

**GECRADI**



**MPSP**

NUIPA - NÚCLEO DE INCENTIVO  
EM PRÁTICAS AUTOCOMPOSITIVAS

## Avaliação do atendimento à vítima



## NUIPA GECRADI - estatística

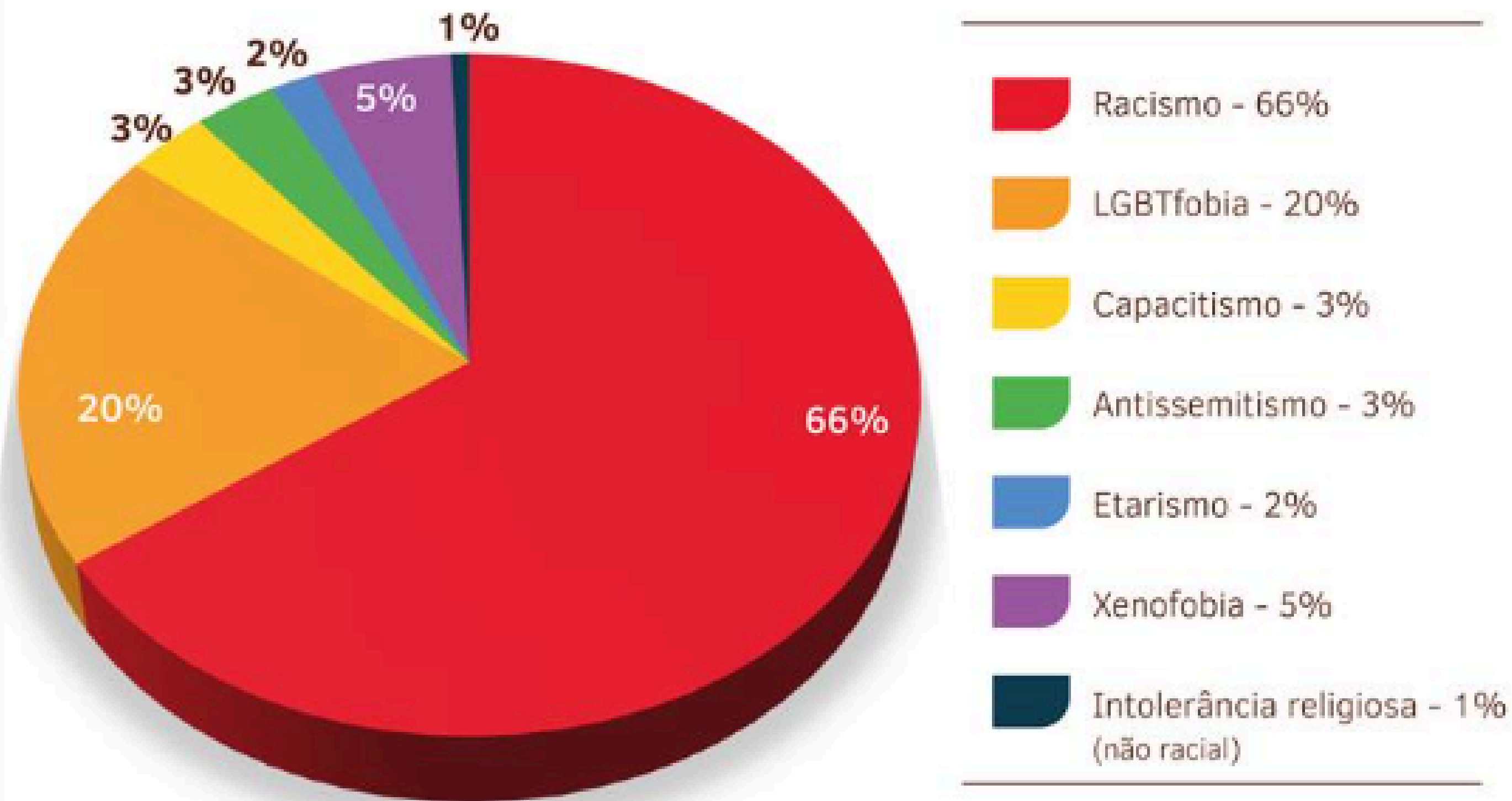
	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Total</b>
Casos submetidos	3	23	109	136	<b>271</b>
Propostas de ANPP	-	13	93	127	<b>233</b>
Outras propostas	-	1	8	5	<b>14</b>
ANPPS homologados judicialmente	-	1	33	*	*
Vítimas atendidas	-	10	100	103	<b>213</b>
ANPPs cumpridos integralmente	-	-	4	*	*

