



CATOLICA

FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
E PSICOLOGIA

---

PORTO

# O ACESSO DAS VÍTIMAS DE TRÁFICO DE SERES HUMANOS A SERVIÇOS DE APOIO SOCIAL: PERSPETIVAS DOS PROFISSIONAIS

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa  
para obtenção do grau de mestre em Psicologia

- Especialização em Psicologia da Justiça e do Comportamento Desviante -

*Filipa Loureiro Pinto de Sá*

Porto, julho de 2021



CATOLICA

FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
E PSICOLOGIA

---

PORTO

# O ACESSO DAS VÍTIMAS DE TRÁFICO DE SERES HUMANOS A SERVIÇOS DE APOIO SOCIAL: PERSPETIVAS DOS PROFISSIONAIS

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa  
para obtenção do grau de mestre em Psicologia

- Especialização em Psicologia da Justiça e do Comportamento Desviante -

*Filipa Loureiro Pinto de Sá*

Trabalho efetuado sob a orientação de

Professora Doutora Mariana Barbosa

Porto, julho de 2021

## Agradecimentos

À Professora Doutora Mariana Barbosa, pela orientação, pela motivação, confiança e carinho. Foi essencial na conquista deste desafio.

À Professora Doutora Raquel Matos, pela disponibilidade em partilhar o seu conhecimento e *inputs* para o desenvolvimento desta dissertação.

Um especial agradecimento, aos meus pais, os meus pilares na vida, por me terem dado a oportunidade de fazer este percurso, pela força, pela motivação e apoio incondicional. Obrigada por nunca me terem falhado e por serem o meu melhor exemplo. Sou-vos eternamente grata.

À minha irmã Ana Luísa, por mesmo à distância, estar sempre presente na minha vida e pelo apoio e motivação ao seu jeito “desajeitado”, mas tão bonito e carinhoso.

À minha avó, por acreditar incondicionalmente em mim. Por me dar sempre o seu colo e por colorir a minha vida com o seu amor e carinho infindáveis.

À Raquel e ao Gonçalo, pela amizade na sua forma mais bonita e genuína, pela partilha de alegrias e tristezas, pelo apoio e carinho. Obrigada por terem sido o meu maior suporte ao longo deste desafio e por nunca me terem permitido desistir. Ficarão para sempre.

À Marta pelo apoio e ajuda, motivação e companheirismo ao longo desta etapa. Obrigada por teres tornares este caminho um pouco mais fácil.

À ‘Semente’, por terem caminhado lado a lado comigo ao longo destes cinco anos. A vossa amizade e companheirismo tornar este percurso mais bonito e memorável. Levarei os nossos momentos para sempre.

À Bruna, por ser a melhor definição de amizade. Obrigada pelos treze anos de caminho juntas.

A todas as minhas amigas, pela força e apoio, e por estarem sempre presentes na minha vida.

A todas as pessoas que se cruzaram comigo ao longo deste percurso e que, de certa forma, o marcaram, o meu obrigada.

A todos vocês, o meu mais sincero obrigada!

*Para o meu Avô Zeca e Tio Quimzé,*

## Resumo

O Tráfico de Seres Humanos caracteriza-se por um fenómeno que atenta contra o núcleo de direitos basilares, assumindo um papel desencadeador de uma miríade de necessidades nas vítimas, que vão desde o domínio social ao psicológico, e que exigem uma intervenção holística e multidisciplinar. O presente estudo seguiu uma abordagem qualitativa, com a realização de 15 entrevistas a profissionais de apoio a vítimas de TSH, através das quais se procurou explorar as perceções destes acerca do acesso das vítimas a serviços de apoio social.

Os resultados apontaram para a prestação de respostas de apoio diversificadas e atentas às necessidades evidenciadas pelas vítimas, contudo foram assinaladas algumas dificuldades que interferem na celeridade do processo de reintegração das vítimas. A importância da realização de um trabalho multidisciplinar e em rede foi realçada como um fator imprescindível à otimização das respostas.

*Palavras-chave:* Tráfico de Seres Humanos; Apoio Social; Reintegração das Vítimas; Prevenção da Revitimização; Trabalho Multidisciplinar.

## **Abstract**

Human trafficking is characterized as a phenomenon that goes against the core basic rights, assuming a role that triggers a myriad of needs in victims, ranging from the social to the psychological domain, and which require a holistic and multidisciplinary intervention. The present study followed a qualitative approach, with 15 interviews with support professionals for victims of human trafficking, through which we tried to explore their perceptions about the victims' access to social support services. The results pointed to the provision of diversified support responses that were attentive to the needs highlighted by the victims. However, some difficulties were pointed out that interfere with the speed of the victims' reintegration process. The importance of carrying out a multidisciplinary and the networked work was highlighted as an essential factor for the optimization of responses.

*Keywords:* Human Trafficking; Social Support; Victims Reintegration; Revictimization Prevention; Multidisciplinary Work.

## Índice

1. Introdução .....	12
2. Enquadramento Teórico .....	13
2.1. Conceptualização do Fenómeno .....	13
2.2. A Realidade do Fenómeno em Números .....	15
2.3. A Vítima: <i>Push</i> e <i>Pull</i> factors .....	15
2.4. Caracterização da Resposta Governamental e Comunitária de Prevenção e Repressão do Fenómeno.....	17
2.5. O Apoio Social providenciado às Vítimas.....	18
3. Método .....	19
3.1. Participantes.....	19
3.2. Instrumentos.....	21
3.3. Procedimentos.....	22
3.3.1. Recolha de Dados .....	22
3.3.2. Tratamento e Análise de Dados .....	22
4. Apresentação e Discussão dos Resultados.....	23
5. Conclusão.....	33
6. Referências Bibliográficas .....	35
Anexos .....	40

**Índice de Tabelas**

Tabela 1. Caracterização da amostra .....	20
---	----

## **Lista de Anexos**

**Anexo A** - Questionário Sociodemográfico

**Anexo B** – Guião de Entrevista

**Anexo C** - Consentimento Informado

**Anexo D** - Sistema de Categorias

**Lista de Abreviaturas**

- APF** – Associação para o Planeamento da Família
- APAV** – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima
- CAP** – Centro de Acolhimento e Proteção
- OIM** – Organização Internacional para as Migrações
- OPC** – Órgão de Polícia Criminal
- OTSH** – Observatório do Tráfico de Seres Humanos
- TSH** – Tráfico de Seres Humanos

## 1. Introdução

O presente estudo insere-se no Projeto *SeRV – Services and Rights for Victims of Crime*, financiado pelo Programa de Justiça da União Europeia (2014-2020), que tem como objetivo geral identificar lacunas e boas práticas nos serviços de apoio à vítima, procurando promover a cooperação, intercâmbio de melhores práticas e a melhor prestação destes serviços.

O principal objetivo deste estudo é explorar as perceções dos profissionais acerca do acesso das vítimas de Tráfico de Seres Humanos a serviços de apoio social, procurando especificamente, identificar, por um lado, as principais dificuldades encontradas na prática do apoio à vítima, e por outro lado, os aspetos facilitadores; e ainda as sugestões de melhoria apontadas, com vista a promover a prestação de uma melhor resposta.

Segundo o Relatório Anual do Observatório do Tráfico de Seres Humanos (OTSH), no ano de 2019 foram rececionadas 281 sinalizações em Portugal e no Estrangeiro, que em comparação com o ano de 2018 representou um acréscimo global com uma variação positiva de 38% (Observatório do Tráfico de Seres Humanos, 2020). A tendência crescente do número de respostas dadas no que ao domínio da assistência e proteção diz respeito, particularmente ao nível do acolhimento em estruturas especializadas (CAP), remete para a necessidade continuada de se realizarem investigações que procurem compreender as necessidades efetivas das vítimas, com vista à otimização das respostas de apoio (Peck et al., 2021).

Perante estes dados, e sabendo que, as vítimas de Tráfico de Seres Humanos constituem uma população oculta e de difícil acesso (Shoop, 2020) e, conseqüentemente, uma população menos bem caracterizada do ponto de vista da vítima, a investigação neste âmbito revela-se fundamental para melhorar o acesso a informação clara e consistente, tanto para os profissionais como para as vítimas, e ainda melhorar o acesso destas últimas aos seus direitos. A premissa de que qualquer vítima carece de uma resposta efetiva e eficaz às suas necessidades, nos momentos de maior vulnerabilidade (Paasche et al., 2018), e o facto de a literatura em Portugal acerca dos tópicos supramencionados ser escassa, sustentam a pertinência deste estudo.

Assim, com este estudo pretende-se contribuir para o aperfeiçoamento das práticas de apoio às vítimas, reforçando a importância de centrar a intervenção nas suas necessidades, de modo a facilitar o seu processo de recuperação.

## 2. Enquadramento Teórico

### 2.1. Conceptualização do Fenómeno

O Tráfico de Seres Humanos (TSH) constitui um dos maiores flagelos da condição humana nos tempos modernos. Este tópico começou a merecer uma importância crescente nos últimos anos, contabilizando-se mais de 40 milhões de vítimas atualmente (International Labour Organization, Walk Free Foundation, & International Organization for Migration, 2017).

Também denominado como escravatura moderna, o Tráfico de Seres Humanos constitui um fenómeno complexo, mutável e multifatorial que atenta contra o núcleo de direitos basilares do ser humano, nomeadamente o direito à vida, à liberdade, à segurança e à dignidade (Acharya, 2008).

Definimos tráfico de seres humanos como:

(..) recrutamento, transporte, transferência, guarida ou acolhimento de pessoas, incluindo a troca ou transferência do controlo sobre elas exercido, através do recurso a ameaças ou à força ou a outras formas de coação, rapto, fraude, ardil, abuso de autoridade ou de uma posição de vulnerabilidade, ou da oferta ou obtenção de pagamentos ou benefícios a fim de conseguir o consentimento de uma pessoa que tenha controlo sobre outra para efeitos de exploração. (Comissão Europeia, 2013, p. 3)

Esta definição prevê, também, que o consentimento da vítima para a exploração é irrelevante na presença de qualquer meio anteriormente enunciado para a consumir,

E ainda que,

(...) a exploração inclui, no mínimo, a exploração da prostituição de outrem ou outras formas de exploração sexual, o trabalho ou serviços forçados, incluindo a mendicidade, a escravatura ou práticas equiparáveis à escravatura, a servidão, a exploração de atividades criminosas, bem como a remoção de órgãos. (Comissão Europeia, 2013, p. 3)

Huijsmans (2008) refere que uma dificuldade na definição de tráfico de seres humanos se prende com o facto de este ser visto como um processo constituído por três etapas: recrutamento, trânsito e destino. Para um caso ser qualificado como Tráfico de Seres Humanos, nem todas estas etapas do processo de tráfico têm de ser prejudiciais para o indivíduo, ilegais e/ou exploradoras, pois o recrutamento e trânsito podem ocorrer de forma totalmente voluntária (Dottridge, 2006, cit. in Huijsmans, 2008). Deste modo, aquilo que determina se se aplica a

definição de tráfico humano é o facto de as duas primeiras etapas (anteriormente referidas) conduzirem a uma exploração do indivíduo (Huijsmans, 2008).

Concretamente a primeira fase que corresponde ao recrutamento ou angariação, diz respeito ao momento de contacto com as potenciais vítimas, com o objetivo de as persuadir e fazer aderir às propostas dos traficantes, sendo que, em grande parte dos casos, estas baseiam-se em promessas fraudulentas de empregos (Mukasey et al., 2008). Porém, nem todas as situações são pautadas pelo engano, existindo muitos casos em que a estratégia de angariação é a violência, retratando-se situações de rapto, situações em que são as famílias que vendem os seus filhos com o objetivo obter retorno financeiro, ou ainda casos em que confiam as crianças aos agentes na esperança de lhes proporcionarem melhores oportunidades de vida (Skinner, 2008, cit. in Couto, 2012).

No que concerne à segunda fase, transporte ou transição, que pode ser entendida como a fase em que a vítima é acompanhada por um angariador, por outras pessoas envolvidas na rede ou que poderá mesmo viajar sozinha ou com outras vítimas; contudo, importa referir que embora nem todas as situações de tráfico humano impliquem deslocações transfronteiriças, naquelas em que isto se acontece está associada um maior risco e custo às operações, derivado da necessidade de planeamento de documentação de viagem para as vítimas (Batstone, 2007, cit in. Couto, 2012).

Por último, a terceira fase, designada exploração, diz respeito ao período em que as vítimas se encontram subjugadas a condições de exploração e constante vigilância dos seus comportamentos e ações por parte dos traficantes. Durante este período, as vítimas são forçosamente obrigadas a trabalhar de forma contínua, em condições que não permitem a satisfação das suas necessidades básicas, como a alimentação e o sono; e sem serem remuneradas ou obtendo rendimentos muito inferiores comparativamente ao que produzem, ficando a maior parte desses lucros para os traficantes (Couto, 2012).

Pode ainda ser considerada uma quarta fase do processo de tráfico humano, denominada de (re)integração (Abas et al., 2009), que se situa numa fase pós-exploração; esta fase nem sempre ocorre, pois há casos que terminam de forma fatídica, contudo Couto (2012) aponta que, esta é uma fase que deve ser considerada nas respostas de intervenção com estas vítimas.

