e contribua para o empoderamento da vítima.

Atualmente, os núcleos de apoio às vítimas do TJCE já contam com advogados dativos cadastrados em diversas comarcas, o que possibilita um atendimento jurídico descentralizado e mais próximo da realidade local (TJCE, 2018). Além disso, a atuação pode ser fortalecida por meio da lotação de Defensores Públicos nos CEAVs, garantindo assistência jurídica contínua e gratuita para vítimas sem recursos financeiros e criação de um cadastro estadual de advogados capacitados no atendimento a vítimas, permitindo que profissionais com especialização na área possam atuar nos casos mais sensíveis.

3.4. Mediadores e Facilitadores de Justiça Restaurativa, Tradutores e Intérpretes

A mediação de conflitos tem se mostrado uma alternativa eficaz para a resolução de disputas criminais, promovendo uma abordagem mais rápida, humanizada e menos onerosa para vítimas e infratores. Essa prática, amplamente adotada no direito comparado, permite que, sempre que possível e adequado, a vítima e o agressor dialoguem para buscar a reparação do dano e a reconstrução dos vínculos sociais (SILVA, 2020).

No Brasil, os programas de justiça restaurativa têm apresentado resultados positivos, especialmente em estados como Rio Grande do Sul e São Paulo (VARGAS, 2019). Para fortalecer essa prática no Ceará, os CEAVs podem adotar as seguintes estratégias: formação contínua em técnicas de mediação de conflitos e justiça restaurativa, garantindo que os facilitadores estejam aptos a lidar com diferentes perfis de vítimas e infratores.

A presença de tradutores e intérpretes nos CEAVs é essencial para garantir que vítimas estrangeiras, indígenas e pessoas com deficiência auditiva tenham acesso pleno à

justiça, sem barreiras linguísticas. No Brasil, a Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil) já prevê a obrigatoriedade de tradução e interpretação para partes envolvidas que não dominam a língua portuguesa, garantindo maior inclusão nos processos judiciais.

3.5 Parcerias e Convênios

A experiência nacional e internacional demonstra que a cooperação interinstitucional é fundamental para ampliar e fortalecer os serviços de apoio às vítimas. No Brasil, já existem convênios bem-sucedidos entre o Judiciário e prefeituras, garantindo atendimento qualificado sem sobrecarregar os recursos financeiros do Estado.

Parcerias com a Defensoria Pública, garantindo atendimento jurídico contínuo e gratuito às vítimas que necessitam de suporte. Cooperação com Secretarias de Saúde e Assistência Social, viabilizando acesso a serviços de atendimento psicológico, assistência social e suporte médico. Convênios com faculdades de direito, psicologia e serviço social, possibilitando estágios supervisionados para estudantes, ampliando a capacidade de atendimento dos CEAVs. Desenvolvimento de pesquisas sobre o impacto das políticas de apoio às vítimas, gerando dados para aperfeiçoamento dos serviços.

A consolidação de equipes multidisciplinares especializadas, aliada à articulação interinstitucional e à valorização da formação continuada, é elemento essencial para assegurar um atendimento de qualidade às vítimas de crimes. A proposta de estruturação dos CEAVs, contudo, demanda também a implementação de rotinas de trabalho eficientes e um fluxo de atendimento que respeite as particularidades de cada vítima, conforme será explorado no capítulo seguinte.

4. ROTINAS DE TRABALHO NO CENTRO DE APOIO ÀS VÍTIMAS: ESTRUTURAÇÃO E FLUXO DE ATENDIMENTO

A implementação de rotinas de trabalho eficientes e integradas no Centro de Apoio às Vítimas é fundamental para garantir uma resposta rápida e eficaz às necessidades das vítimas de crimes. Para tanto, é necessário que o centro adote um protocolo de atendimento que não apenas responda às demandas espontâneas, mas também busque ativamente identificar e apoiar as vítimas em situação de vulnerabilidade. A seguir, será apresentado um fluxo detalhado de atendimento, incluindo as rotinas de trabalho e os critérios de triagem e encaminhamento.

4.1 Apoio Proativo e Identificação de Vítimas Vulneráveis

O apoio proativo é uma estratégia fundamental para que o centro alcance, de forma eficiente, as vítimas que, por diversas razões, podem não procurar o atendimento de forma espontânea. Isso é especialmente relevante em casos de violência doméstica, onde a vítima, muitas vezes, encontra-se em uma situação de subordinação ou medo do agressor. Segundo Vasquez (2021), é necessário que os centros de apoio atuem de forma preventiva, estabelecendo protocolos com órgãos de segurança pública, unidades de saúde e outros serviços sociais para identificar possíveis vítimas.