\* Esses dados passaram a ser coletados pelo GECRADI

2022 - 2025



## Casos recebidos por tipo de discriminação



# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

**Método:** formulário online anônimo  
Enviado via Whatsapp após atendimento da vítima, convidando-a a preencher.

Data da coleta: 03/12/2023 a 12/03/2026

250 vítimas atendidas

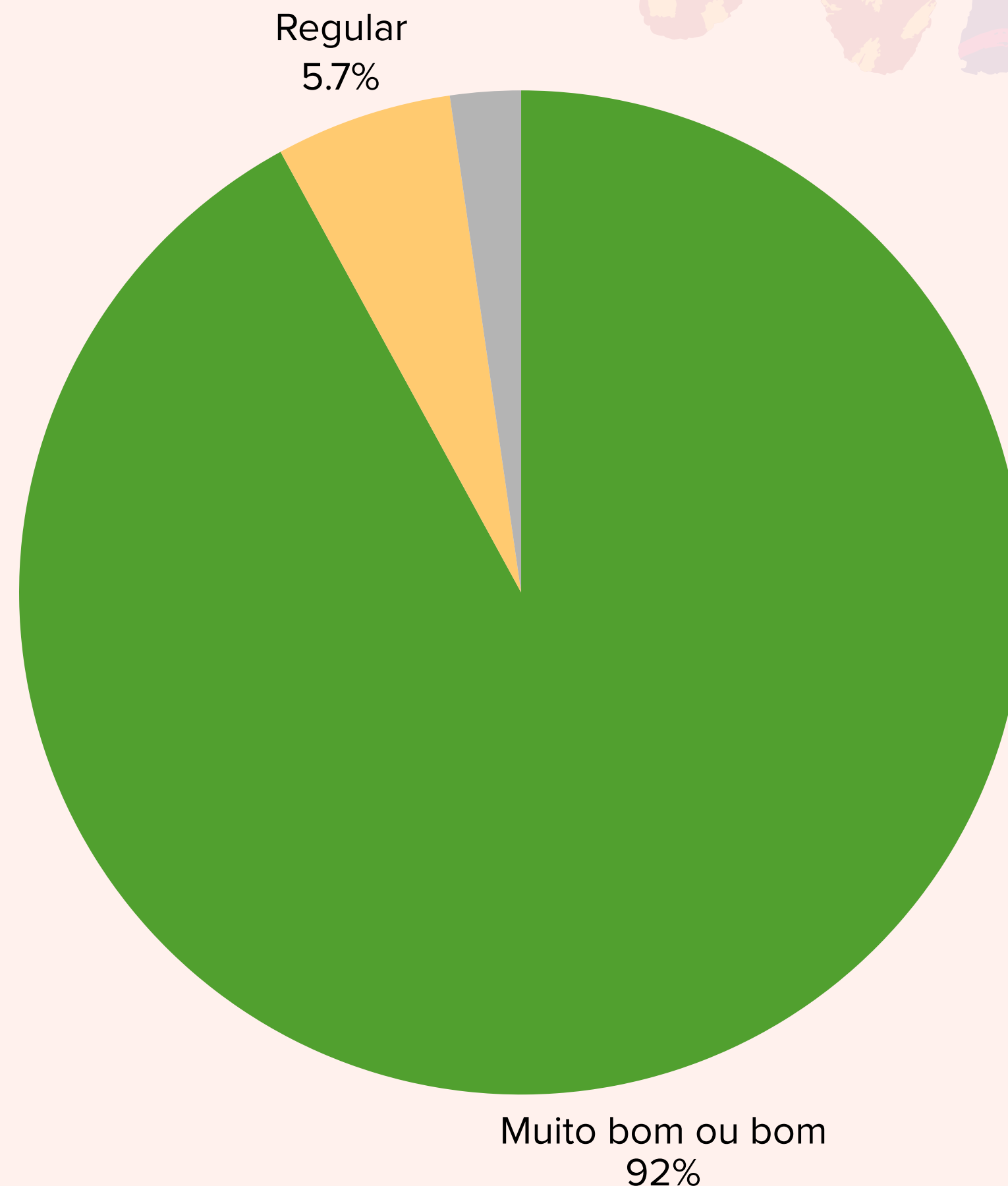
88 respostas ao formulário



# COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO NUIPA GECRADI?

Quase **92%** avaliam positivamente

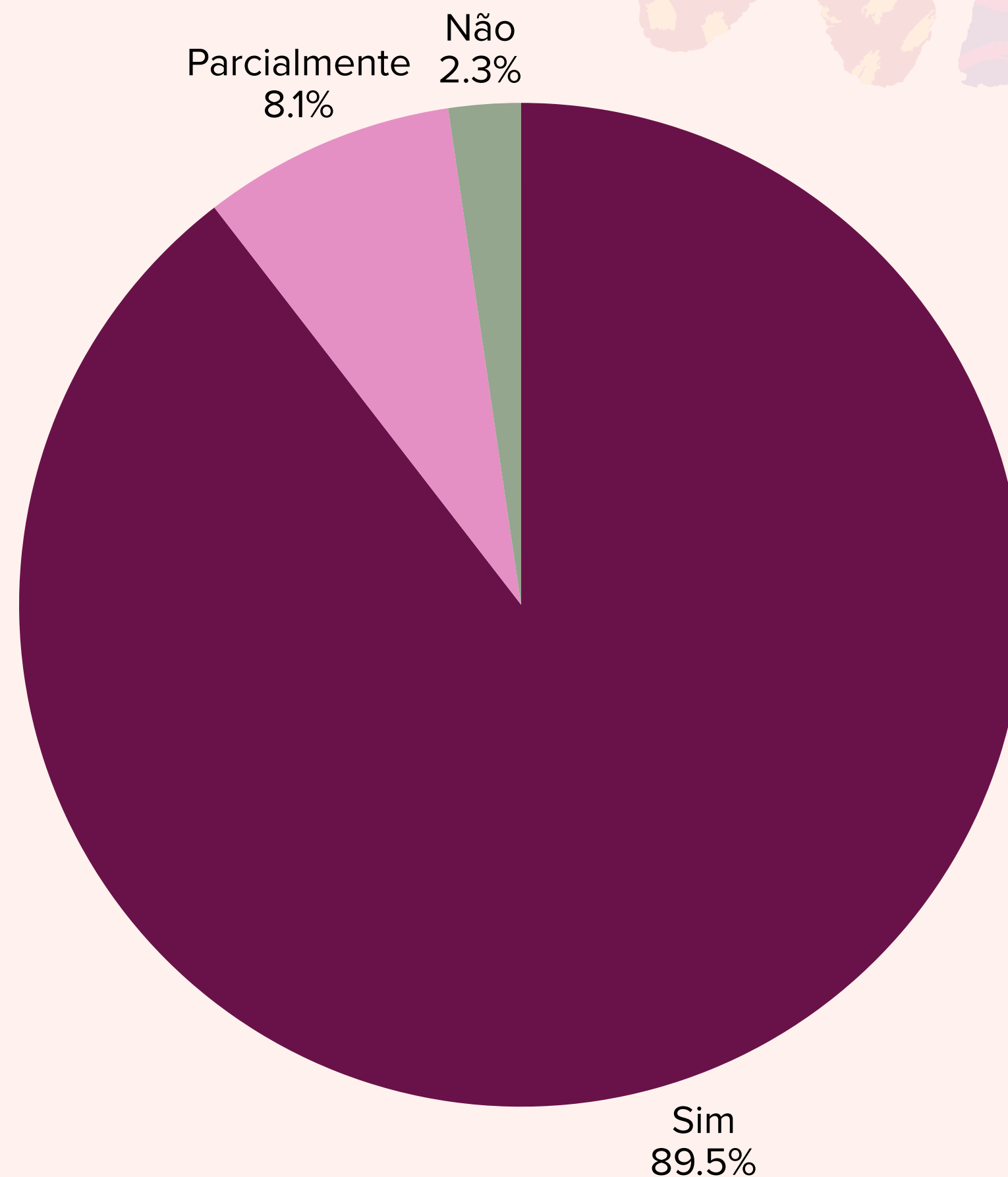
As avaliações negativas correspondem numericamente a 7 formulários. Traziam na questão aberta reclamações em relação ao tempo de duração do processo, a arquivamento posterior do caso, sentença final em caso que o ANPP não foi aceito pelo autor e questionamento quanto ao ANPP no crime ocorrido