Esta fase representa o processo que decorre desde a saída da situação de exploração até à integração das vítimas numa nova comunidade ou ao retorno e reintegração na sua comunidade de origem. Nesta fase é levado a cabo um conjunto de ações que visam restabelecer física e emocionalmente a vítima e, fundamentalmente, a defesa dos seus direitos fundamentais e a promoção da sua valorização social enquanto cidadão (Couto, 2012).

## 2.2. A Realidade do Fenómeno em Números

A nível estatístico, o Observatório do Tráfico de Seres Humanos (OTSH) cumpre o reporte anual elaborando o Relatório “*Tráfico de Seres Humanos 2019*”, com base nos registos (sinalizações) de (presumíveis) vítimas de tráfico de seres humanos recebidos ao longo do ano de 2019. Em 2019, o OTSH rececionou 281 sinalizações em Portugal e no Estrangeiro, que em comparação com o ano de 2018 resulta num acréscimo global com uma variação positiva de 38%; e à data da última atualização dos dados foram confirmadas 45 vítimas das quais 44 em Portugal, o que representa um número idêntico ao registado em Território Nacional em 2018.

Especificamente em Portugal no ano de 2019 foram sinalizadas 261 (presumíveis) vítimas, verificando-se assim uma variação positiva de 55%, que representa mais 93 registos. Os tipos de exploração mais registados foram para fins de exploração laboral e sexual, sendo que no primeiro, as vítimas são maioritariamente do sexo masculino e adultas; e no segundo, são todas do sexo feminino e maioritariamente adultas (Observatório do Tráfico de Seres Humanos, 2020).

No que diz respeito à Proteção e Assistência, foram acolhidas 57 (presumíveis) vítimas nas estruturas especializadas, que integram 5 Centros de Acolhimento e Proteção para Vítimas de Tráfico de Seres Humanos (CAP): CAP para Mulheres e Filhos Menores da Associação para o Planeamento da Família (APF); CAP para Homens e Filhos Menores da APF; CAP para Homens e Filhos Menores da Saúde em Português; CAP SUL para Mulheres e Filhos Menores da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV); CAP para Crianças da Akto – Direitos Humanos e Democracia. Destes 57 acolhimentos: 43 receberam assistência médica/psicológica, 35 receberam assistência jurídica, 23 receberam formação/educação e 17 receberam apoio e/ou foram integradas no mercado de trabalho (Observatório do Tráfico de Seres Humanos, 2020).

## 2.3. A Vítima: *Push* e *Pull* factors

A nível global, Greenbaum (2016) refere que não há um perfil específico da vítima de tráfico humano, afirmando que as vítimas podem ser de qualquer raça/etnia, nacionalidade, género, nível socioeconómico e religião. Todavia, verifica-se na literatura a existência de estudos que refletem sobre *Push* e *Pull factors*, que representam os fatores de risco para esta forma de vitimação (Chambers, 2020). Os *Push factors* remetem para os fatores que aumentam a probabilidade de um indivíduo poder vir a ser vítima de tráfico; especificamente dizem respeito ao historial e experiências do indivíduo. Entre os mais reportados estão a pobreza e instabilidade económica, a condição de sem-abrigo, a condição de fugitivo; sendo que estes

dois últimos constituem um forte fator de risco para se ser vítima de tráfico, com alguns estudos a demonstrar que mais de metade das vítimas, e em alguns casos, mais de 90% das vítimas deste crime são fugitivos (Choi, 2015; National Human Trafficking Hotline, n.d.). São ainda identificados neste grupo o consumo de substâncias psicoativas e história anterior de abuso infantil e negligência (Polaris, 2015); também são descritos fatores que podem levar a vítima a uma sensação de isolamento ou de não-pertença, como o estatuto LGBTQIA, a falta de uma família ou outras estruturas de apoio social, depressão ou doença mental, défices de aprendizagem, desenvolvimento e físicos (Chambers, 2020).

A questão da língua nativa, que muitas vezes os migrantes ilegais, refugiados ou outros cidadãos estrangeiros não sabem falar, também funciona como um *push factor*, aumentando o risco de estes virem a ser vítimas de tráfico humano (Chambers, 2020).

Todos estes fatores supramencionados em conjunto “empurram” os indivíduos para vida de tráfico, tornando mais vulneráveis à vitimação aqueles que experienciam vários destes em simultâneo (Chambers, 2020).

Por outro lado, os *Pull factors* têm que ver com a atuação dos traficantes, especificamente com as técnicas a que estes recorrem para coagir e induzir as vítimas para situações de exploração (Chambers, 2020). Os traficantes mostram-se profundamente envolvidos com as vítimas, atuando muitas vezes como parceiros amorosos ou amigos que as apoiam de alguma forma, e exercem uma manipulação psicológica e um afeto simulado para os induzir à vida de tráfico (Polaris, 2015). Para reforçar a aproximação com as vítimas, os traficantes prometem melhores condições de vida, como estabilidade financeira, um bom emprego, uma renda estável ou até mesmo uma casa (Polaris, 2015).

Estas estratégias revelam-se particularmente importantes, uma vez que, aquilo que se sabe a nível das dinâmicas psicológicas desta forma de vitimação, é que os traficantes podem facilmente tornar as vítimas dependentes a nível económico e retirar-lhes todos os apoios caso estas não obedeçam às suas exigências ou tentem fugir (Polaris, 2015).

Em casos de migrantes com situação irregular ou refugiados, os traficantes ameaçam denunciar a situação de irregularidade às autoridades também como forma de controlo, pois isto pode resultar numa pena de prisão ou deportação; e por esta razão as vítimas acabam por continuar a obedecer aos seus traficantes com medo das autoridades e das repercussões legais (National Human Trafficking Resource Center, n.d.). Também a oferta de substâncias aditivas, que dada a sua natureza causam dependência, por meio de reforço positivo e negativo, é uma estratégia utilizada pelos traficantes (Chambers, 2020).

Em suma, os traficantes utilizam múltiplas técnicas coercitivas para manter o controlo das vítimas e revelam-se capazes de adaptá-las a cada indivíduo (Baldwin et al., 2014; Chambers, 2020).

#### **2.4. Caracterização da Resposta Governamental e Comunitária de Prevenção e Repressão do Fenómeno**

A importância de reconhecer em pleno os direitos das vítimas de Tráfico de Seres Humanos incentivou a promoção de medidas específicas dirigidas à sua proteção e assistência.

Em 2013 a Comissão Europeia elaborou um documento, no qual contemplou os *Direitos da União Europeia para as vítimas do tráfico de seres humanos*, com o principal objetivo de informar as vítimas, os profissionais e os Estados-Membros sobre estes direitos ao abrigo do direito da União Europeia.

O capítulo 1 deste documento diz respeito à assistência e apoio, no qual é decretado que as vítimas têm direito a alojamento adequado; assistência médica, psicológica, jurídica e material; aconselhamento e informação, particularmente acerca dos direitos que a lei lhes reconhece, numa língua que compreendam (o que exige a prestação de serviços de tradução); e oportunidades de emprego, educação e formação (Comissão Europeia, 2013).

As organizações governamentais de apoio à vítima atuam no sentido de prestar todo o apoio necessário no encaminhamento e/ou acolhimento em estruturas protegidas, a assistência médica, psicológica, jurídica, na reintegração educacional e laboral, e ainda fornecer serviços de tradução linguística e outros que se mostrem necessários para responder às necessidades prementes das vítimas, nunca deixando de lado, claro, a garantia da sua subsistência, que é uma necessidade básica (Couto, 2012).

Em Portugal vigora o IV Plano de Ação para a Prevenção e o Combate ao Tráfico de Seres Humanos, ancorado em três objetivos estratégicos: 1) Consolidar e reforçar o conhecimento e informar e sensibilizar sobre a temática do Tráfico de Seres Humanos; 2) Assegurar às vítimas de tráfico um melhor acesso aos seus direitos, consolidar, reforçar e qualificar a intervenção; 3) Reforçar a luta contra as redes de crime organizado, nomeadamente desmantelar o modelo de negócio e desmontar a cadeia de tráfico (Presidência do Conselho Ministros, 2017).

No que à intervenção neste fenómeno diz respeito, é enfatizada a existência de uma Rede Nacional de Apoio e Proteção a Vítimas de Tráfico (RAPVT), que reúne entidades públicas e organizações da sociedade civil, bem como a aposta consistente na área da formação e na ampliação dos respetivos públicos estratégicos (Presidência do Conselho Ministros, 2017).

## 2.5. O Apoio Social providenciado às Vítimas

O apoio social é uma resposta que visa envolver recursos humanos e estruturais, com o propósito de contornar os desafios inerentes à vivência quotidiana, promovendo o bem-estar e mitigando o isolamento social dos indivíduos (Amadasun, 2020).

A par da saúde mental, o bem-estar social das vítimas de TSH afigura-se como vital no foco da intervenção, na medida em que são necessidades indissociáveis. Neste sentido, as valências sociais e de saúde mental devem ser o cerne da intervenção, contribuindo para o desmantelamento das barreiras estruturais que, por sua vez aumentam as vulnerabilidades das populações em risco ao Tráfico de Seres Humanos, e ainda que previnem a revitimação dos indivíduos com historial de vitimação (Amadasun, 2020). Okech e colaboradores (2012) apontaram que a adoção de uma perspetiva de apoio social no fenómeno de TSH se revela imperativa, dada a natureza holística das intervenções que permitem responder à miríade de necessidades elencadas pelas vítimas. Mais uma vez, a literatura retrata o importante papel da supressão de todas as necessidades no desenvolvimento do bem-estar integral (Couto & Fernandes, 2014; Pascual-Leone et al., 2017).

Lamb-Susca e Clements (2018) referem que uma avaliação completa das vítimas de Tráfico de Seres Humanos não se foca apenas nas necessidades físicas e psicológicas imediatas, mas também nos cuidados a longo prazo para responder aos efeitos prolongados do abuso, das vulnerabilidades e dos potenciais sintomas da Perturbação de Stress Pós-Traumático. Estes autores afirmam ainda que, durante a fase de recuperação, a vítima requer um encaminhamento para equipas multidisciplinares de modo a colmatar necessidades de acolhimento, alimentação, assistência médica e psicológica, aconselhamento jurídico e social.

Importa notar que, qualquer contacto com uma vítima de tráfico deve ser visto como uma oportunidade valiosa para melhorar o seu bem-estar, pelo que o apoio a prestar deve priorizar a sua segurança, estar centrado nos seus direitos enquanto ser humano e ser eficiente a nível da referenciação, encaminhamento e assistência, o que implica a existência de uma rede de serviços e profissionais bem articulada (Couto & Fernandes, 2014).

Após o processo de sinalização, abandono da situação de exploração e satisfeitas as suas necessidades básicas imediatas, as vítimas enfrentam outro grande desafio: a sua reintegração na sociedade. O acesso à educação, a um emprego e o estabelecimento de relações interpessoais foram identificados como necessidades vitais contínuas para minimizar o *stress* durante o processo de reintegração (McCarthy, 2018). O apoio familiar também revela ser um fator importante, podendo fornecer às vítimas uma proteção significativa durante o seu processo de

reintegração; a literatura aponta que reconexão com a família aumenta a probabilidade de um processo de retorno à sociedade mais sustentável a longo prazo (Marburger & Pickover, 2020).

No entanto, é importante notar que as vítimas já enquanto sobreviventes enfrentam muitas vezes desafios substanciais na procura de serviços básicos; o que reforça a necessidade de os profissionais atenderem estes indivíduos com empatia e sem uma atitude de julgamento, de modo a prevenir a vitimação secundária e o possível retorno à situação de tráfico (Marburger & Pickover, 2020).

Em todas as fases de intervenção junto das vítimas, o objetivo que deve dirigir a atuação dos profissionais consiste, portanto, na promoção de respostas eficazes, integradas e ajustadas às características e necessidades individuais das vítimas e que facilitem o seu *empowerment* e bem-estar integral (Couto & Fernandes, 2014).

### 3. Método

O presente estudo assenta numa lógica indutiva, e a metodologia privilegiada foi de cariz qualitativo, uma vez que este método de investigação procura fornecer uma compreensão e interpretação sobre o comportamento humano no seu contexto social e os significados que os indivíduos atribuem às suas experiências (Ritchie & Lewis, 2003). Este tipo de metodologia é particularmente útil quando o objeto é desconhecido (sem teorias prévias) e existe uma preocupação com as pessoas enquanto indivíduos mais do que com a estatística e as variáveis, o que se verifica, efetivamente, no fenómeno em estudo, o Tráfico de Seres Humanos (Creswell, 2007).

Com este estudo pretendeu-se explorar as perceções dos profissionais acerca do acesso das vítimas de Tráfico de Seres Humanos a serviços de apoio social. Assim, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- i. Descrever os tipos de apoios prestados às vítimas de TSH e as dinâmicas associadas;
- ii. Identificar os fatores dificultadores no acesso aos serviços de apoio social;
- iii. Identificar os fatores facilitadores no acesso aos serviços de apoio social;
- iv. Identificar sugestões de melhoria na perspetiva dos profissionais.