No contexto do Ceará, a integração com a Polícia Militar e a Secretaria de Saúde pode ser uma forma eficaz de identificar vítimas de crimes violentos ou com risco iminente, como já ocorre com o "Programa Mulher, Viver sem Violência" (TJCE, 2020). Esse programa realiza abordagens proativas com o intuito de oferecer apoio imediato a mulheres em situação de violência doméstica, permitindo um encaminhamento adequado aos serviços judiciais e de apoio.

Para a procura espontânea, o Poder Judiciário cearense, por meio da Coordenadoria Estadual da Mulher, disponibiliza uma área específica no Portal para viabilizar o primeiro contato dessas pessoas com o Judiciário. O espaço virtual, chamado "Carta de Mulheres", está localizado na aba "Violência contra a mulher". Por meio do canal, as vítimas podem preencher um formulário informando sobre o abuso sofrido. A partir disso, a Coordenadoria da Mulher consegue avaliar cada caso individualmente e indicar qual o serviço mais adequado no âmbito da rede de atendimento. (TJCE, 2025)

No aplicativo TJCE Mobile, a Justiça estadual disponibiliza informações importantes sobre a Lei Maria da Penha, para que as vítimas de violência doméstica conheçam seus direitos, e sobre como é feito o acolhimento pelas instituições que integram a rede de apoio.

A Central de Atendimento Judicial (CAJ Mulher), que há dois anos atua para garantir um atendimento especializado ao público feminino, é outro canal de comunicação. As equipes capacitadas orientam sobre medidas protetivas, senhas processuais, ações das Varas de Família e passam informações sobre outros órgãos de proteção, como as Delegacias de Defesa da Mulher e a Casa da Mulher Brasileira. O atendimento acontece das 8h às 18h, nos dias úteis, por meio de telefone ou Whatsapp. (TJCE, 2025)

Todos esses recursos já disponíveis para o atendimento de vítimas de violência doméstica podem ser estendidos para as vítimas em geral, com as devidas adaptações.

4.2 Atendimento Individualizado: Plano de Acompanhamento Personalizado

O atendimento das vítimas no Centro deve acontecer de forma individualizada, considerando suas circunstâncias pessoais, emocionais, jurídicas e sociais. O plano de atendimento deve ser desenvolvido por uma equipe multidisciplinar composta por advogados, psicólogos, assistentes sociais e outros profissionais especializados, caso necessário. O atendimento individualizado é essencial, pois as necessidades de cada vítima variam amplamente, dependendo do tipo de crime sofrido e das condições socioeconômicas da pessoa.

Em casos de vítimas de crimes violentos, como agressões físicas ou sexuais, o acompanhamento psicológico será primordial para minimizar os efeitos do trauma (Lima, 2018, p. 62). Para garantir uma resposta eficaz, o centro de apoio pode adotar uma triagem inicial, realizada por profissionais capacitados, que avaliem o grau de vulnerabilidade da vítima e a urgência do atendimento, como sugerido por Cunha (2020, p. 142).

4.3 Espaços Seguros: Garantia de Privacidade e Acolhimento

A criação de espaços seguros dentro do centro de apoio é um requisito essencial para garantir a confiança das vítimas no atendimento. Segundo Silva (2020, p. 138), a confidencialidade é um dos pilares do atendimento a vítimas de crimes, especialmente em casos que envolvem violência sexual ou doméstica. O ambiente deve ser acolhedor e projetado para promover o bem-estar físico e emocional da vítima.

O centro deve possuir salas de espera exclusivas e privadas para as vítimas, evitando o contato com outros usuários, e espaços destinados ao atendimento confidencial. Além disso, é fundamental que os atendimentos sejam realizados em locais que garantam a segurança e a privacidade da vítima, prevenindo qualquer forma de revitimização.

4.4 Parcerias e Redes de Apoio: Fortalecimento da Rede de Proteção

O fortalecimento da rede de apoio, por meio de parcerias com organizações não governamentais (ONGs), Defensoria Pública, unidades de saúde e outras entidades públicas e privadas, é uma estratégia indispensável para ampliar o suporte oferecido às vítimas. A experiência internacional aponta para a eficácia de modelos de apoio

colaborativo, como o programa "Women's Support Centres" da Escócia, que envolve uma rede de profissionais de diferentes áreas para apoiar as vítimas em todas as fases do processo (Vargas, 2019, p. 102).