# VOCÊ SE SENTIU OUVIDO(A) E RESPEITADO(A)?

**Resposta positiva em mais de 97% dos casos**

2 formulários trouxeram que não, um deles na parte descritiva se dizia contrário ao ANPP no caso por conta do impacto psicológico desse tipo de crime

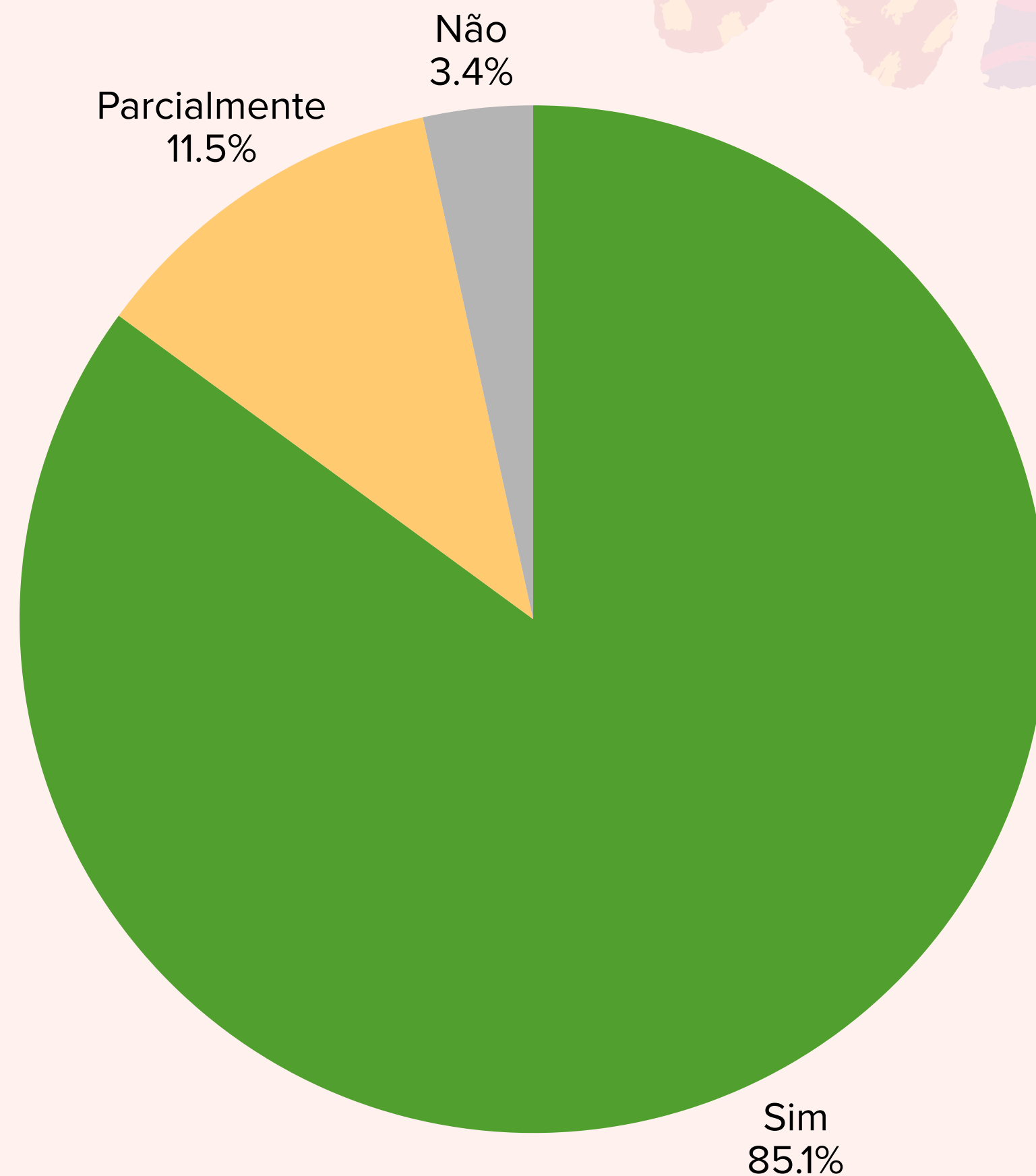


# VOCÊ RECEBEU A INFORMAÇÃO JURÍDICA DE QUE PRECISAVA?

**Resposta positiva em mais de 96% dos casos**

3 formulários trouxeram que não. Um deles traz o descontentamento com arquivamento posterior, um deles da aplicação de ANPP no caso e o outro não trouxe comentários.

Hipótese: as vítimas têm uma expectativa de receber informações e apoio também em relação a processo cível