#### 3.1. Participantes

Como critérios de inclusão, pretendia-se que os participantes fossem profissionais que contactassem, de forma direta ou indireta, com vítimas de crime, especificamente de Tráfico de Seres Humanos. Neste sentido, os profissionais participantes neste estudo representa as seguintes entidades: Organização Internacional para as Migrações (OIM); Associação para o

Planeamento da Família (APF), delegações Norte, Algarve, Lisboa e Alentejo; AKTO – Direitos Humanos e Democracia; Saúde em Português; Cruz Vermelha Portuguesa, delegação de Braga; Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF); Polícia Judiciária; ACeS Porto Ocidental – UCC Cuidar (Unidade de Cuidados na Comunidade Cuidar); Supremo Tribunal Administrativo.

Assim sendo, a Tabela 1, apresentada de seguida, retrata a caracterização da amostra.

**Tabela 1**

*Caracterização da amostra*

<b>Participante</b>	<b>Sexo</b>	<b>Anos de Experiência com Vítimas</b>	<b>Cargo na Organização</b>
<b>EP1</b>	M <sup>1</sup>	13	Ponto Focal de projeto
<b>EP2</b>	F <sup>2</sup>		Supervisora de serviço de combate ao Tráfico de Seres Humanos
<b>EP3</b>	F	6	Coordenadora de Projetos Nacionais e Internacionais; Técnica superior de serviço de apoio ao TSH
	F	7	Diretora Geral; Coordenadora de serviço de apoio ao TSH
<b>EP4</b>	F	7	Coordenadora de projeto; Técnica Superior na Equipa Técnica de serviço de apoio ao TSH
<b>EP5</b>	F	15	Coordenadora do serviço para a Integração de Migrantes; Coordenadora Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social; Técnica de Apoio à Vítima
<b>EP6</b>	M	2	Inspetor
<b>EP7</b>	F	4	Coordenadora
	F	1	Técnica psicossocial de apoio à vítima de TSH

<sup>1</sup> Sexo Masculino

<sup>2</sup> Sexo Feminino

<b>EP8</b>	M	29	Inspetor Chefe
<b>EP9</b>	F	2 anos e 6 meses	Técnica Superior de serviço de apoio ao TSH
<b>EP10</b>	F	1 ano e 7 meses	Psicóloga
<b>EP11</b>	F	11	Enfermeira
<b>EP12</b>	F	2	Enfermeira
<b>EP13</b>	F	28	Coordenadora EPVA
<b>EP14</b>	F	8	Enfermeira
<b>EP15</b>	F		Juiz

### 3.2. Instrumentos

Para o presente estudo foram utilizados dois instrumentos: um questionário sociodemográfico (cf. Anexo A), organizados em duas secções; a primeira referente à organização, para recolher informação acerca do tipo de organização e financiamento desta, e os serviços prestados; e a segunda secção relativa ao profissional entrevistado, com o objetivo de recolher informação acerca do sexo, anos de trabalho na organização, anos de trabalho com vítimas, formação académica, o papel/cargo desempenhado na organização e a indicação do consentimento informado para gravação da entrevista. O segundo instrumento utilizado foi um guião de entrevista semiestruturada. A utilização da entrevista semiestruturada facilitou o desenvolvimento de uma relação informal investigador-investigado, através da realização de questões abertas, que permitiram ao entrevistado manifestar as suas ideias pelas próprias palavras e expressões, e deste modo, proporcionou ao investigador a compreensão do ponto de vista e realidade do sujeito (Yin, 2015).

O guião da entrevista está dividido em seis partes (cf. Anexo B), em que cada uma pretende recolher informações específicas, sendo elas: 1) Dados sociodemográficos sobre a organização e o entrevistado (recolhidos previamente à data da entrevista); 2) Tipo de oferta/serviços da organização; 3) Conhecimento das vítimas sobre direitos e serviços; 4) Cooperação com outras entidades e serviços; 5) Formação e Supervisão; 6) Sistema de Proteção e sugestões de melhoria.

### **3.3. Procedimentos**

#### ***3.3.1. Recolha de Dados***

O procedimento de identificação dos participantes foi facilitado pelos contactos em redes dos investigadores, pelo contacto prévio e trabalho desenvolvido em colaboração com a Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa do Centro Regional do Porto, e pela manifestação de interesse e colaboração de algumas entidades no Projeto *SeRV*.

A recolha de dados iniciou-se em setembro de 2020, e foi realizada por um membro da equipa de investigação, com experiência e formação específica.

Todos os participantes tiveram acesso a um consentimento informado escrito (cf. Anexo C); com a descrição do projeto, os objetivos do estudo, e as condições de participação, como: direitos do participante; a utilização de dados e confidencialidade; e oportunidades para envolver-se em atividades futuras do estudo; este incluía também a permissão para gravação do áudio da entrevista e uso da informação para análise posterior, e ainda os contactos das investigadoras.

#### ***3.3.2. Tratamento e Análise de Dados***

As entrevistas realizadas foram tratadas através de uma análise de conteúdo, que é um método que permite a compreensão da construção de significado que os atores sociais exteriorizam no seu discurso” (Silva et al., 2005). Neste sentido, após a gravação áudio de todas as entrevistas, procedeu-se à transcrição integral das mesmas e a uma leitura flutuante.

O estudo recorreu à *Grounded Theory*, uma metodologia qualitativa em que a investigação permite desenvolver uma teoria acerca de um fenómeno específico com base nas perspetivas dos participantes (Corbin & Strauss., 1998). Desta forma, os procedimentos metodológicos do estudo seguiram os princípios estabelecidos pela *Grounded Theory*. Após a leitura flutuante, iniciou-se o tratamento de dados com a codificação aberta, de modo a organizar os dados, analisar os códigos com detalhe e realizar uma comparação constante entre os mesmos, para que fossem agrupados conceptualmente (Silva et al., 2005). De seguida, recorreu-se à codificação axial, que implica a manutenção do processo de questionamento e comparação constante para verificar a ligação entre categorias e compreender se essa mesma ligação é pertinente para o estudo (Glaser & Strauss, 1967). Para executar todo o processo de tratamento dos dados recorreu-se ao *software* informático *NVivo 12*.

#### 4. Apresentação e Discussão dos Resultados

Nesta secção serão apresentados e explorados os resultados das entrevistas realizadas. Estes serão discutidos com base na literatura e de acordo com os objetivos a que o estudo se propôs. E serão ainda apresentados excertos exemplificativos do discurso dos participantes, de forma a clarificar e suportar a compreensão dos dados adquiridos.

O processo de tratamento dos dados possibilitou a criação de um Sistema de Categorias que se encontra em anexo (cf. Anexo D). As categorias de primeira geração, serão apresentadas em negrito (e.g., **Tipos de Apoios Prestados às Vítimas de Tráfico de Seres Humanos**); as categorias de segunda geração serão apresentadas em texto sublinhado (e.g., Apoio Formativo e Profissional); e por fim, as de terceira geração serão apresentadas em itálico (e.g., *Acolhimento em CAP*).

**O1:** Descrever os tipos de apoios prestados às vítimas de TSH e as dinâmicas associadas.

De forma a aprofundar este objetivo, recorreu-se à categoria principal **Tipos de Apoios Prestados às Vítimas de Seres Humanos**.

O primeiro elemento desta categoria, Acolhimento e Proteção, diz respeito às características e funcionamento geral da resposta de acolhimento e proteção disponível às vítimas de TSH. A informação relatada pelos profissionais apontou para a existência de dois tipos de respostas de acolhimento: *Acolhimento em CAP* (e.g., “...muitas vezes pode passar por exemplo pelos CAP’s (quando é necessário acolhimento) – estrutura privilegiada para dar uma resposta de acolhimento a este tipo de vítimas quando ela é necessária.” (EP2)) e *Acolhimento noutras estruturas* (e.g., “Quando estas pessoas não querem ir para centros de acolhimento e proteção existe aqui a possibilidade de ativar outras respostas e outros serviços, nomeadamente, habitações de emergência social ou até outro tipo de acolhimento temporário para que as pessoas possam refletir sobre o que é que pretendem...” (EP9)). A nível das dinâmicas presentes nestas duas respostas, foi possível compreender que o processo de *Acolhimento em CAP* é um processo muito rápido, na medida em que as vítimas veem a sua situação alterada de forma repentina com a entrada no Centro de Acolhimento e Proteção (e.g., “No processo de acolhimento é tudo muito rápido. Eles estão numa situação de exploração e num curto espaço de tempo estão dentro de um Centro de Acolhimento e às vezes gera algumas dúvidas.” (EP4)); e que a primeira tarefa a ser realizada é a avaliação de necessidades básicas das vítimas (e.g., “...a partir do momento em que entram no centro de acolhimento há logo

*assim uma primeira avaliação diagnóstica muito rápida por parte da equipa, face assim às primeiras necessidades da criança, tanto ao nível das coisas mais básicas que podes ter, como vestuário, alimentação e tudo o que é preciso...*” (EP3)). A avaliação de necessidades básicas constitui um momento essencial na recuperação das vítimas, na medida em que permite que as respostas dadas sejam ajustadas às suas características e necessidades individuais, e conseqüentemente mais eficazes, o que desempenha um papel fulcral na promoção do seu bem-estar integral e *empowerment* (Couto & Fernandes, 2014). Este elemento retrata também o pressuposto de que os profissionais devem proceder ao encaminhamento das vítimas para os diferentes tipos de apoio de acordo com as suas necessidades (Manita et al., 2009).

Relativamente ao Apoio Formativo e Profissional, os profissionais relatam que auxiliam as vítimas na procura de oportunidades de trabalho, com vista à sua reintegração social (e.g., *“...ajudamos na integração na busca de emprego, por isso que temos aquela entidade que até fazem parte da rede que depois nos ajudam também a integrar essas pessoas a nível do emprego.”* (EP7)). Especificamente em crianças que são vítimas, os profissionais relataram ter a preocupação de proceder à integração destas na escola com a maior brevidade possível (e.g., *“E depois, noutra fase, é de facto isso, dependendo da criança e da integração que ela faz... é... nós temos por hábito, logo por exemplo, em relação à escola, tentar integrá-los o mais rápido possível...”* (EP3)). Esta preocupação reflete o importante papel que a frequência escolar assume na vida da criança, nomeadamente ao facilitar o seu processo de socialização e ao romper um certo isolamento em que esta possa estar imersa (Comissão Nacional de Promoção e Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, 2006). Segundo a Comissão Nacional, mencionada anteriormente, esta questão torna-se tanto mais significativa quanto, nas idades precoces, a vulnerabilidade é grande, aumentando, por isso, o grau de exposição a eventuais situações de maus-tratos ou situações de perigo, que se traduzem em conseqüências graves para o seu desenvolvimento, como é a vivência de uma situação de Tráfico de Seres Humanos.

Um outro apoio descrito foi o Apoio na Reintegração Social, no qual o objetivo é o suporte às vítimas na construção de um projeto de vida após a passagem pelo Centro de Acolhimento e Proteção ou o retorno ao país de origem ou terceiro (e.g., *“...apoiamos um número até já considerável de vítimas que já estão no seu processo de reintegração fora do centro de acolhimento.”* (EP4); *“Depois, se efetivamente a pessoa regressar através do programa de retorno voluntário, este acompanhamento pode acontecer através de apoio à reintegração.”* (EP1)). A entrada no mercado de trabalho e a inclusão social no âmbito da reintegração da vítima apresentaram um impacto positivo em processos mais prolongados e complexos de reabilitação psicológica da vítima (Instituto de Estudos Estratégicos e

Internacionais, 2012). Esta assunção sustenta a pertinência da prestação destes apoios na vitimação por tráfico, uma vez que este fenómeno tem vindo a ser descrito como uma das formas mais severas de violência praticada contra o ser humano (Themeli, 2011, cit in. Couto & Fernandes, 2014), acarretando um conjunto significativo de danos físicos, psicológicos e no funcionamento interpessoal das vítimas (Couto & Fernandes, 2014).

No que concerne ao Apoio no Retorno Voluntário, os profissionais indicaram a existência de dois mecanismos de retorno, um direcionado para vítimas externas à União Europeia e outro para as vítimas do espaço Europeu (e.g., *“Em termos gerais, maior parte das vítimas, os que retornam ao país de origem...há os dois mecanismos de retorno que pode ser através da OIM, vítimas fora da União Europeia e há um outro processo para as vítimas que são de dentro da União Europeia e aí já é um apoio que é através do Dr. Manuel Albano com o apoio da APF e também com o apoio da OIM.”* (EP4)). No processamento do retorno assistido, os profissionais apontam o envolvimento com as instituições do país de origem como essencial, para a construção de uma relação de confiança e a realização de uma análise de risco (e.g., *“...o que nós procuramos fazer é envolver desde um período inicial as missões da OIM no país de origem, para que possa haver um aconselhamento específico, para que possa haver um acompanhamento e para que se possa construir esta relação de confiança logo a partir do momento inicial em que a pessoa chega à OIM.”* (EP1); *“...nós o que tentamos fazer dentro do contexto do programa de retorno voluntário e sempre que temos vítimas de tráfico, é envolver logo numa primeira fase, desde um momento muito inicial, as missões da OIM no país de origem. Porque muitas das vezes precisamos de fazer uma análise de risco. Precisamos de perceber que tipo de riscos é que o retorno encerra.”* (EP1)).