No Brasil, parcerias com a Defensoria Pública e a Secretaria de Assistência Social podem ser essenciais para garantir o acesso das vítimas a serviços de saúde, educação e assistência jurídica, sem sobrecarregar o sistema judiciário. O programa "Mulher, Viver sem Violência", no Ceará, também pode servir como base para a implementação dessas parcerias, conforme destaca o TJCE (2021).

4.5 Implementação de Ferramentas Tecnológicas

Com base nas melhores práticas nacionais e internacionais, o novo formato de CEAV deve adotar tecnologias para melhorar a acessibilidade e transparência no processo de atendimento. A utilização de portais online para que as vítimas possam acompanhar o andamento de seus casos, solicitar assistência e acessar informações sobre seus direitos é uma medida importante. Além disso, a criação de um banco de dados integrado para monitorar o histórico de atendimento das vítimas garantirá que não haja perda de informações cruciais, assegurando continuidade no atendimento.

O uso de canais de comunicação segura, como aplicativos de mensagens criptografadas, também pode ser uma ferramenta essencial para as vítimas, especialmente em casos de violência doméstica, onde a discrição e a confidencialidade são vitais. Esses canais podem ser ampliados, utilizando plataformas digitais já existentes, como o site do TJCE e o aplicativo oficial, e garantindo a segurança e acessibilidade para todas as vítimas, independentemente de sua condição social ou de acesso à tecnologia.

4.6 Avaliação e Melhoria Contínua

Por fim, para garantir a eficácia do novo CEAV, é fundamental a implementação de mecanismos de avaliação contínua dos serviços prestados. Relatórios periódicos sobre o impacto das ações do centro, baseados em indicadores como o número de vítimas atendidas, a satisfação das vítimas com os serviços prestados e a efetividade na reparação dos danos, devem ser realizados. A transparência nesses processos é fundamental para que o núcleo evolua e se adapte às necessidades das vítimas, com base nos dados e feedbacks recebidos.

Assim, o novo formato de Centro de Apoio às Vítimas, ao se integrar à estrutura já existente do TJCE, pode ampliar a eficácia no atendimento e reparação dos danos causados às vítimas de crimes, com vistas à prestação de mais serviços a consequente garantia de muitos direitos ainda atualmente negligenciados.

A adoção de protocolos proativos, atendimento individualizado, espaços seguros, ferramentas tecnológicas inovadoras e uma forte rede de apoio permitirá a efetivação de um modelo de atendimento que vá além da mera resposta emergencial, promovendo a verdadeira reparação dos danos sofridos pelas vítimas. Com essas bases, o Centro de Apoio às Vítimas poderá se consolidar como instrumento de transformação no sistema de justiça cearense.

CONCLUSÃO

O presente artigo teve como objetivo central refletir sobre a emergência da vítima como novo ator social no cenário contemporâneo e propor um modelo aprimorado de atuação para os Centros de Apoio às Vítimas (CEAVs), capaz de responder às novas demandas sociais, jurídicas e institucionais. Ao longo do desenvolvimento, buscou-se fundamentar teórica e empiricamente a necessidade de reconfiguração do atendimento às vítimas, articulando fundamentos filosóficos do reconhecimento, análise crítica do cenário brasileiro e proposta prática de reestruturação.

A investigação realizada demonstrou que a centralidade crescente das vítimas no debate público, impulsionada por movimentos sociais, avanços legislativos e transformações culturais, impõe profundas alterações no modo como o sistema de justiça deve se relacionar com os ofendidos. Evidenciou-se que, embora o Brasil tenha desenvolvido políticas públicas relevantes, o atendimento às vítimas ainda se mostra fragmentado, excessivamente focado em assistencialismo e carente de integração entre os diversos serviços.

A proposta apresentada para os CEAVs — composta por equipes multidisciplinares especializadas, fluxos de atendimento humanizados, apoio proativo, uso de tecnologias acessíveis e avaliação contínua — oferece um caminho viável para a superação dessas lacunas. Ao estruturar rotinas de trabalho sistematizadas e adotar práticas já consagradas em experiências internacionais, o modelo delineado alinha-se às diretrizes de proteção e

promoção de direitos fundamentais, especialmente no contexto do processo penal democrático.