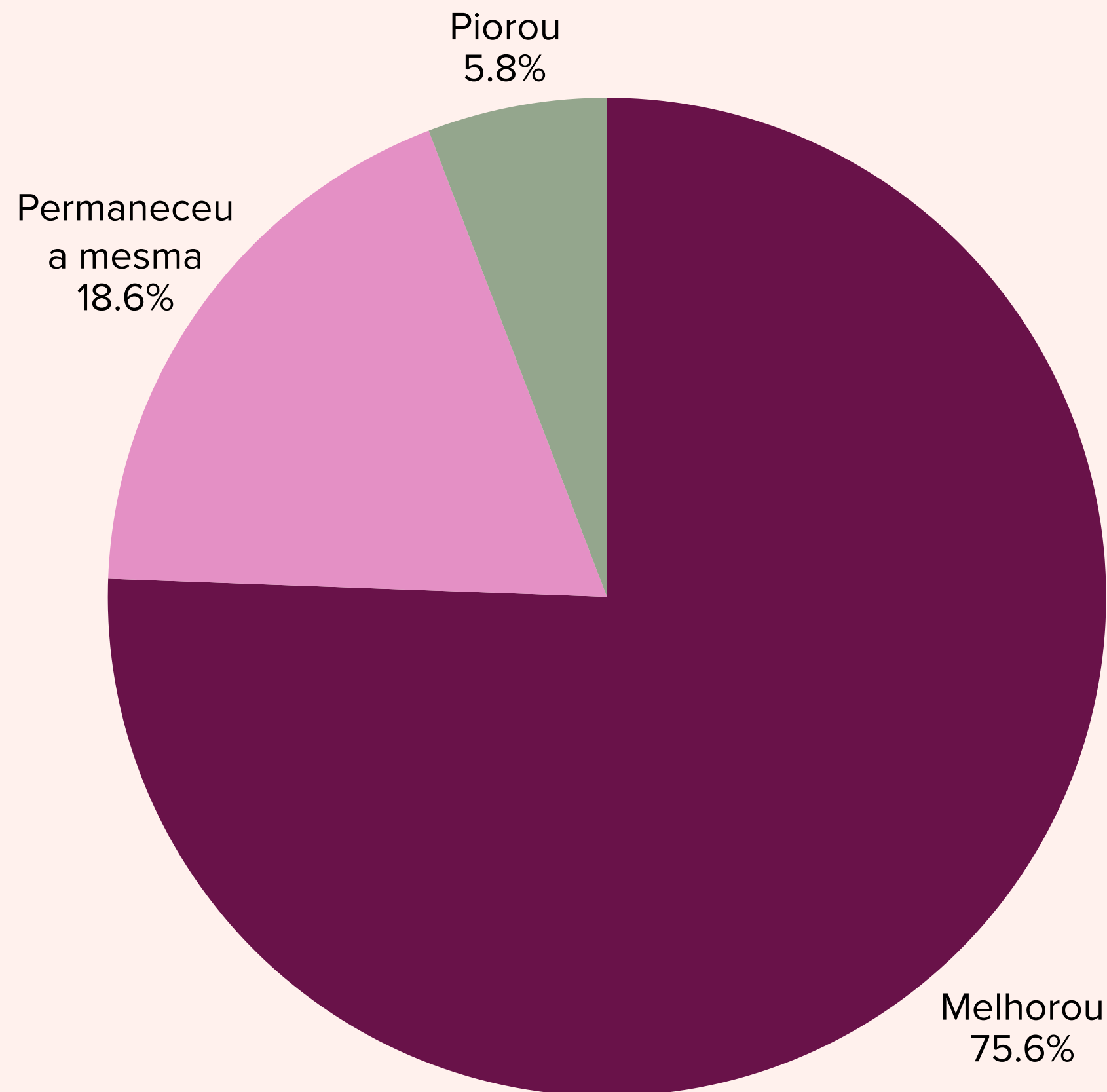


# APÓS O ATENDIMENTO, SUA IMAGEM DO MPSP:

No geral, mais de 75% dos formulários indica melhoria na imagem que se tem do MP

Em alguns casos em que a imagem permaneceu a mesma, encontra-se também elogios na avaliação qualitativa, não indicando descontentamento com a atuação.

Nos casos em que a imagem piorou, vemos inclusive elogios ao atendimento, mas reclamação quanto resultado (arquivamento, indenização baixa) ou demora processual



# TRECHOS DOS DEPOIMENTOS:

“Gostaria de dizer que todos foram impecáveis e profissionais em todo processo. Isso me acalma de certa forma, e faz-me sentir menos vulnerável para situações mais sérias em que preciso recorrer a esse tipo de "socorro". Muito Obrigada!”

“Atendimento humanizado, com muita empatia e acolhimento. Fique extremamente feliz pelo acolhimento e atenção que recebi deste órgão.”

“Muitas pessoas assim como eu que sofremos este tipo de crime, não sabemos que podemos receber ajuda de um grupo deste , pra mim foi muito reconfortante e acolhedor está me ajudando muito.”

“Para mim foi um experiência muito boa obter todas essas informações em geral”

“Boa tarde, Quero agradecer por terem me escutado eu não esperava ser ouvida da forma que fui e de forma respeitosa e educada e consegui entender tudo.”