Sobre o Apoio Pós-acolhimento, os profissionais relataram que mantêm a prestação de apoio às vítimas, mesmo em situações em que estas já se encontram em processo de autonomização (e.g., *“...nós temos vítimas que já estão em autonomia e, e... que continuamos a apoiar já há bastante tempo e há muitos anos, neste sentido de... acompanhar algumas diligências do quotidiano nas quais eles continuem a sentir alguma necessidade de suporte...”* (EP9)).

A nível do Apoio Social, os participantes indicaram que este apoio visa assegurar a satisfação das necessidades básicas da vítima, como alimentar, financeira, com base em parcerias com instituições da comunidade (e.g., *“Mas temos também organizações locais (estou a tentar pôr assim as duas coisas nos antípodas porque nós trabalhamos com todo o tipo de organizações) temos por exemplo organizações com âmbito regional (...) como a Santa Casa*

*da Misericórdia, ou outra; seja uma estrutura regional que permite que articulemos a necessidade de serviço de refeições às pessoas que estamos a acompanhar...” (EP2)).*

No que diz respeito ao Serviço de Mediação Cultural, em situação de atendimento com vítimas estrangeiras, os profissionais revelaram que têm a necessidade de solicitar a presença de um tradutor (e.g., “...na questão da mediação cultural, nós temos um mediador cultural, porque tínhamos necessidade de quando tínhamos uma vítima estrangeira para fazer a tradução tínhamos essa necessidade.” (EP4), e que neste tópico têm uma boa articulação com os Órgãos de Polícia Criminal (e.g., “...é um dos principais direitos é sempre a tradução e há uma questão que nós tentamos sempre perceber, se as pessoas conseguem comunicar e compreender bem o inglês ou não. Não conseguindo nós também temos articulação com as linhas de tradução, normalmente os órgãos de polícia criminal têm sempre tradutores disponíveis que podem estar presentes e ser os intermediários daquilo que nós estamos a dizer.” (EP9)).

Às vítimas que não apresentam necessidade de acolhimento são também prestados apoios – descritos na categoria Respostas de Apoio a Vítimas não Acolhidas – na qual os profissionais mencionaram que disponibilizam permanentemente apoio em todas os domínios que as vítimas solicitem, nomeadamente acompanhar pessoalmente as vítimas em todas as diligências típicas do processo de apoio (e.g., “...pode haver por vezes pessoas que não querem qualquer uma destas respostas, sejam elas os CAP’s (os Centros de Acolhimento e Proteção) ou o retorno assistido e que por alguma razão até têm uma rede de suporte (...) E se isso acontecer, a EME consegue sempre continuar a prestar assistência a essas vítimas...digamos, em diligências dos seus quotidianos, como por exemplo, acompanhar a balcões de atendimento por... para ajudar na tradução ou para ajudar na compreensão e explicação de alguns processos mais burocráticos, fazer inscrições em centros de saúde, acompanhar em processos jurídicos e judiciais... por exemplo, receber a correspondência nas nossas instalações enquanto estas pessoas não têm uma morada fixa para dar...ler contratos de trabalho que eventualmente estas pessoas possam vir a celebrar...” (EP9)).

Atendendo ao carácter repentino próprio da alteração da situação das vítimas de Tráfico de Seres Humanos em momentos de sinalização e resgate de vítimas, os profissionais mencionaram prestar uma Resposta de Emergência nestas situações, nomeadamente assegurar o encaminhamento para uma estrutura de acolhimento temporário (e.g., “No entanto, também posso dizer que temos tido boas experiências em situações de emergência em que é preciso arranjar logo uma pernoita porque... por exemplo, a Polícia Judiciária retira uma vítima de uma situação de exploração e tem a vítima nas suas instalações... é necessário encontrar um

*local para esta pessoa ficar durante a noite porque amanhã terá que continuar diligências junto da Polícia Judiciária... nesse caso temos sempre a linha nacional de emergência social que... que costuma sempre arranjar pernoita ou a emergência social da Santa Casa da Misericórdia no Cais do Sodré também costumamos articular muito com eles em situações de emergência...” (EP9)).*

A par de as todas estas respostas de apoio, os profissionais referiram ainda a existência de uma Linha de Atendimento Telefónico, disponível 24 horas, que garante a prestação de informação genéricas às vítimas e população em geral, bem como a receção de sinalizações (e.g., “*Nós também temos uma linha 24, ou seja, atendimento telefónico que serve para informar. É uma linha informativa, mas também é através desta linha que recebemos as sinalizações. É uma linha telefónica, mas também está disponível através do Whatsapp, Viber.*” (EP4)).

A prestação de todos os apoios supramencionados, assume um papel fundamental, tendo em conta que a vitimação por tráfico traz associado, na generalidade dos casos, a condição *sine qua non* de fragilidade das condições mínimas e dignas necessárias à subsistência humana (Couto & Fernandes, 2014). Assim, estes autores referiram ser imprescindível que a intervenção com este público seja multidimensional e interdisciplinar, e que procure materializar-se em diversas medidas de proteção e assistência, tal como relatado pelos participantes.

**O2:** Identificar os fatores dificultadores no acesso a serviços de apoio social.

De forma a explorar este objetivo, recorreu-se à categoria principal **Fatores Dificultadores do Acesso a Serviços de Apoio Social**.

De um modo geral, os profissionais no seu discurso apontaram para a existência de variados aspetos que sentem que na sua prática de intervenção com vítimas de Tráfico de Seres Humanos têm um papel obstaculizante no acesso a serviços de apoio sociado.

Os profissionais relataram que, apesar de existirem efetivamente respostas disponíveis, sentem constrangimentos na agilização destas, associados à Ausência de Canais de Comunicação Direta no sistema de assistência e proteção às vítimas de TSH (e.g., “*Primeiro, são muito difíceis e não estão criados, a verdade é essa, e acho que o centro está a debater-se com uma série de problemas para funcionar corretamente porque de facto não há sistemas... quer dizer, criou-se o centro, mas não se criaram os canais para agilizar para todo este apoio que é preciso dar e nós debatemo-nos com isto diariamente e reportamos...*” (EP3)).

A questão da Ausência de Documentos de Identificação foi relatada pelos vários profissionais como um obstáculo ao acesso dos apoios disponíveis às suas necessidades (e.g., “...muitas vezes nós deparamo-nos com este problema de, como não têm documentos, não têm os documentos, é difícil por exemplo para a escola, eles não beneficiam, não conseguem beneficiar dos apoios todos do escalão A, porque como só há um número de contribuinte, o número de contribuinte, eles são inscritos com o número de contribuinte da AKTO.” (EP3)). Sabe-se que em Portugal os cidadãos estrangeiros que tenham sido alvo de uma situação de crime beneficiam dos mesmos direitos de qualquer cidadão português, particularmente receber proteção e apoios institucionais (Artigo 15º) (Edições Almedina, 2020). Contudo, na literatura já tinha sido identificada a existência de aspetos que podem limitar o exercício deste direito, como a ausência de documentação regularizada (APAV, 2021), o que vai ao encontro das dificuldades apontadas pelos profissionais.

Ainda nesta lógica, uma outra dificuldade apontada prende-se com a Atribuição de Autorização de Residência, nomeadamente com a demora associada a este tipo de pedido (e.g., “A questão, por exemplo, da vítima estrangeira que é identificada como presumível vítima de tráfico e o pedido de autorização de residência, ou seja, aquilo que nós dizemos o tempo da vítima é, portanto, o tempo das instituições e esses 2, 3, 4, 5 meses em que a vítima é sinalizada e aguarda pela autorização de residência é um tempo morto para a vítima.” (EP4)); e com o facto de impedir que o processo de reintegração da vítima avance (e.g., “...e depois, a obtenção do título de residência que acaba por ser um direito das vítimas de tráfico de seres humanos (...) levam também (e principalmente nesta altura de pandemia) tem levado mesmo muito tempo... e isto acaba por deixar as pessoas numa situação de... de limbo, ou seja, enquanto não têm o título de residência, que acaba por ser o documento que abre muitas portas para uma reintegração plena destas pessoas, acabam por estar ainda um pouco segregados, ou seja, não conseguem avançar por muito que queiram com o processo de reintegração, nem nós conseguimos acelerar depois certos processos, enquanto não houver aqui este desbloqueio com a obtenção dos títulos de residência, nomeadamente na procura de trabalho.” (EP9)).

Uma outra dificuldade referida foi a questão da Confidencialidade (e.g., “...o erro é não existir um procedimento claro que permita de facto a confidencialidade que este tipo de centros exige. Não só no CODU ou no INEM, há noutros serviços que também já nos aconteceu isso...sim, mesmo em termos de educação e sigilo para matrículas é muito complicado...” (EP3)). Um dos princípios que orienta a intervenção com vítimas de Tráfico de Seres Humanos é o assegurar da privacidade e confidencialidade (Zimmerman & Watts, 2003; Gabinete de Documentação e Direito Comparado, 2018). Esta dificuldade evidenciada pelos profissionais

foi corroborada e complementada com dados da literatura que mostraram que outros profissionais também destacaram a garantia da confidencialidade no trabalho com intérpretes como potenciais dificuldades (Kung, 2014; Hemmings et al., 2016).

Os participantes relataram sentir dificuldade na Gestão de Vagas de Acolhimento, particularmente em situações em que é necessário proceder ao acolhimento de grupos com um grande número de vítimas (e.g., “...elenquei uma fragilidade, podia elencar outras, como por exemplo quando temos sinalizações de famílias e em que por via da organização dos CAP’s (dirigidos para homens ou para mulheres) temos aqui alguma dificuldade no acolhimento de grupos que não se querem separar e que faz sentido que não se separem, grandes grupos (...)” (EP2); “...nós as sinalizações que costumamos ter são sinalizações em... com um grande número de vítimas... estamos a falar de explorações agrícolas e, por exemplo, a última que nós tivemos nós tivemos onze pessoas e, portanto, para nós colocarmos onze pessoas em acolhimento do dia para a noite... é muito, muito difícil.” (EP10)).

Por último, a questão da Língua Materna das Vítimas foi reportada pelos participantes (e.g., “...a barreira da linguagem também nunca facilita.” (EP9)) como uma dificuldade que coloca exigências significativas na intervenção. Neste sentido, estudos demonstraram que a linguagem, a par com as questões culturais, têm sido frequentemente descritas como barreiras no acesso a serviços de apoio (Clawson & Dutch, 2008; Pascual-Leone et al., 2017). Particularmente, Crane e Moreno (2011) postularam que a construção de uma relação diádica de confiança com a vítima pode ser um processo lento e que exige paciência, e no qual aspetos como as diferenças culturais e a linguagem podem interferir significativamente. O esforço de ultrapassar a barreira linguística também foi referido pelos profissionais, que relataram que os documentos que fornecem à vítima estão disponíveis em várias línguas, de forma a garantir a sua compreensão (e.g., “...recorremos muito a determinado tipo de instrumentos escritos, em que temos alguns documentos que já temos escritos em mais do que uma língua, traduzidos, exatamente para que as pessoas possam perceber os seus direitos naquela que é a sua língua materna e, portanto, já temos alguns instrumentos em várias línguas.” (EP2)).

**O3:** Identificar os fatores facilitadores no acesso a serviços de apoio social.

De forma a aprofundar este objetivo, recorreu-se à categoria principal **Fatores Facilitadores do Acesso a Serviços de Apoio Social**.

Como principais fatores aceleradores, os profissionais apontaram as Equipas Multidisciplinares como um aspeto que permite dar uma resposta mais eficaz e completa às

vítimas (e.g., *“Lá está, por sermos equipas multidisciplinares acabamos por ter aqui também visões muito diferentes com backgrounds de formação diferentes e isso acaba por nos ajudar a ter aqui uma estrutura e uma visão mais holística e completa daquilo que possam ser uma abordagem sobre as vítimas...”* (EP9)). Em relação às equipas das organizações de apoio às vítimas, todas elas eram multidisciplinares, tipicamente envolvendo técnicos das áreas da Psicologia, do Serviço Social, da Educação Social e do Direito. O carácter multidisciplinar das equipas assume-se imperativo na intervenção com vítimas de Tráfico de Seres Humanos, tendo em conta a complexidade e especificidades deste fenómeno (Kim et al., 2018). Estes autores referiram ainda que o entendimento do problema de uma forma holística e através de profissionais de diferentes áreas, se traduz num impacto positivo nos serviços de apoio às vítimas, particularmente ao nível prestação de respostas mais abrangentes e de elevada qualidade.

