

# Modelo de roteiro de contato telefônico com a vítima

## 1. Cumprimento e apresentação

*"Boa tarde. Meu nome é XXX, trabalho na promotoria de Justiça de XXXX, estou falando com o/a sr./sra. XXX? O/A sr./sra pode falar nesse momento?"*

## 2. Informação sobre o processo

*"Estou entrando em contato com você porque a promotoria de Justiça recebeu uma ocorrência policial que informa que no dia XXX, no lugar XXX, aconteceu um crime de XXX que vc foi vítima. É isso mesmo?"*

## 3. Verificar a atual situação da vítima

*"Primeiramente, gostaria de saber como o/a sr./sra. vem passando? Está tudo bem?"*

## 4. Escutar e validar os sentimentos da vítima

Se a pessoa falar que está passando por um **momento difícil**, afirmar algo assim:

*"Pelo que você está dizendo, realmente foi uma situação XXXX" (de acordo com o relato da vítima).*

Exemplo: difícil, dolorosa, desgastante, etc.

Segurança é uma coisa muito importante para todos e o mais importante nesse momento é recuperar a sensação de segurança.

Se a pessoa falar que está **tudo bem**, afirmar algo assim:

*"A gente pergunta por que a gente sabe, pela nossa experiência, que situações como essas que o/a sr./sra. viveu podem ser muito difíceis. E o importante é recuperar a sensação de segurança, que é algo importante para todos. Que bom saber que o/a sr./sra. está bem."*

## 5. Objetivo do contato

*"Estou ligando para saber XXX."*

*Nós também temos o objetivo com nessa ligação de informar direitos básicos das vítimas, como, por exemplo, o sigilo dos dados no processo, prestar depoimento na ausência do autor e ser ressarcido/a dos prejuízos materiais que sofreu.*

*E caso o sr./sra. tenha interesse, na promotoria de XXXXXX nós oferecemos apoio, espaço de escuta e informações para tirar dúvidas. O próximo encontro do programa "Escutando o Cidadão" será no dia XXX."*

## 6. Despedida e dados da Promotoria

*"Caso o sr./sra precise, você pode comparecer na promotoria de Justiça que fica no endereço XXX ou entrar em contato pelo telefone XXXX."*

*Muito obrigado(a) pela atenção."*