# TRECHOS DOS DEPOIMENTOS:

“Ouvir nossa parte é de extrema importância . Nunca me vi nessa situação de sofrer racismo, na minha própria casa, e pude passar todo o que aconteceu e sendo ouvida, me senti importante. Obrigada e vamos seguir.”

“Me senti muito acolhido e esse atendimento fez toda a diferença, contei sobre ele para todas as pessoas ao meu redor falei o quanto podemos contar com o MP.”

“Muito bom sem palavras para esse trabalho”

“Eu achei muito importante ser ouvido pra que eles entendam melhor como eu me senti a respeito da situação que eu vivi e que nunca conseguirei esquecer”

“Ótimo serviço! Espero que outros serviços do estado também seja assim!”

Não imaginava que iria chegar até o ministério, porém estou muito feliz por estar sendo ouvida e vendo que não ficou por isso mesmo. Só tenho a agradecer a todos.

# CONCLUSÕES

**O monitoramento do atendimento demonstra, em geral, boa satisfação das vítimas atendidas. Elas mencionam o profissionalismo, apoio, empatia, acolhimento e respeito.**

Os pontos de possível aprimoramento são:

- arquivamentos posteriores (casos em que é alterado o PJ atuante e acaba-se optando pelo arquivamento, mesmo após atendimento da vítima, o que acaba a surpreendendo).
- aprimoramento da comunicação dos resultados do processo para a vítima: para melhor compreensão do desfecho e das limitações enfrentadas (duração do processo, limitações de valores de indenização, arquivamentos, etc)