Nesta lógica, os profissionais referiram também a importância da Articulação e Parceria com outras Instituições e Entidades e reforçaram que adotam esta prática no seu trabalho de intervenção quotidiana, apontando para a existência de inúmeras parcerias (e.g., *“...portanto nós tentamos nestas redes regionais ter o máximo de entidades possíveis que nos deem respostas a este nível e que facilitem um bocadinho aqui a articulação para que nós possamos dar... o melhor apoio possível às vítimas.”* (EP10)). O número de protocolos estabelecidos e a qualidade destes, bem como a existência de protocolos de comunicação claramente estruturados, que se refletem numa comunicação facilitada interinstitucional, dentro da rede de provedores de serviços, foram apontados como potenciadores na construção de um grupo sólido de profissionais capacitados para uma melhor atuação com vítimas de TSH (McCarter et al., 2014; Kim et al., 2018). A importância deste tópico foi ainda comprovada pelo facto de este ter sido o fator facilitador mais prevalente no discurso dos participantes.

A Manutenção do Contacto com as Vítimas foi apontada como uma estratégia que permite prestar um apoio permanente às vítimas (e.g., *“...nós precisamos de saber onde é que estão estas pessoas, como é que elas estão, se precisam de mais alguma coisa... e já aconteceu nalguns casos, imaginando, nós fazemos um processo de autonomização em que as vítimas efetivamente conseguem encontrar trabalho e conseguem... ter um alojamento, mas por exemplo este trabalho é um contrato temporário de 3 ou de 6 meses e depois passado este tempo nós temos que voltar a dar esta resposta (...) nós mantemos o acompanhamento e mantemos o contacto mais ou menos regular, sempre com os contactos deles atualizados.”* (EP10)). Neste sentido, compreendeu-se que os serviços estão preparados e focados em dar uma

resposta de continuidade às vítimas, dado que nem a crise, nem as suas dificuldades são resolvidas no imediato (Couto & Fernandes, 2014).

Por fim, a intervenção com Foco na Vítima e nas suas Necessidades foi referida pelos profissionais como uma boa prática, no sentido de tornar o apoio mais musculado (e.g., “*E há uma grande abertura para tentarmos trabalhar estas questões que são menos positivas e para tentarmos que o apoio seja rico e centrado na vítima. No fundo, é isso que é importante. É centrarmos aquilo que é o apoio, os serviços existentes, naquilo que são as necessidades de quem precisa deste serviço.*” (EP1)). Isto é corroborado pelas referências encontradas na literatura, que sugerem que a vítima deve assumir um lugar central na intervenção (Reichert & Sylwestrzak, 2013; APAV, 2014).

Em suma, importa salientar que foi observado que os profissionais se preocupam em adotar práticas que se foquem no bem-estar da vítima, centrando a intervenção nas suas necessidades, de modo a evitar a revitimação. Assim, foi possível compreender que uma resposta de apoio eficiente se caracteriza por uma ação colaborativa e multidisciplinar, que implica a existência de uma rede de serviços e profissionais bem articulada (Couto & Fernandes, 2014). O foco na vítima vai muito além da satisfação das necessidades básicas, na medida em que, se afigura essencial uma atenção especial sobre as questões do domínio psicológico, como a promoção da regulação emocional, autoestima e autodeterminação, que se traduzem num possível restabelecimento mais eficaz da vítima (Zimmerman & Borland, 2009).

#### **O4:** Identificar sugestões de melhoria na perspetiva dos profissionais.

No que concerne às **Sugestões de Melhorias**, os profissionais apontaram o Aumento do Número de Profissionais Capacitados para a Intervenção no TSH. Este aspeto foi mencionado pelo facto de os profissionais muitas vezes serem confrontados com sinalizações com um avultado número de vítimas, que exige a alocação massiva de muitos recursos humanos necessária para dar uma resposta efetiva e célere. A baixa capacidade de profissionais capacitados foi descrita como promotora de atrasos no auxílio às pessoas na saída de situações de tráfico (Burns et al., 2021), o que remete para a importância de investir na formação de profissionais, de modo a prevenir a vitimação secundária das vítimas, pela falta de respostas rápidas e adequadas nos momentos de maior vulnerabilidade.

Foi de igual modo reforçado a criação de Estruturas Adequadas para receber as vítimas de Tráfico de Seres Humanos (e.g., “*E depois uma coisa que eu acho que às vezes é pouco simpática, é uma vítima ter passado por tanta coisa e depois está numa sala de espera um dia*”).

*inteiro, onde está toda a gente como se fosse mais uma.”* (EP5)). Os profissionais apontaram que a passagem das vítimas pelas estruturas de atendimento nem sempre é a mais empática e ajustada ao percurso de vitimação que a vítima atravessou, pelo que se percebeu ser impreterível investir nesta área.

Para além disto, os profissionais assinalaram também a Existência de um Plano de Emergência como um aspeto que poderia melhorar a resposta ao nível do TSH (e.g., “(...) *Se nós fazemos de uma forma ad hoc, podemos correr o risco de não conseguir dar uma resposta efetiva, como poderíamos dar se houver um plano de ação, se houver um plano de emergência que possa ser ativado neste tipo de situações. Eu acho que isto era importante.*” (EP1)).

A intervenção em situações-limite orientada segundo um plano que ação, que vise proporcionar a adoção de um conjunto de procedimentos operacionais padronizados, refletiu a pertinência da criação de um plano de emergência, que por sua vez, foi apontada na literatura como facilitadora de uma resposta consolidada e eficaz (Beja et al., 2018).

Especificamente no que diz respeito à intervenção com crianças vítimas, a Integração Pós-acolhimento no Sistema de Proteção de Crianças e Jovens foi retrata como uma sugestão que previsse a transferência para outro tipo de estruturas de acolhimento com características menos rígidas do ponto de vista do contacto com o exterior e da confidencialidade (“*O que eu acho que era desejável e que nós ainda não conseguimos, é outro obstáculo, era a uma dada altura essas crianças saírem do centro de acolhimento e integrarem o Sistema de Proteção de Crianças e Jovens. Quer dizer, já não há uma situação de risco, claro e, portanto, se calhar têm que ir para um lar de infância e juventude.*” (EP3)).

Ao nível do acolhimento, o Aumento do Número de Respostas de Acolhimento, através da criação de mais Centros de Acolhimento e Proteção (e.g., “...*a única questão que eu... que se podia eventualmente melhorar, tem a ver com aquilo que eu disse há pouco, os poucos centros que existem ainda espalhados a nível nacional (...)*” (EP8)), constituiu também uma sugestão, que se considerou decorrente do aumento do número de vítimas com necessidades de encaminhamento a este nível, verificado entre os anos de 2018 e 2019 (Observatório do Tráfico de Seres Humanos, 2020).

Foi ainda mencionada a criação de uma Nova Tipologia de Estruturas de Acolhimento, com um regime intermédio, capaz de fazer face às necessidades de acolhimento das vítimas que, apesar de carecerem de igual proteção, por se encontrarem em processo de autonomização, beneficiam de menos restrições ao nível das dinâmicas quotidianas (“...*se calhar pensar aqui se não seria pertinente a longo prazo numa nova tipologia de estruturas – não terminando com os Centros de Acolhimento e Proteção (...) tentar aqui uma resposta mais diversificada (...)*”).

*algumas estruturas intermédias, digamos, entre aquilo que é o regime aberto e o regime fechado. Seria se calhar uma reflexão sobre aquilo que poderá ser uma necessidade mais a nível estrutural e de estrutura de acolhimento e proteção.” (EP9)).*

Como sugestões mais relacionadas com as questões legais, foi apontada a Melhoria do Enquadramento Legal da Proteção das Vítimas, especificamente a *Criação do Estatuto de Vítima de TSH*, que vai de encontro ao discurso geral dos participantes, que apelam a uma maior especialização no que diz respeito a este fenómeno de vitimação (e.g., “...algumas das nossas, ou das fragilidades que nós apontamos que nos causam algumas dificuldades no terreno (e algumas delas eu já fui elencando ao longo da nossa conversa), nós acreditamos que uma das formas que poderia se calhar facilitar ou ultrapassar algumas delas poderia ser a criação formal de um estatuto de vítima de tráfico de seres humanos e temos um bocadinho argumentado nesse sentido.” (EP2)).

Por último, foi referida a Melhoria do Processo de Regularização da Situação das Vítimas, designadamente ao nível da celeridade processual, como contributo para o avanço da reinserção social das vítimas (e.g., “...portanto acho que isto seria um ponto que deveria ser mais oleado e articulado e acelerado... aqui os processos burocráticos, a nível de documentação, legalização...” (EP9)).

## **5. Conclusão**

Foi possível concluir que, os apoios previstos para as vítimas de Tráfico de Seres Humanos são, efetivamente, postos em prática, e que os profissionais das diversas instituições de apoio à vítima procuram dar respostas diversificadas neste sentido.

No que se refere às dificuldades, apesar de os profissionais evidenciarem que estas se verificam regularmente na prática, denota-se um esforço para as colmatar, com vista à priorização da vítima.

Na generalidade, os profissionais apontaram como aspetos facilitadores de uma abordagem holística à vítima, as características que a literatura postula como sendo essenciais, entre elas a multidisciplinariedade das equipas, o trabalho em rede e o foco na vítima e nas suas necessidades. A adoção de práticas orientadas segundo estes aspetos constitui um ponto fulcral para a otimização de respostas às vítimas.

Atendendo à importância da prevenção da vitimação secundária neste tipo de problemática que, de acordo com a literatura, produz potenciais consequências severas às vítimas, traduzindo-se num prejuízo ao nível do seu funcionamento geral (Donahue et al., 2019). Assim, revela-se fundamental a capacitação dos profissionais para a realização de

intervenções mais atentas aquilo que é a vulnerabilidade da vítima, mostrando-se mais empáticas e humanizadas.

Em suma, os resultados da investigação enfatizam os benefícios do trabalho em rede de forma consensualizada, uma vez que foram referidos por todos os profissionais. Desta forma, salienta-se que as respostas já implementadas devem permanecer e, simultaneamente, devem ser criadas e trabalhadas novas sinergias, cada vez mais adaptadas às flutuações do fenómeno criminal do Tráfico de Seres Humanos.

A atuação destes profissionais deve ser vista como uma janela de oportunidade naquilo que á recuperação individual de cada vítima, uma vez que o seu trabalho se diferencia dos atores do sistema judicial e OPC, bem como dos profissionais de saúde, na medida em que a sua intervenção assume um carácter mais próximo, mais transparente, prolongado e consistente no tempo, permitindo a criação de relações sólidas e securizantes, essenciais à capacitação e recuperação da vítima como objetivo último.

O principal objetivo deste estudo foi o acesso às perceções dos profissionais que contactam com vítimas de Tráfico de Seres Humanos, no entanto, para a elaboração de assunções mais robustas, seria pertinente ouvir as narrativas das vítimas. Neste sentido, considera-se fundamental a realização de investigações futuras com vítimas de TSH, a fim de se obter um retrato na primeira pessoa acerca da passagem pelos serviços de apoio, beneficiando de uma perspetiva mais holística e aproximada do fenómeno.

## 6. Referências Bibliográficas

- Abas, M., Albert, I., Araujo, I., Ghouayel, H. B., Borland, R., Butler, J., & Zimmerman, C. (2009). *Assistência às Vítimas de Tráfico de Pessoas: Guia para Profissionais da Saúde*. Save the Children's Resource Centre.  
[https://resourcecentre.savethechildren.net/node/7138/pdf/guia\\_para\\_profissionais\\_da\\_saude\\_portuguese.pdf](https://resourcecentre.savethechildren.net/node/7138/pdf/guia_para_profissionais_da_saude_portuguese.pdf)
- Amadasun, S. (2020). Social work interventions for human trafficking victims' in Nigeria. *International Social Work*, 1-13. <https://doi.org/10.1177/0020872819901163>
- APAV. (2014). Manual Sul: Apoio à Vítima imigrante. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. [https://apav.pt/publiproj/images/yootheme/PDF/manual\\_SUL.pdf](https://apav.pt/publiproj/images/yootheme/PDF/manual_SUL.pdf)
- APAV. (2021). *Migrantes e estrangeiros vítimas de crime*.  
<https://www.apav.pt/uavmd/index.php/pt/migrantes-vitimas-de-crime>
- Beja, M. J., Portugal, A., Câmara, J., Berenguer, C., Rebolo, A., Crawford, C., & Gonçalves, D. (2018). Primeiros socorros psicológicos: Intervenção psicológica na catástrofe. *Psychologica*, 61(1), 125-142. [https://doi.org/10.14195/1647-8606\\_61-1\\_7](https://doi.org/10.14195/1647-8606_61-1_7)
- Burns, C. J., Chen, K., & Stoklosa, H. (2021). Pushing for the same thing on the same set of tracks: a qualitative study exploring the anti-trafficking response in Bihar and Uttar Pradesh. *BMC public health*, 21(1), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-11213-w>
- Clawson, H. J., & Dutch, N. (2008). *Addressing the needs of victims of human trafficking: Challenges, barriers, and promising practices*. Department of Health and Human Services, Office of the Assistant Secretary for Planning and Evaluation.  
[http://www.ncdsv.org/HHS\\_Addresssing-the-Needs-of-Victims-of-Human-Trafficking\\_8-2008.pdf](http://www.ncdsv.org/HHS_Addresssing-the-Needs-of-Victims-of-Human-Trafficking_8-2008.pdf)
- Comissão Europeia (2013). *Direitos das União Europeia para as vítimas do tráfico de seres humanos*. Serviço das Publicações da União Europeia. [https://ec.europa.eu/anti-trafficking/sites/antitrafficking/files/eu\\_rights\\_of\\_victims\\_of\\_trafficking\\_pt\\_1.pdf](https://ec.europa.eu/anti-trafficking/sites/antitrafficking/files/eu_rights_of_victims_of_trafficking_pt_1.pdf)
- Comissão Nacional de Promoção e Proteção de Crianças e Jovens em Perigo. (2006). *Guia de orientações para profissionais da educação*. Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens.  
<https://www.cnpdpcj.gov.pt/documents/10182/14801/Guia+de+orientações+para+profissionais+da+Educação/89e90ccf-2847-4d3e-9f79-0d4b1c1f37bd>