Assim, conclui-se que o objetivo do artigo foi plenamente alcançado: identificou-se, fundamentou-se e propôs-se um aprimoramento concreto para o atendimento às vítimas de crimes, respeitando as exigências de reconhecimento, proteção integral e efetividade de direitos. Além disso, a análise reafirma que a consolidação de uma política pública de apoio às vítimas, para ser efetiva, deve transcender a mera formalização legal, exigindo investimentos contínuos em estrutura, capacitação, integração de redes e sensibilidade institucional.

Finalmente, reconhece-se que novas pesquisas podem e devem aprofundar a avaliação empírica da atuação dos CEAVs, a fim de medir, de forma sistemática, o impacto real das políticas implementadas sobre a vida das vítimas e sobre a efetividade do sistema de justiça como um todo. Essa avaliação permanente é essencial para que os Centros de Apoio se mantenham como instrumentos vivos de transformação social, superando a lógica da reparação pontual e promovendo verdadeiramente a dignidade humana.

Referências

ACNUR. Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados. Disponível em: <https://www.acnur.org>. Acesso em: 25 abr. 2025.

ARAÚJO, Eduardo. O protagonismo da vítima no processo penal contemporâneo. 2023. (Obra não identificada – completar com cidade, editora e título correto, se possível.)

BRASIL. Lei nº 9.807, de 13 de julho de 1999. Dispõe sobre a proteção a vítimas e testemunhas ameaçadas e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 14 jul. 1999.

BRASIL. Programa Nacional de Proteção a Vítimas e Testemunhas (PROVITA). Brasília, DF, 2023a.

BRASIL. Manual Geral de Procedimentos do Sistema Nacional de Proteção a Vítimas e Testemunhas Ameaçadas. Brasília, DF, 2023b.

BRASIL. Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS). Brasília, DF, 2025.

BRASIL. Casa da Mulher Brasileira. Brasília, DF, 2025.

CUNHA, Maria da Glória Gohn. Movimentos sociais e redes de mobilização civil: novas formas de expressão do social. Petrópolis: Vozes, 2020.

DOERNER, William G. *Victimology*. 7. ed. Burlington: Elsevier, 2017.

ERNER, Guillaume. A sociedade das vítimas. In: WIEVIORKA, Michel (Org.). A violência. Tradução de Wanda Ramos. São Paulo: Editora UNESP, 2006.

ERNER, Guillaume. A sociedade das vítimas. Paris: Presses Universitaires de France, 2008.

FRASER, Nancy. A justiça social na globalização: redistribuição, reconhecimento e participação. Revista Crítica de Ciências Sociais, Coimbra, n. 76, p. 121-142, 2006.

HEGEL, Georg Wilhelm Friedrich. Fenomenologia do espírito. Tradução de Paulo Meneses. Petrópolis: Vozes, 2011.

INSTITUTO MARIA DA PENHA. Site oficial. Disponível em: <https://www.institutomariadapenha.org.br>. Acesso em: 25 abr. 2025.

IPEA. Atualização da base de dados das Organizações da Sociedade Civil. Disponível em: <https://mapaosc.ipea.gov.br>. Acesso em: 25 abr. 2025.

LIMA, Renata de. A escuta sensível da vítima: fundamentos da atenção psicológica. São Paulo: Saraiva, 2018.

LIPOVETSKY, Gilles. Os tempos hipermodernos. Tradução de Paulo Neves. São Paulo: Barcarolla, 2004.

MNPR. Movimento Nacional da População em Situação de Rua. Disponível em: <https://mnpr.org.br>. Acesso em: 25 abr. 2025.

OIM. Organização Internacional para as Migrações. Disponível em: <https://www.iom.int/pt>. Acesso em: 25 abr. 2025.

SILVA, Lúcia Helena. Justiça restaurativa: teoria e prática no Brasil. Curitiba: Juruá, 2020.

TJCE. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. Portarias 772/2023, 1147/2023, 1148/2023 e 2347/2024. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br>. Acesso em: 25 abr. 2025.

TJCE. Programa Mulher, Viver sem Violência. Fortaleza, CE, 2020.

TJCE. Carta de Mulheres e Central de Atendimento Judicial (CAJ Mulher). Fortaleza, CE, 2025.

TJCE. Centro Especializado de Apoio às Vítimas. Fortaleza, CE, 2025.

VARGAS, Sílvia. Centros de Apoio às Vítimas: modelos internacionais e desafios brasileiros. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2019.

VÁSQUEZ, Maria Teresa. Atendimento às vítimas no sistema de justiça: desafios e boas práticas. Bogotá: Siglo del Hombre Editores, 2021.

WIEVIORKA, Michel. A violência. Tradução de Wanda Ramos. São Paulo: Editora UNESP, 2006.