- Chambers, R. (2020). Becoming a Trafficked Person. In J. H. Coverdale, M. R. Gordon, & P. T. Nguyen (Eds.), *Human Trafficking: a treatment guide for mental health professionals* (1st ed., pp. 1-17). American Psychiatric Association.
- Choi, K.R. (2015). Risk Factors for Domestic Minor Trafficking in the United States: A Literature Review. *Journal of Forensic Nursing, 11*(2), 66-76.  
<https://doi.org/10.1097/JFN.0000000000000072>
- Corbin, J., & Strauss, A. C. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Sage.
- Couto, D. L. M. (2012). *Tráfico de seres humanos: Percepções sociais, percursos de vitimização e de sobrevivência* [Dissertação de doutoramento não publicada]. Escola de Psicologia da Universidade do Minho.
- Couto, D., & Fernandes, A. (2014). Tráfico de seres humanos: Dimensões da intervenção e medidas de proteção. In M. Matos (Ed.), *Vítimas de Crime e Violência: Práticas de Intervenção* (1st ed., pp. 87-101). Psiquilibrios Edições.
- Crane, P. A., & Moreno, M. (2011). Human trafficking: what is the role of the health care provider?. *Journal of Applied Research on Children: Informing Policy for Children at Risk, 2*(1), 7.  
<https://digitalcommons.library.tmc.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com/&httpsredir=1&article=1033&context=childrenatrisk>
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (2nd ed.). Sage.
- Donahue, S., Schwien, M., & LaVallee, D. (2019). Educating emergency department staff on the identification and treatment of human trafficking victims. *Journal of emergency nursing, 45*(1), 16-23. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2018.03.021>
- Edições Almedina. (2020). *Constituição República Portuguesa*. Almedina.
- Gabinete de Documentação e Direito Comparado. (2018). *Direito e princípios recomendados sobre direitos humanos e tráfico de pessoas*. Ministério Público Portugal.  
<https://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/diretrizesprinc-dhtraficopessoas.pdf>
- Glasser, B., & Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory, Strategies for Qualitative Research*. Weidenfeld and Nicolson.
- Greenbaum, J. (2016). Identifying Victims of Human Trafficking in the Emergency Department. *Clinical Pediatric Emergency Medicine, 17*(4), 241-248.  
<https://doi.org/10.1016/j.cpem.2016.09.006>

- Hemmings, S., Jakobowitz, S., Abas, M., Bick, D., Howard, L. M., Stanley, N., ... & Oram, S. (2016). Responding to the health needs of survivors of human trafficking: a systematic review. *BMC health services research*, *16*(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1538-8>
- Huijsmans, R. (2008). Children working beyond their localities: Lao children working in Thailand. *Childhood*, *15*(3), 331-353. <https://doi.org/10.1177/0907568208091667>
- International Labour Organization, Walk Free Foundation, & International Organization for Migration. (2017). *Global estimates of modern slavery: forced labour and forced marriage*. [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_575479.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_575479.pdf)
- Instituto de Estudos Estratégicos e Internacionais. (2012). *A proteção dos direitos humanos e as vítimas de tráfico de pessoas*. EAPN Portugal. <https://www.eapn.pt/ficheiro/dcf25f44fa2569e0a550a378f079191d>
- Kim, H. W., Park, T., Quiring, S., & Barrett, D. (2018). The anti-human trafficking collaboration model and serving victims: Providers' perspectives on the impact and experience. *Journal of evidence-informed social work*, *15*(2), 186-203. <https://doi.org/10.1080/23761407.2018.1432433>
- Kung, J. (2014). *Sex trafficking: an exploration of clinician perspectives of the type and efficacy of treatment interventions* [Unpublished Master's Thesis]. Smith College.
- Lamb-Susca, L., & Clements, P. T. (2018). Intersection of Human Trafficking and the Emergency Department. *Journal of Emergency Nursing*, *44*(6), 563-569. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2018.06.001>
- Manita, C., Ribeiro, C., & Peixoto, C. (2009). *Violência doméstica: Compreender para Intervir. Guia de Boas Práticas para Profissionais de Instituições de Apoio a Vítimas*. Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género. [https://www.researchgate.net/publication/279920584\\_Violencia\\_Domestica\\_Compreender\\_para\\_Intervir\\_-\\_guia\\_de\\_boas\\_praticas\\_para\\_profissionais\\_de\\_instituicoes\\_de\\_apoio\\_a\\_vitimas](https://www.researchgate.net/publication/279920584_Violencia_Domestica_Compreender_para_Intervir_-_guia_de_boas_praticas_para_profissionais_de_instituicoes_de_apoio_a_vitimas)
- Marburger, K., & Pickover, S. (2020). A Comprehensive Perspective on Treating Victims of Human Trafficking. *The Professional Counselor*, *10*(1), 13-24. <https://doi.org/10.15241/km.10.1.13>
- McCarter, S., Maschi, T., & Morgen, K. (2014). Inter-professional collaboration: Perceptions and practices with youth with complex problems. *Journal of Forensic Social Work*, *4*(1), 63-77. <https://doi.org/10.1080/1936928X.2013.859027>

- McCarthy, L. A. (2018). Life after trafficking in Azerbaijan: Reintegration experiences of survivors. *Anti Trafficking Review*, (10), 105–122.  
<https://doi.org/10.14197/atr.201218107>
- National Human Trafficking Hotline. (n.d.). *Human Trafficking*.  
<https://humantraffickinghotline.org/what-human-trafficking>
- Observatório do Tráfico de Seres Humanos. (2020). *Tráfico de Seres Humanos – Relatório de 2019*. Ministério da Administração Interna. [https://www.otsh.mai.gov.pt/wp-content/uploads/OTSH-Relatorio\\_Anual\\_TSH\\_2019-versao\\_final.pdf](https://www.otsh.mai.gov.pt/wp-content/uploads/OTSH-Relatorio_Anual_TSH_2019-versao_final.pdf)
- Paasche, E., Skilbrei, M. L., & Plambech, S. (2018). Vulnerable Here or There? Examining the vulnerability of victims of human trafficking before and after return. *Anti-trafficking review*, 34-51. <https://doi.org/10.14197/atr.201218103>
- Pascual-Leone, A., Kim, J., & Morrison, O. P. (2017). Working with victims of human trafficking. *Journal of Contemporary Psychotherapy*, 47(1), 51-59.  
<https://doi.org/10.1007/s10879-016-9338-3>
- Peck, J. L., Meadows-Oliver, M., Hays, S. M., & Maaks, D. G. (2021). White paper: recognizing child trafficking as a critical emerging health threat. *Journal of Pediatric Health Care*, 35(3), 260-269. <https://doi.org/10.1016/j.pedhc.2020.01.005>
- Polaris. (2015, May 1). *Sex Trafficking in the U.S.: a closer look to U.S. citizen victims*.  
<https://polarisproject.org/resources/sex-trafficking-in-the-u-s-a-closer-look-at-u-s-citizen-victims/>
- Presidência do Conselho de Ministros. (2017). *Resolução do Conselho de Ministros*.  
<https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2018/04/PlanoTSHparaconsultapública.pdf>
- Shoop, L. (2019). Uncovering the 'Hidden Crime' of Human Trafficking by Empowering Individuals to Respond. *Georgia State University Law Review*, 36(2), 1173-1206.  
<https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/gslr36&id=1243&collection=journals&index=>
- Silva, C. R., Gobbi, B. C., & Simão, A. A. (2005). O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método. *Organizações rurais & agroindustriais*, 7(1), 70-81.
- Reichert, J., & Sylwestrzak, A. (2013). *National survey of residential programs for victims of sex trafficking*. The Illinois Criminal Justice Information Authority.  
[http://www.icjia.org/assets/pdf/ResearchReports/NSRHVST\\_101813.pdf](http://www.icjia.org/assets/pdf/ResearchReports/NSRHVST_101813.pdf)

- Ritchie, J., & Lewis, J. (2003). *Qualitative Research Practice: A Guide for Social Science Students and Researchers*. Sage.
- Yin, R. K. (2015). *Qualitative research from start to finish*. The Guilford Press.
- Zimmerman, C. & Watts, C. (2003). *WHO ethical and safety recommendations for interviewing trafficked women*. World Health Organization.  
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42765/9241546255.pdf>
- Zimmerman, C., Oram, S., Borland, R., & Watts, C. (2009). Meeting the health needs of trafficked persons. *The BMJ*, 339. <http://dx.doi.org/10.1136/bmj.b3326>

**ANEXOS**

## Anexo A - Questionário Sociodemográfico

**Projeto SeRV – Services and Rights for Victims of Crime**

(SeRV - JUST-AG-2018/JUST-JACC-AG-2018)

**Ficha de dados sociodemográficos sobre os profissionais e as respectivas organizações**

Código da Entrevista #: (a preencher pela equipa do projeto)

**Entrevista aos Profissionais/Técnicos de Apoio à Vítima****Sobre a Organização**

Nome da Organização à qual pertence:	
Ano de criação:	
<b>Tipo de Organização</b>	<b>Serviços prestados (assinalar todos os que se aplicarem)</b>
<input type="checkbox"/> Agência de Justiça Criminal	<input type="checkbox"/> Serviços de Apoio à Vítima
<input type="checkbox"/> Prestação de Serviços Públicos	<input type="checkbox"/> Justiça Restaurativa
<input type="checkbox"/> Prestação de Serviços Privados	<input type="checkbox"/> Serviços de Saúde
<input type="checkbox"/> ONG (Organização Não Governamental)	<input type="checkbox"/> Serviços de Saúde Mental
<input type="checkbox"/> Organização de Voluntários	<input type="checkbox"/> Serviços de atuação sobre o Trauma
<input type="checkbox"/> Outra: _____	<input type="checkbox"/> Justiça Criminal
Nacional <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Polícia
Regional <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Tribunais
Local/Delegação: _____	<input type="checkbox"/> Promotor de Justiça
	<input type="checkbox"/> Outros _____
	<input type="checkbox"/> Outro _____
Quantas pessoas trabalham, atualmente, na organização (estimativa): _____	
<b>Tipo de financiamento da Organização</b>	
<input type="checkbox"/> Financiamento Público	
<input type="checkbox"/> Financiamento Privado	
<input type="checkbox"/> Financiamento Europeu	
<input type="checkbox"/> Outro tipo de financiamento: _____	

**Profissional Entrevistado**

Nome: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_ Feminino  
\_\_\_ MasculinoAnos de trabalho na  
organização: \_\_\_\_\_

Anos de trabalho com vítimas: \_\_\_\_\_

Formação académica de base: \_\_\_\_\_

Papel/cargo que desempenha na organização: \_\_\_\_\_

Interessado/a em participar noutras atividades do projeto: \_\_\_ SIM \_\_\_ NÃO \_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Notas: (se aplicável)

## **Anexo B - Guião de Entrevista**

### **Guião de entrevista dos profissionais/técnicos de apoio à vítima**

*Apesar de todas as questões serem relevantes para todos os profissionais, algumas questões mais específicas podem variar de acordo com os diferentes profissionais. Em alguns casos será necessário adaptar as questões e verificar se fazem sentido ser colocadas no decorrer da entrevista.*

#### **Apresentação**

*Breve apresentação do entrevistador, apresentação do projeto (entregar panfleto). Leitura das regras e condições de participação, e assinatura do consentimento informado.*

**Parte I: Dados sociodemográficos sobre a organização e o entrevistado** (a recolher através da ficha de dados – enviar por email com antecedência para o participante entregar na entrevista)

#### **Parte II: Tipo de oferta/serviços da organização (para conhecer a organização)**

1. Quais os serviços existentes na vossa organização, e que tipo de serviços são fornecidos junto das vítimas de crime? (de tráfico, neste caso)
2. Com que tipo de vítimas mais contactam? (tipos de crime, género, idades, etc.)
3. Como é que as vítimas chegam até à vossa organização?
4. Que tipo meios e estratégias utilizam para intervir junto das vítimas? (e.g. atendimento presencial, online, via linha telefónica, etc.)

#### **Parte III: Conhecimento das vítimas sobre direitos e serviços**

5. No contacto estabelecido com as vítimas, como sente o seu nível de conhecimento em relação aos seus direitos e serviços disponíveis?
6. Que tipo de estratégias utilizam para tentar garantir uma melhor compreensão das vítimas acerca dos seus direitos?
7. De que forma promovem o envolvimento das vítimas nos serviços de apoio que são prestados? (e.g. *vítimas participarem na tomada de decisão sobre a intervenção, etc.*)
8. Existe algum mecanismo/prática de acompanhamento dos casos após o término da vossa intervenção com as vítimas? De que forma é operacionalizado?

**Parte IV: Cooperação com outras entidades e serviços**

9. Com que tipo de organizações costumam cooperar?
10. Esta cooperação entre entidades é algo que está formalizado e protocolado, ou acontece de forma mais informal e intuitiva?
11. Existe algum tipo de organização com quem não cooperem e que seria importante passar a cooperar?
12. Na eventualidade de existir a necessidade de encaminhamento de uma vítima para outro tipo de serviços, de que forma é processado esse encaminhamento?
13. Com que tipo de constrangimentos se costumam deparar perante situações de encaminhamento ou articulação com outras instituições e profissionais?
  - a. Existe algum tipo de constrangimento, relativo à proteção de dados das vítimas, na sequência dos encaminhamentos de vítimas para outros serviços? Se sim, quais?

**Parte V: Formação e Supervisão**

14. A sua organização costuma promover/oferecer formação aos seus profissionais?
15. Considera ter necessidades de formação, com implicações na sua prática profissional?
  - a. Se sim, em que áreas?
16. Na sua organização, é promovida alguma iniciativa de acompanhamento/monitorização das vossas intervenções (e.g. reuniões equipa, discussão de problemáticas e soluções, supervisão, intervisão, etc.)?

**Parte VI: Sistema de Proteção e sugestões de melhoria**

17. Na sua opinião, o quão efetivo é o sistema de proteção e de apoio às vítimas de tráfico no nosso país? (intervenção, indemnizações, processos judiciais, etc.)
  - a. Identifique o que considera que funciona de forma eficiente.
  - b. Identifique o que considera que precisa de ser melhorado.
18. Na sua perspetiva, existe necessidade de se realizarem alterações à legislação no que toca à intervenção com vítimas de tráfico de seres humanos?

- 19.** Considera que os serviços de apoio a vítimas de tráfico, bem como todas as iniciativas e ações de sensibilização sobre o tema, estão bem distribuídas por todas as regiões do país? Existe alguma região onde haja esta lacuna de serviços?
- a. Existe algum tipo de serviço de apoio que esteja em falta, em Portugal? Se sim, qual?
- 20.** Tem alguma sugestão de melhoria dos serviços e do sistema que gostaria de fazer?

**Anexo C - Consentimento Informado****Projeto SeRV – Services and Rights for Victims of Crime**

(SeRV - JUST-AG-2018/JUST-JACC-AG-2018)

**CONSENTIMENTO INFORMADO****[Entrevistas com profissionais/técnicos de apoio à vítima]**

O presente comunicado tem como objetivo convidá-lx a participar num projeto de investigação científica, financiado pelo Programa de Justiça da União Europeia (SeRV - JUST-AG-2018/JUST-JACC-AG-2018, intitulado “SeRV – Services and Rights for Victims of Crime”).

O projeto está a decorrer em seis países da União Europeia, entre os quais Itália, Espanha, Roménia, Alemanha, Estónia e Portugal. Em Portugal, a investigação será realizada por investigadoras da Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa – Centro Regional do Porto, e tem como principal parceiro nacional a CIG – Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.

Antes de decidir se pretende participar no estudo, é importante que perceba por que razão esta pesquisa está a ser realizada e quais os procedimentos que envolverá. Por favor, leia cuidadosamente as seguintes informações.

**Objetivo do projeto**

Os principais objetivos do projeto visam compreender o funcionamento dos serviços de apoio às vítimas de crime, quais os principais problemas/constrangimentos encontrados e que medidas devem ser tomadas em cada país, e a nível internacional, de forma a melhorar a situação das vítimas. Por outro lado, o projeto visa também melhorar a prestação dos serviços e contribuir para o desenvolvimento de um modelo de boas práticas entre os profissionais e organizações de apoio. De modo particular, este projeto pretende dar voz às vítimas de crime e aos seus direitos, ouvir o seu testemunho e, com base nas suas experiências, sugerir recomendações para uma melhor assistência e para a proteção dos seus direitos.

Para isso, em cada país serão realizadas entrevistas com vítimas de crime e com profissionais que prestem apoio e/ou que contactem com vítimas.

**Gostaríamos de pedir a sua colaboração para a participação no nosso estudo**, envolvendo a partilha das suas experiências, enquanto profissional, para que juntos possamos contribuir para a melhoria da situação e assistência às vítimas no futuro.

Deste modo, gostaríamos que tivesse em **atenção as seguintes indicações**:

- A sua participação neste projeto é **voluntária**. Cabe a si decidir se pretende ou não participar nesta entrevista, tendo o direito de desistir a qualquer momento, sem quaisquer consequências.
- A entrevista terá, aproximadamente, uma duração de 60 a 90 minutos. Se assim o permitir, **o áudio da entrevista será gravado**, para garantir que os investigadores não perderão nenhuma informação importante e para garantir um maior rigor no tratamento e análise dos dados.
- Posteriormente, a entrevista será transcrita, e os áudios e registos da mesma serão guardados por um período estimado de 48 meses a partir dessa data. As informações serão mantidas em segurança, de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados e com a legislação nacional em vigor. Após este período, a informação será destruída.
- Caso considere necessário poderá também contactar o departamento responsável pela Proteção de Dados da Universidade Católica Portuguesa (DPO – Data Protection Officer):

Dra. Frederica Campos de Carvalho

Contacto telefónico: +351 217214179

E-mail: [compliance.rgpd@ucp.pt](mailto:compliance.rgpd@ucp.pt)

- A entrevista será usada apenas pela equipa de investigação da Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa – Centro Regional do Porto, para análise e tratamento dos dados. Apenas os investigadores envolvidos no projeto SeRV terão acesso aos dados dos participantes e conteúdo das entrevistas.
- **Garantimos a sua privacidade e anonimato no estudo**. As suas **respostas** a esta entrevista são **confidenciais**, e **preservaremos o seu anonimato** através de medidas como:
  - Atribuição de nomes ou números de código às entrevistas dos participantes; esses números/nomes serão utilizados em todos os documentos e notas do projeto;

- Exclusão dos nomes (ou de outros elementos de identificação dos participantes) dos relatórios escritos e de outras informações tornadas públicas, ou compartilhadas com outros no âmbito de atividades do projeto;
  - Manteremos também todas as transcrições das entrevistas, anotações e qualquer outra informação sobre os participantes num arquivo fechado, apenas na posse das investigadoras do projeto;
- Os resultados da análise dos dados serão publicados de forma generalizada, não sendo possível distinguir as suas respostas à entrevista.
  - Com base na análise das entrevistas realizadas nos 6 países parceiros do projeto, será publicado um livrete intitulado: “*As Vozes das Vítimas*”, que estará disponível em formato físico, através da sua impressão, e em formato online, em PDF, no site do projeto. Também será publicado o Manual da União Europeia sobre Modelos em Transição, comparando diferentes modelos de apoio às vítimas e identificando boas práticas de intervenção.

Este projeto é financiado pelo Programa de Justiça da União Europeia (2014-2020). Para mais informações sobre o projeto, por favor, visite o nosso website: [www.serv.ut.ee](http://www.serv.ut.ee).

Se surgir alguma dúvida, ou necessitar de esclarecimentos adicionais, também poderá contactar os investigadores principais da equipa portuguesa, através dos seguintes contactos:

Nome: Catarina Ribeiro E-mail: <a href="mailto:cribeiro@porto.ucp.pt">cribeiro@porto.ucp.pt</a> Contacto: 22 619 62 00 Ext. 151	Nome: Mariana Barbosa E-mail: <a href="mailto:mbarbosa@porto.ucp.pt">mbarbosa@porto.ucp.pt</a> Contacto: 22 619 62 00 Ext. 151	Nome: Raquel Matos E-mail: <a href="mailto:rmatos@porto.ucp.pt">rmatos@porto.ucp.pt</a> Contacto: 226196200 Ext. 173	Nome: Mafalda Santos E-mail: <a href="mailto:mgsantos@porto.ucp.pt">mgsantos@porto.ucp.pt</a> Contacto: 22 619 62 00 Ext. 172
---	--	--	---

Eu, \_\_\_\_\_, declaro ter lido e compreendido este documento, bem como as informações verbais que me foram fornecidas. Foi-me garantida a possibilidade de, em qualquer altura, recusar participar neste estudo sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, aceito participar neste estudo, concordo com a gravação áudio da entrevista, e permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação e nas garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas pelas investigadoras.

***O Investigador***

Nome: Mafalda Gomes Santos

Data: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Local: Porto, Portugal

Assinatura: \_\_\_\_\_

***O Participante***

Nome: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Local: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

## Anexo D - Sistema de Categorias

### 1. Tipos de Apoios Prestados às Vítimas de Tráfico de Seres Humanos

<b>Código</b>	<b>Designação</b>	<b>Descrição</b>	<b>Exemplos dos Dados</b>	<b>Nº de Documentos</b>	<b>Nº de Referências</b>
1.1.	Acolhimento e Proteção	Características e funcionamento geral da resposta de acolhimento e proteção disponível às vítimas de TSH.			
1.1.1.	Acolhimento em CAP	Características e funcionamento geral da resposta de acolhimento e proteção em CAP.	<p><i>“...a APF, também tem dois centros de acolhimento e proteção para vítimas de tráfico de seres humanos, um deles é na zona Norte para mulheres e outro é para homens aqui na zona do Alentejo.” (EP_APF3)</i></p> <p><i>“...a partir do momento em que entram no centro de acolhimento há logo assim uma primeira avaliação diagnóstica muito rápida por parte da equipa, face assim às primeiras necessidades da criança, tanto ao nível das coisas mais básicas que podes ter, como</i></p>	6	19

			<i>vestuário, alimentação e tudo o que é preciso...”</i> (EP3)		
1.1.2.	Acolhimento noutras Estruturas	Características e funcionamento geral da resposta de acolhimento e proteção noutra tipologia de estruturas.	<i>“Quando estas pessoas não querem ir para centros de acolhimento e proteção existe aqui a possibilidade de ativar outras respostas e outros serviços, nomeadamente, habitações de emergência social ou até outro tipo de acolhimento temporário para que as pessoas possam refletir sobre o que é que pretendem...”</i> (EP9)	3	4
1.2.	Apoio Formativo e Profissional	Funcionamento geral da prestação de apoio formativo e profissional, que engloba a procura de emprego e a integração no sistema educativo.	<i>“...é iniciado nos centros de acolhimento todo o processo de... e projeto de vida destas pessoas para que tenham uma plena reintegração na sociedade e posteriormente procura de trabalho.”</i> (EP9)	5	10
1.3.	Apoio na Reintegração Social	Funcionamento geral da resposta que visa apoiar no processo de reintegração na sociedade após a passagem pelo CAP ou do	<i>“Portanto, o acompanhamento, regra geral, é feito por um período de 6 meses para as pessoas que necessitam do programa de retorno voluntário e de apoio à reintegração.”</i> (EP1)	5	7

		processo de retorno assistido ao país de origem ou terceiro.	<i>“...é iniciado nos centros de acolhimento todo o processo de... e projeto de vida destas pessoas para que tenham uma plena reintegração na sociedade.” (EP9)</i>		
1.4.	Apoio no Retorno Voluntário	Funcionamento geral da resposta que visa auxiliar no processo de retorno voluntário e assistido ao país de origem ou terceiro, que compreende o retorno dentro e fora da União Europeia.	<i>“Em termos gerais, maior parte das vítimas, os mecanismos de retorno que pode ser através da OIM, vítimas fora da União Europeia e há um outro processo para as vítimas que são de dentro da União Europeia e aí já é um apoio que é através do Dr. Manuel Albano com o apoio da APF e também com o apoio da OIM.” (EP4)</i>  <i>“Nós o que tentamos fazer dentro do contexto do programa de retorno voluntário e sempre que temos vítimas de tráfico, é envolver logo numa primeira fase, desde um momento muito inicial, as missões da OIM no país de origem. Porque muitas das vezes precisamos de fazer uma análise de risco. Precisamos de perceber</i>	6	24

			<i>que tipo de riscos é que o retorno encerra.”</i>		
			(EP1)		
1.5.	Apoio Pós-acolhimento	Funcionamento geral da resposta que visa a continuação da prestação de apoio permanente (e.g., social, profissional, jurídico) às vítimas em situação de pós-acolhimento.	<i>“Vamos imaginar aquela vítima que... aluga um quarto, por exemplo, está em formação ou conseguiu um emprego, ou seja, eles seguem o seu percurso/projeto de vi e nós estamos na retaguarda a dar-lhes apoio que eles precisarem, seja renovação de uma autorização de residência, seja apoios pontuais, vamos imaginar a nível de apoio alimentar, tudo o que eles precisarem, consultas de saúde, continuam na mesma com o acompanhamento a nível de psicologia, a nível jurídico, ou seja, os processos que decorrem em tribunal continuam na mesma com o nosso apoio.”</i> (EP4)	4	12
1.6.	Apoio Social	Funcionamento geral da resposta de apoio a nível social, que visa assegurar a satisfação de todas as necessidades básicas da vítima (e.g., alimentar, financeira).	<i>“...nós articulamos com organizações da comunidade, portanto, nós temos associações que são muito ligadas aqui à área de Aldoar e Ramalde caso haja alguma necessidade às vezes de apoio social ou algumas dívidas muito</i>	6	9

*relativamente à questão económica, ajudas que poderão eventualmente ter.” (EP12)*

1.7.	Serviço de Mediação Cultural	Funcionamento geral do serviço de mediação cultural que assegura a assistência de tradução e interpretação.	<i>“Na questão da mediação cultural, nós temos um mediador cultural, porque tínhamos necessidade de quando tínhamos uma vítima estrangeira para fazer a tradução tínhamos essa necessidade.” (EP4)</i>	5	11
1.8.	Respostas de Apoio a Vítimas não Acolhidas	Características dos serviços de apoio prestados a vítimas que não apresentam necessidade de acolhimento.	<i>“...pode haver por vezes pessoas que não querem qualquer uma destas respostas, sejam elas os CAP’s (os Centros de Acolhimento e Proteção) ou o retorno assistido e que por alguma razão até têm uma rede de suporte (...) E se isso acontecer, a EME consegue sempre continuar a prestar assistência a essas vítimas...digamos, em diligências dos seus quotidianos, como por exemplo, acompanhar a balcões de atendimento por... para ajudar na tradução ou para ajudar na compreensão e explicação de alguns processos mais</i>	3	3

*burocráticos, fazer inscrições em centros de saúde, acompanhar em processos jurídicos e judiciais...por exemplo, receber a correspondência nas nossas instalações enquanto estas pessoas não têm uma morada fixa para dar...ler contratos de trabalho que eventualmente estas pessoas possam vir a celebrar...” (EP9)*

1.9.	Respostas de Emergência	Funcionamento geral das respostas prestadas em situação de emergência às vítimas, nomeadamente o encaminhamento para estruturas de acolhimento temporário.	<i>“Aqui suportamos nestes encaminhamentos e a ajudar a que as vítimas tenham pelo menos um local temporário, enquanto ainda não dá para serem logo encaminhadas para o Centro de Acolhimento e Proteção, ou enquanto não decidiram bem o que querem fazer, se querem voltar ao país de origem, ou se querem tentar autonomizar-se sozinhos.” (EP9)</i>	1	5
1.10.	Linha de Atendimento Telefónico	Funcionamento da linha de atendimento telefónico disponível 24 horas para prestação de	<i>“Nós também temos uma linha 24, ou seja, atendimento telefónico que serve para informar. É uma linha informativa, mas também é através desta linha que recebemos as</i>	6	6

---

informações genéricas e recepção de sinalizações. *É uma linha telefónica, mas também está disponível através do Whatsapp, Viber.” (EP4)*

---

## 2. Fatores Dificultadores do Acesso a Serviços de Apoio Social

---

2.1.	Ausência de Canais de Comunicação Direta	Constrangimentos sentidos na articulação com outras entidades e instituição na prestação de apoio às vítimas, devido à ausência de canais de comunicação direta no sistema de assistência e proteção às vítimas de TSH.	<i>“Primeiro, são muito difíceis e não estão criados, a verdade é essa, e acho que o centro está a debater-se com uma série de problemas para funcionar corretamente porque de facto não há sistemas... quer dizer, criou-se o centro, mas não se criaram os canais para agilizar para todo este apoio que é preciso dar e nós debatemo-nos com isto diariamente e reportamos...” (EP3)</i>	1	2
2.2.	Ausência de Documentos de Identificação	Constrangimentos derivados da situação irregular das vítimas pela ausência de documentos de identificação.	<i>“...muitas vezes nós deparamo-nos com este problema de, como não têm documentos, não têm os documentos, é difícil por exemplo para a escola, eles não beneficiam, não conseguem beneficiar dos apoios todos do escalão A, porque como só há um número de contribuinte,</i>	1	4

			<i>o número de contribuinte, eles são inscritos com o número de contribuinte da AKTO.” (EP3)</i>		
2.3.	Atribuição de Autorização de Residência	Constrangimentos derivados da demora na atribuição de autorização de residência às vítimas.	<i>“Nós temos agora um caso recente de uma vítima estrangeira que foi identificada, ficamos, conseguimos arranjar-lhe trabalho, um emprego só que ele não conseguia começar a trabalhar enquanto não tivesse a autorização de residência.” (EP4)</i>	2	7
2.4.	Confidencialidade	Desafios associados à questão da confidencialidade na intervenção com vítimas de TSH.	<i>“...o erro é não existir um procedimento claro que permita de facto a confidencialidade que este tipo de centros exige. Não só no CODU ou no INEM, há noutros serviços que também já nos aconteceu isso...sim, mesmo em termos de educação e sigilo para matrículas é muito complicado...” (EP3)</i>	1	3
2.5.	Gestão de Vagas de Acolhimento	Dificuldades no encaminhamento das vítimas para estruturas de acolhimento, nomeadamente na gestão de vagas existentes.	<i>“...nós as sinalizações que costumamos ter são sinalizações em... com um grande número de vítimas... estamos a falar de explorações agrícolas e, por exemplo, a última que nós</i>	3	7

*tivemos nós tivemos onze pessoas e, portanto, para nós colocarmos onze pessoas em acolhimento do dia para a noite... é muito, muito difícil.” (EP10)*

2.6.	Língua Materna das Vítimas	Dificuldades associadas à língua materna das vítimas e à não compreensão da língua portuguesa.	<i>“...muitas das vezes temos algumas dificuldades e alguns constrangimentos ao nível da língua...” (EP10)</i>	3	3
------	----------------------------	--	--	---	---

---

### 3. Fatores Facilitadores do Acesso a Serviços de Apoio Social

---

3.1.	Equipas Multidisciplinares	Característica que diz respeito às equipas que são constituídas por profissionais com diferentes áreas de formação e especialização, e que interfere positivamente na prestação de serviços de apoio social.	<i>“Lá está, por sermos equipas multidisciplinares acabamos por ter aqui também visões muito diferentes com backgrounds de formação diferentes e isso acaba por nos ajudar a ter aqui uma estrutura e uma visão mais holística e completa daquilo que possam ser uma abordagem sobre as vítimas...” (EP9)</i>	5	8
------	----------------------------	--	---	---	---

3.2.	Articulação e Parceria com outras Instituições e Entidades	Diz respeito ao estabelecimento de parcerias com instituições e entidades e à constante articulação com estas, a fim de garantir uma melhor resposta de apoio às vítimas.	<i>“...portanto nós tentamos nestas redes regionais ter o máximo de entidades possíveis que nos deem respostas a este nível e que facilitem um bocadinho aqui a articulação para que nós possamos dar... o melhor apoio possível às vítimas.” (EP10)</i>	13	42
3.3.	Foco na Vítima e nas suas Necessidades	Característica da intervenção no TSH que pressupõe que o apoio seja centrado na vítima e na identificação das suas necessidades.	<i>“E há uma grande abertura para tentarmos trabalhar estas questões que são menos positivas e para tentarmos que o apoio seja rico e centrado na vítima. No fundo, é isso que é importante. É centrarmos aquilo que é o apoio, os serviços existentes, naquilo que são as necessidades de quem precisa deste serviço.” (EP1)</i>	4	8
3.4.	Manutenção do Contacto com as Vítimas	Característica do apoio prestado às vítimas que pressupõe o contacto regular, com o objetivo de facilitar a identificação de necessidades e	<i>“Portanto, acaba por haver aqui sempre esta tentativa de manter um contacto e de criar aqui uma certa ligação e aproximação destas pessoas para que sintam que possam recorrer a</i>	4	7

---

consequente satisfação das *nós mesmo já passado alguns anos da situação mesmas.* *ter ocorrido, por exemplo.”* (EP9)

---

#### 4. Sugestões de Melhoria

---

4.1.	Aumento do Número de Profissionais Capacitados para a Intervenção no TSH	Formação de mais profissionais especializados na intervenção no TSH.	<i>“Depois, do ponto de vista mais prático, eu acho que algo que eventualmente falha tem que ver com os números. Se nós tivermos um grande evento, não é? Se nós tivermos uma situação em que são identificadas muitas pessoas envolvidas. Pode eventualmente ser de tráfico ou pode eventualmente não ser de tráfico, é difícil dizer, não é? Mas se é uma situação agrícola, por exemplo no Alentejo, em que são identificadas uma centena de vítimas, eu não tenho a certeza que o número de efetivos e de profissionais, quer ao nível das autoridades, quer ao nível da sociedade civil, quer ao nível da segurança social, tem os serviços que possam ser despoletados para dar assistência a esta quantidade de pessoas que sejam eficazes, que sejam efetivos.”</i> (EP1)	2	2
------	--	--	---	---	---

4.2.	Estruturas Adequadas	Criação de estruturas adequadas e específicas para receber e atender vítimas de TSH.	<i>“E depois uma coisa que eu acho que às vezes é pouco simpática, é uma vítima ter passado por tanta coisa e depois está numa sala de espera um dia inteiro, onde está toda a gente como se fosse mais uma.” (EP5)</i>	1	2
4.3.	Existência de um Plano de Emergência	Criação de um plano de ação para intervenção em situações de emergência no terreno.	<i>“(…) Aquilo que eu acho que é preciso fazer é vermos mecanismos ad hoc, conforme os casos que vão surgindo e ter efetivamente um plano de contingência, com um plano de ação, para quando acontece coisas deste género. Algo que possa ser complementar no mecanismo de referenciação, não é? Algo que possa “ok, tenho uma situação deste género, então vamos ativar os meios para podermos em tempo útil fazermos toda a triagem das situações que foram encontradas (…) Se nós fazemos de uma forma ad hoc, podemos correr o risco de não conseguir dar uma resposta efetiva, como poderíamos dar se houver um plano de ação, se houver um plano de emergência que possa ser</i>	1	1

*ativado neste tipo de situações. Eu acho que isto era importante.” (EP1)*

- |      |  |   |  |   |   |
|------|--|---|--|---|---|
| 4.4. | Integração Pós-acolhimento no Sistema de Proteção de Crianças e Jovens | Encaminhar as crianças e jovens após a sua passagem pelas estruturas de acolhimento para o Sistema de Crianças e Jovens, para integrarem outras estruturas mais direcionadas e específicas. | <i>“O que eu acho que era desejável e que nós ainda não conseguimos, é outro obstáculo, era a uma dada altura essas crianças saírem do centro de acolhimento e integrarem o Sistema de Proteção de Crianças e Jovens. Quer dizer, já não há uma situação de risco, claro e, portanto, se calhar têm que ir para um lar de infância e juventude.” (EP3)</i> | 1 | 4 |
| 4.5. | Aumento do Número de Respostas de Acolhimento                          | Aumento do número de estruturas de acolhimento e vagas para as vítimas.   | <i>“...a única questão que eu... que se podia eventualmente melhorar, tem a ver com aquilo que eu disse há pouco, os poucos centros que existem ainda espalhados a nível nacional. Nomeadamente, para as vítimas de tráfico de pessoas do sexo masculino.” (EP8)</i>   | 1 | 1 |

4.6.	Nova Tipologia de Estruturas de Acolhimento	Criação de uma nova tipologia de estruturas de acolhimento com um regime intermédio, que garanta a igual proteção das vítimas, contudo com menos restrições.	<i>“...se calhar pensar aqui se não seria pertinente a longo prazo numa nova tipologia de estruturas – não terminando com os Centros de Acolhimento e Proteção - porque acredito que sejam efetivamente muito úteis e necessários para a maior parte das vítimas, tentar aqui uma resposta mais diversificada (...) algumas estruturas intermédias, digamos, entre aquilo que é o regime aberto e o regime fechado. Seria se calhar uma reflexão sobre aquilo que poderá ser uma necessidade mais a nível estrutural e de estrutura de acolhimento e proteção.” (EP9)</i>	1	2
4.7.	Melhoria do Enquadramento Legal na da Proteção das Vítimas	Refletir sobre o atual enquadramento legal relativo à proteção das vítimas, com o objetivo de a aumentar.			
4.7.1	Criação do Estatuto de Vítima de TSH	Criação de um estatuto especial, específico às vítimas de TSH.	<i>“...algumas das nossas, ou das fragilidades que nós apontamos que nos causam algumas dificuldades no terreno (e algumas delas eu já</i>	4	4

*fui elencando ao longo da nossa conversa), nós acreditamos que uma das formas que poderia se calhar facilitar ou ultrapassar algumas delas poderia ser a criação formal de um estatuto de vítima de tráfico de seres humanos e temos um bocadinho argumentado nesse sentido.” (EP2)*

4.8.	Melhoria do Processo de Regularização da Situação das Vítimas	Melhorar a dinâmica do processo de regularização da situação das vítimas, nomeadamente torná-lo mais célere e facilitado.	<i>“...portanto acho que isto seria um ponto que deveria ser mais oleado e articulado e acelerado... aqui os processos burocráticos, a nível de documentação, legalização...” (EP9)</i>	1	1
------	---	---	---	---	---

---